

**FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN HOSTAL EN EL MUNICIPIO DE  
BARICHARA, SANTANDER**

**ANA YAMILE ALMEIDA DÍAZ  
SONIA PÉREZ GRANADOS**

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

**2011**

**FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN HOSTAL EN EL MUNICIPIO DE  
BARICHARA, SANTANDER**

**ANA YAMILE ALMEIDA DÍAZ  
SONIA PÉREZ GRANADOS**

Proyecto como requisito para optar el título de  
**PROFESIONAL EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

Director:  
**JAIRO ENRIQUE FIGUEROA CHAPARRO**  
Ingeniero

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA  
GESTIÓN EMPRESARIAL  
BUCARAMANGA  
2011**

## 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 *IPRED*, por permitirnos desarrollar la experiencia educativa y ser egresadas en esta hermosa profesión.

A la Doctor *Jairo Enrique Figueroa Chaparro*, director del proyecto por su 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 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.

*Ana Yamile y Sonia*

## DEDICATORIA

Primero que todo a Dios por ser mi guía, darme la salud y los dones necesarios para culminar esta etapa en mi vida. A mi esposo José Luis por su apoyo y colaboración durante toda mi carrera y a mi pequeña Isabella por su comprensión y amor, a mi bebé José Alejandro que viene en camino ya que con su llegada inicia una nueva etapa y culmina otra.

A la Universidad Industrial de Santander por su excelente calidad educativa, la cual me permitió formarme como un ser integro en mi formación profesional, a todos los tutores que durante la carrera contribuyeron en mi formación profesional, en especial a la Ingeniera Norma Yolanda Hernández Vanegas y al Ingeniero Jairo Enrique Figueroa Chaparro por su gran apoyo y motivación para la culminación de mis estudios profesionales y para la elaboración de éste proyecto.

*Ana Yamile Almeida Díaz*

A Dios y a la Virgen por iluminar el sendero de mi vida y así permitirme llegar y formarme en una de las universidades más reconocidas del país, a mi querido esposo por su comprensión y ayuda, a mis hermosas hijas quienes siempre me acompañaron en este caminar, a la Tita por su comprensión y ayuda, a mis compañeros de trabajo, a los tutores, y en especial a mi jefe, doctor Giovanni Palma Cortes, por el apoyo que siempre me brindó para ver cristalizada esta meta. A mis padres y hermanos todo mi cariño y lealtad.

*Sonia Pérez Granados*

## CONTENIDO

	Pag.
INTRODUCCIÓN	25
1. GENERALIDADES	28
1.1 EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA GESTIÓN HOTELERA A NIVEL MUNDIAL	28
1.1.1 Posadas y Hotelorías de la Edad Media	29
1.1.2 El principio de la Hotelería Sistematizada	29
1.1.3 El desarrollo Hotelero de la Posguerra	30
1.1.4 Europa cuna de la hotelería	30
1.2 EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA GESTIÓN HOTELERA A NIVEL DE COLOMBIA	31
1.3 EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA GESTIÓN HOTELERA A NIVEL DE SANTANDER	34
1.4 EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA GESTIÓN HOTELERA A NIVEL DEL MUNICIPIO DE BARICHARA	37
1.5 ASPECTOS LEGALES, JURÍDICOS Y NORMATIVIDAD DE LA HOTELERIA A NIVEL DE COLOMBIA	38
1.6 EL MUNICIPIO DE BARICHARA	44
1.7 ACTIVIDADES CULTURALES Y FESTIVAS DEL MUNICIPIO DE BARICHARA	51
1.8 ACTUALIDAD TURÍSTICA DE BARICHARA	52
2. ESTUDIO DE MERCADOS	56
2.1 OBJETIVOS	56
2.1.1 Objetivo General	56
2.1.2 Objetivos Específicos	56

2.2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	57
2.2.1 Definición, usos y especificaciones del servicio	57
2.2.2 Servicios sustitutos	60
2.2.3 Servicios complementarios	60
2.2.4 Atributos diferenciadores del servicio con respecto a la competencia	61
2.3 MERCADO POTENCIAL Y OBJETIVO	62
2.3.1 Mercado Potencial	62
2.3.2 Mercado Objetivo	62
2.4 DEMANDA	62
2.4.1 Investigación de mercados	62
2.4.2 Planteamiento del problema	62
2.4.3.1 Ficha Técnica	64
2.4.3.2 Tabulación, Presentación y Análisis de resultados	66
2.4.3.3 Análisis concluyente	88
2.4.4 Estimación de la demanda	89
2.4.4.1 Evolución histórica de la demanda	90
2.4.4.2 Proyección de la demanda	91
2.5 LA OFERTA	97
2.5.1 Necesidades de información	98
2.5.2 Ficha Técnica	99
2.5.3 Análisis de la información de la oferta	101
2.5.4 Proyección de la oferta	105
2.6 DETERMINACIÓN DE LA DEMANDA INSATISFECHA	106
2.7 RELACIÓN ENTRE DEMANDA Y OFERTA	107
2.8 CANALES DE COMERCIALIZACIÓN	108
2.8.1 Estructura de los canales actuales de comercialización	108
2.8.2 Ventajas y desventajas de los canales actuales de comercialización	110
2.8.3 Selección de los canales de comercialización	112
2.9 PRECIO	112
2.9.1 Análisis de precios	112

2.9.2 Estrategias de fijación de precios	115
2.10 ESTRATEGIA DE PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN	116
2.10.1 Objetivos	116
2.10.2 Logotipo	117
2.10.3 Lema	118
2.10.4 Análisis de medios	119
2.10.5 Selección de medios	122
2.10.6 Estrategias publicitarias	123
2.10.7 Presupuesto de publicidad y promoción	125
2.10.7.1 Publicidad de lanzamiento	125
2.10.7.2 Publicidad de operación	125
2.11 CONCLUSIONES Y POSIBILIDADES DEL PROYECTO	126
3. ESTUDIO TÉCNICO	128
3.1 TAMAÑO DEL PROYECTO	128
3.1.1 Descripción del tamaño del proyecto	128
3.1.2 Factores que determinan el tamaño del proyecto	129
3.1.3 Capacidad del proyecto	130
3.1.3.1 Capacidad total diseñada	130
3.1.3.2 Capacidad instalada	131
3.1.3.3 Capacidad utilizada y proyectada	131
3.2 LOCALIZACIÓN	134
3.2.1 Macrolocalización	134
3.2.2 Microlocalización	134
3.3 INGENIERÍA DEL PROYECTO	139
3.3.1 Ficha técnica del servicio	139
3.3.2 Descripción técnica del servicio	140
3.3.3 Diagrama de procedimiento	141
3.3.4 Control de calidad	141
3.3.5 Recursos	143

3.3.5.1 Recurso humano (mano de obra directa)	143
3.3.5.2 Recurso humano (mano de obra indirecta)	144
3.3.5.3 Recurso físico	144
3.3.5.4 Recurso de insumos	146
3.3.6 Estudio de proveedores	147
3.3.7 Distribución en planta	148
3.3.8 Logística de facilitación del servicio	149
3.4 CONCLUSIONES SOBRE LA VIABILIDAD TÉCNICA DEL PROYECTO	150
4. ESTUDIO ADMINISTRATIVO	152
4.1 FORMA DE CONSTITUCIÓN	152
4.2 CONSTITUCIÓN LEGAL	152
4.3 CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA	154
4.3.1 Forma de constitución	154
4.3.2 Constitución Legal	155
4.3.3 Misión	155
4.3.4 Visión	155
4.3.5 Objetivos corporativos	155
4.3.6 Principios corporativos	156
4.3.7 Políticas de la empresa	156
4.3.7.1 Políticas de personal	156
4.3.7.2 Políticas de compras	157
4.3.7.3 Políticas de ventas	157
4.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	158
4.4.1 Organigrama	158
4.4.2 Descripción y perfil de cargos	158
4.4.3 Estructura salarial	169
4.5 CONCLUSIONES SOBRE LA VIABILIDAD ADMINISTRATIVA DEL PROYECTO	171

5. ESTUDIO FINANCIERO	172
5.1 INVERSIONES	172
5.1.1 Inversión fija	172
5.1.2 Inversión diferida	175
5.1.3 Inversión capital de trabajo	176
5.1.4 Inversión total	181
5.1.5 Fuentes de financiación	181
5.2 COSTOS	182
5.2.1 Costos fijos	182
5.2.2 Costos variables	183
5.2.3 Costos totales unitarios	183
5.2.4 Precio de venta	184
5.3 PRESUPUESTO DE INGRESOS Y EGRESOS.	185
5.3.1 Egresos proyectados	186
5.3.2 Ingresos proyectados	186
5.4 PUNTO DE EQUILIBRIO	188
5.5 FLUJO DE CAJA PROYECTADO	189
5.6 ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO	190
5.7 BALANCE GENERAL	191
5.8 CONCLUSIONES SOBRE LA VIABILIDAD FINANCIERA DEL PROYECTO	192
6. EVALUACIÓN DEL PROYECTO	193
6.1 IMPACTO SOCIAL	193
6.2 IMPACTO AMBIENTAL	194
6.3 EVALUACIÓN FINANCIERA	194
6.3.1 Valor Presente Neto	194
6.3.2 Tasa interna de retorno	196
6.3.3 Periodo de recuperación	197
6.4 CÁLCULO DE RAZONES FINANCIERAS	197

CONCLUSIONES	201
RECOMENDACIONES	203
BIBLIOGRAFÍA	204
ANEXOS	205

## LISTA DE FIGURAS

	<b>Pag.</b>
Figura 1. Municipio de Barichara, Santander	46
Figura 2. Catedral Inmaculada Concepción	47
Figura 3. Panorámica de la Catedral de Barichara	48
Figura 4. Ubicación geográfica del municipio de Barichara	50
Figura 5. Niveles en la estructura de los canales de comercialización	109
Figura 6. Canales actuales	111
Figura 7. Canal de comercialización seleccionado	112
Figura 8. Logotipo del Hostal Portal de Piedra	118
Figura 9. Lema del Hostal Portal de Piedra	119
Figura 10. Organigrama Hostal PORTAL DE PIEDRA	158

## LISTA DE CUADROS

	<b>Pag.</b>
Cuadro 1. Especificaciones del servicio	59
Cuadro 2. Ficha técnica	64
Cuadro 3. Género de la población	66
Cuadro 4. Margen de edad de la población	67
Cuadro 5. Número de personas que conforman el núcleo familiar	68
Cuadro 6. Nivel de ingresos en el hogar	69
Cuadro 7. Máximo nivel de educación alcanzado en el hogar	70
Cuadro 8. Visita por primera vez a Barichara	71
Cuadro 9. Frecuencia de visita a Barichara en el año	72
Cuadro 10. Lugar de origen	73
Cuadro 11. Motivo por el cual visita a Barichara	75
Cuadro 12. Lugar de hospedaje utilizado cuando visita el municipio	76
Cuadro 13. Calificación del servicio que recibe cuando se hospeda	77
Cuadro 14. Tipo de habitación que prefiere para hospedarse	78
Cuadro 15. Tarifa que cancelaría por una noche en habitación sencilla	79
Cuadro 16. Tarifa que cancelaría por una noche en habitación doble	80
Cuadro 17 Tarifa que cancelaría por una noche en habitación familiar	81
Cuadro 18. Tarifa que cancelaría por una noche en habitación doble lujo	82
Cuadro 19. Número de días que permanece hospedado	83
Cuadro 20. Deseos de hospedarse en un nuevo hostel	84
Cuadro 21. Número de adultos con las que usualmente viaja	85
Cuadro 22. Número de niños con los que usualmente viaja	86
Cuadro 23. Servicios complementarios que desea encontrar	87
Cuadro 24. Demanda de turistas en el municipio de Barichara.	90
Cuadro 25. Proyección para la población	92
Cuadro 26. Proyección de la demanda de turistas para cinco años	95

Cuadro 27. Proyección de turistas que se hospedarían en el nuevo hostel	96
Cuadro 28. Hostales en el municipio de Barichara	98
Cuadro 29. Ficha técnica de la oferta	100
Cuadro 30. Tarifas actuales Hostal Misión Santa Bárbara	102
Cuadro 31. Tarifas actuales Hostal Aposentos	103
Cuadro 32. Tarifas actuales Hostal Mansión de Virginia	104
Cuadro 33. Tarifas actuales Hostal San Miguel	105
Cuadro 34. Evolución histórica de la oferta en cantidad de hostales	105
Cuadro 35. Relación entre demanda y oferta para los hostales	107
Cuadro 36. Relación entre demanda y oferta para el total de hospedajes	108
Cuadro 37. Precios servicio de hospedaje en el mercado actual	114
Cuadro 38. Precios de hospedaje para la demanda del nuevo hostel	114
Cuadro 39. Publicidad de lanzamiento	125
Cuadro 40. Publicidad de operación	126
Cuadro 41. Descripción tamaño proyecto	128
Cuadro 42. Capacidad total diseñada	130
Cuadro 43. Días disponibles al año para el turismo, temporada alta	132
Cuadro 44. Capacidad proyectada	133
Cuadro 45. Ponderación de los factores y puntuación de factores y grados	137
Cuadro 46. Determinación de la ubicación del hostel	138
Cuadro 47. Ficha técnica del servicio de hospedaje en el hostel	139
Cuadro 48. Recurso humano directo.	143
Cuadro 49. Recurso humano indirecto	144
Cuadro 50. Recurso físico	144
Cuadro 51. Descripción funciones Administrador	159
Cuadro 52. Especificaciones cargo Administrador	160
Cuadro 53. Descripción de funciones Recepcionista-Secretaria	161
Cuadro 54. Especificaciones cargo Recepcionista-Secretaria	162
Cuadro 55. Descripción funciones Auxiliar Servicios Generales	163
Cuadro 56. Especificaciones del cargo Auxiliar Servicios Generales	164

Cuadro 57. Descripción funciones Portero-botones	165
Cuadro 58. Especificaciones cargo Portero-botones	166
Cuadro 59. Descripción funciones Cocinero	167
Cuadro 60. Especificaciones del cargo Cocinero	168
Cuadro 61. Estructura salarial Hostal PORTAL DE PIEDRA	169
Cuadro 62. Base para liquidar aportes y seguridad social	170
Cuadro 63. Maquinaria y equipo	172
Cuadro 64. Muebles y enseres	173
Cuadro 65. Equipo de oficina	174
Cuadro 66. Herramientas	174
Cuadro 67. Total inversión fija	175
Cuadro 68. Inversión diferida	175
Cuadro 69. Insumos (materia prima) para 192 desayunos	176
Cuadro 70. Mano de obra directa	177
Cuadro 71. Depreciación	177
Cuadro 72. Mano de obra indirecta	178
Cuadro 73. Insumos indirectos	178
Cuadro 74. Otros costos indirectos	179
Cuadro 75. Total CIF	179
Cuadro 76. Total costos de prestación del servicio (C.P.S.)	180
Cuadro 77. Gastos de administración y ventas (G.A.V.)	180
Cuadro 78. Total capital de trabajo	181
Cuadro 79. Inversión total	181
Cuadro 80. Amortización del crédito	182
Cuadro 81. Costos fijos	182
Cuadro 82. Costos variables	183
Cuadro 83. Costos totales unitarios	183
Cuadro 84. Egresos proyectados	186
Cuadro 85. Ingresos proyectados	187
Cuadro 86. Flujo de caja proyectado	189

Cuadro 87. Estado de resultados proyectado	190
Cuadro 88. Balance general	191
Cuadro 89. Flujo neto de caja	195
Cuadro 90. Período de recuperación	197

## LISTA DE GRÁFICAS

	<b>Pag.</b>
Gráfico 1. Género de la población	67
Gráfico 2. Margen de edad de la población	68
Gráfico 3. Número de personas que conforman el núcleo familiar	69
Gráfico 4. Nivel de ingresos en el hogar	70
Gráfico 5. Máximo nivel de educación alcanzado en el hogar	71
Gráfico 6. Visita por primera vez a Barichara	72
Gráfico 7. Frecuencia de visita a Barichara en el año	73
Gráfico 8. Lugar de origen	74
Gráfico 9. Motivo por el cual visita a Barichara	75
Gráfico 10. Lugar de hospedaje utilizado cuando visita el municipio	76
Gráfico 11. Calificación del servicio que recibe cuando se hospeda	77
Gráfico 12. Tipo de habitación que prefiere para hospedarse	78
Gráfico 13. Tarifa que cancelaría por una noche en habitación sencilla	79
Gráfico 14. Tarifa que cancelaría por una noche en habitación doble	80
Gráfico 15. Tarifa que cancelaría por una noche en habitación familiar	81
Gráfico 16. Tarifa que cancelaría por una noche en habitación doble lujo	82
Gráfico 17. Número de días que permanece hospedado	83
Gráfico 18. Deseos de hospedarse en un nuevo hostel	84
Gráfico 19. Número de adultos con las que usualmente viaja	85
Gráfico 20. Número de niños con los que usualmente viaja	86
Gráfico 21. Servicios complementarios que desea encontrar	87
Gráfico 22. Evolución histórica de turistas	91
Gráfico 23. Proyección de la demanda de turistas para cinco años	95
Gráfico 24. Proyección de turistas que demandarían el servicio	97

## LISTA DE ANEXOS

	<b>Pag.</b>
Anexo A. Encuesta	206
Anexo B. Procedimiento de información, ingreso y salida del cliente	208
Anexo C. Distribución en planta	209

## RESUMEN

**TÍTULO:** FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN HOSTAL EN EL MUNICIPIO DE BARICHARA, SANTANDER\*

**AUTORES:** ANA YAMILE ALMEIDA DIAZ, SONIA PEREZ GRANADOS\*\*

**PALABRAS CLAVES:** Factibilidad, turismo, hospedaje, habitación, día, desayuno, servicio, hostel, hotel, posada.

### DESCRIPCIÓN:

Barichara es la única ciudad colombiana donde su arquitectura es 100% piedra y su diseño conserva lo colonial; razones por las cuales tiene el privilegio de haber sido declarada como patrimonio de la humanidad y a su vez llamado " el pueblito más lindo de Colombia". Debido a estos importantes aspectos la afluencia de turismo tanto a nivel nacional como internacional ha venido en un aumento progresivo en los últimos diez años, lo cual amerita que el municipio cuente con una buena infraestructura hotelera ya que en las temporadas altas de turismo la capacidad hotelera no es suficiente lo cual conlleva a los visitantes a alojarse en hospedajes informales, casas de familia o amigos, generándose ciertas incomodidades.

El siguiente documento establece la factibilidad sobre la creación de un hostel en el municipio de Barichara (Santander), que ofrezca un servicio de alojamiento, brindando comodidad, confort y un precio adecuado, manteniendo una alta calidad de atención al cliente; con el propósito de tomar una acertada decisión con respecto a su creación y funcionamiento.

Los estudios realizados permiten observar que en el municipio hay solamente cuatro hostales para los turistas, quienes además indican que de existir un nuevo hostel el 58,5% se hospedaría en él. El estudio técnico indica que no hay dificultad en obtener 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 la nueva empresa; el estudio financiero indica que la inversión inicial (\$71.652.219) y el capital de trabajo (\$21.652.219) están al alcance de las interesadas en el proyecto y la evaluación permite ver que no hay impactos negativos.

---

\* Trabajo de Grado

\*\* Universidad Industrial de Santander, Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia, Gestion Empresarial, Director: Ing. Figueroa Chaparro, Jairo Enrique

## ABSTRACT

**TITLE:** FEASIBILITY FOR THE CREATION OF A HOSTEL IN BARICHARA MUNICIPALITY, SANTANDER\*

**AUTHORS:** ANA YAMILE ALMEIDA DIAZ, SONIA PEREZ GRANADOS\*\*

**KEY WORDS:** Feasibility, tourism, accommodation, room, day, breakfast, service, hostel, hotel, posada.

### DESCRIPTION:

Barichara is the only Colombian city where its architecture is 100 % stone and its design preserves the colonial thing; reasons for which it takes the privilege of having being declared as a heritage of the humanity and in turn called " the prettiest hamlet of Colombia ". Due to these important aspects the abundance of both national and international tourism has come in a progressive increase in the last ten years, which deserves that the municipality possesses a good hotel infrastructure since in the high seasons of tourism the hotel capacity is not sufficient which carries the visitors to lodging at informal accomodations, family houses or friends, certain inconveniences being generated; or in other cases to go is necessary to lodge at nearby municipalities as San Gil.

The following document establishes the feasibility on the creation of a hotel in Barichara municipality (Santander), which offers a service of housing, offering comfort, comfort and a suitable price, supporting a high quality of attention to the client; with the intention of taking a guessed right decision with regard to his creation and functioning.

The realized studies allow to observe that in the municipality there are only four hotels for the tourists, those who in addition indicate that of a new hotel exists 58,5 % would lodge in. The technical study indicates that there is no difficulty in obtaining location, processes, distribution in plant and the resources necessary for his putting in execution; his constitution organizacional is simple and allows to glide, to administer, to direct and to control the own activities of the new company; the financial study indicates that the initial investment (\$71.652.219) and the capital of work (\$21.652.219) they are within reach of interested in the project and the evaluation allows to see that there are no impacts denials.

---

\* Degree Work

\*\* Industrial University Of Santander, Regional Institute Of Projection And Distance Education, Business Management, Director: Ing. Figueroa Chaparro, Jairo Enrique

## 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.

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

**HOTELERÍA:** Actividad donde las empresas manejan hoteles y restaurantes.

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

**HOSTAL:** Establecimiento de menor categoría que un hotel donde se proporciona alojamiento y comida a cambio de dinero, dicese del que es más económico que un hotel. Son aquellos establecimientos que ofrecen alojamiento, con o sin otros servicios de carácter complementario, y que, tanto por la dimensión del establecimiento, como por la estructura, tipología o características de los servicios que ofrecen, reglamentariamente se les exceptúan de determinados requisitos exigidos a los hoteles<sup>1</sup>.

**HOSTERIA:** Casa donde se da hospedaje.

---

<sup>1</sup> Disponible en Internet <<http://www.definicionlegal.com/1definicionde/hostal.html>>

**LOGÍSTICA:** En un sentido amplio, *"se entiende por logística al conjunto de conocimientos, acciones y medios destinados a prever y proveer los recursos necesarios que posibiliten realizar una actividad principal en tiempo, forma y al costo más oportuno en un marco de productividad y calidad"* <sup>2</sup>

**MERCADEO:** La American Marketing Association ha definido el mercadeo (marketing) como *"el proceso de planificación, ejecución, fijación de precios, promoción y distribución de ideas, bienes y servicios para crear intercambios que satisfagan los objetivos individuales y organizacionales"*.

**PUBLICIDAD:** Es la forma de comunicación de las empresas para informar e influir en el comportamiento de sus clientes potenciales, esta trata de comunicar al mercado los productos que ofrecen y también las características y virtudes de la empresa. La publicidad es una herramienta que le permite a la empresa anunciante aumentar ingresos, es decir por lo general la empresa da a conocer sus productos y los coloca en el mercado para que el consumidor pueda tenerlos a su alcance y por lo tanto conocerlos y comprarlos.

**TURISMO:** Actividad o hecho de viajar por placer, conjunto de los medios conducentes a facilitar estos viajes. El turismo es quizá una de las prácticas humanas que abarca un mayor número de actores y actividades que pueden ser de carácter social, cultural, y/o económicas. Visto como actividad económica es multisectorial porque para su realización requiere de la concurrencia de diversos sectores productivos (agricultura, manufactura, construcción, transporte y comunicaciones, etc.).

---

<sup>2</sup> Disponible en Internet <[http://www.ius.edu.ar/la\\_logistica\\_hoy.htm](http://www.ius.edu.ar/la_logistica_hoy.htm)>, Alfonso Antonio Gambino

## INTRODUCCIÓN

Barichara es un municipio de Santander (Colombia) ubicado en la provincia de Guanentá. La población es reconocida por sus construcciones de finales del siglo XVIII; el sector antiguo de la población fue declarado patrimonio cultural del país mediante decreto 1654 de 1978. Este gran atractivo turístico lo ha convertido para la opinión pública, tanto nacional como internacional, en el pueblito más lindo de Colombia.

El casco urbano del municipio de Barichara, cuenta con una oferta hotelera que se está quedando limitada para la gran demanda de visitantes que se ha presentando durante los últimos años; por lo cual los turistas deben recurrir en ocasiones como las temporadas de vacaciones, ha alojarse en municipios cercanos como San Gil y Socorro generando estos desplazamientos múltiples incomodidades para los visitante y turistas.

Por lo anterior, los hospedajes y hoteles que se encuentran actualmente en el municipio requieren ampliar y mejorar el servicio de alojamiento, brindando a su vez mayor comodidad, confort y precios adecuados pero sobre todo mantener una alta calidad de atención al cliente; aprovechando las bellezas naturales y arquitectónicas del municipio.

En el presente documento se establece una factibilidad con el propósito de brindar una nueva opción sobre el servicio de alojamiento para los visitantes en el municipio de Barichara; presentándose en los siguientes capítulos información pertinente sobre los estudios realizados.

En el estudio de mercados 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.

Mediante el estudio técnico se determinaron 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 hostel, 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 definieron 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 analizó en el aspecto financiero, 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 hostel. Además se establecen las necesidades de inversión, las fuentes de financiación, los costos, se determina el punto de equilibrio y los estados financieros.

En la evaluación del proyecto, se le dio gran importancia a la parte ambiental porque este será un propósito fundamental durante el montaje y operación del

hostal por parte de las 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 genere sobre la generación de empleos directos e indirectos, fundamentándose en la mano de obra de las mujeres y hombres del propio municipio.

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 municipio y de la región.

## 1. GENERALIDADES

### 1.1 EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA GESTIÓN HOTELERA A NIVEL MUNDIAL<sup>3</sup>

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 (Italia), 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 (Italia). La competencia surgida entre las ciudades para la atracción de los viajeros se incrementó hasta el punto que cada una organizaba eventos especiales con el fin de atraer más preferencias.

---

<sup>3</sup> Disponible en Internet <<http://www.google.com/historiahoteles>>

**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, sorprendentemente 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 Bufalo". 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 COLOMBIA<sup>4</sup>

La historia del turismo y la hotelería en Colombia tiene sus orígenes cuando los indios Malambo que habitaban un pueblo a orillas del Magdalena, le pidieron a la Corte que les permitiera instalar una tienda para intercambiar sus productos y un mesón para atender a los viajeros.

Las primeras dos modalidades de alojamiento para los viajeros fueron los ranchos de uso colectivo (estos se encontraban hechos con hojas de palmera) y los tambos, que eran posadas construidas y administradas por el gobierno para alojar a Emisarios, comerciantes y tropas militares.

Más adelante se crearon las asistencias que eran una especie de camas para alquiler y se encontraban ubicadas en un mismo salón donde aproximadamente se ubicaban 20 catres por habitación.

Lo que se dice de estos sitios es que ofrecían una estera, una almohada de paja y una cobija de color indeciso y ofrecían sus servicios bajo el lema “se alquilan camas, puede tocar tarde”. Entre los siglos XVI y XVIII se empezó a ofrecer alimentación para las personas que pernoctaban en estas instancias.

El origen de la gestión hotelera 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<sup>5</sup>.

---

<sup>4</sup> Disponible en Internet <<http://www.google.com/historiahotelessantander>>

<sup>5</sup> Disponible en Internet <[http://es.wikipedia.org/wiki/Turismo\\_en\\_Colombia](http://es.wikipedia.org/wiki/Turismo_en_Colombia)> Wikipedia, enciclopedia libre

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.

Mientras que los restaurantes se agremiaron en la Asociación Colombiana de Grandes Restaurantes (ACOGRAN). En 1959, la alcaldía de Bogotá creó el Instituto de Cultura y Turismo de Bogotá.

En diciembre de 1963 se inauguró el primer hotel resort en Santa Marta, el Hotel Irotama y en 1964 se creó la primera cadena hotelera de Colombia, la Fundación de Hoteles Ltda.

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.

El Turismo en Colombia es regulado dentro de las funciones del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo del Gobierno de Colombia, a veces con el apoyo en implementación de políticas de los Ministerios de Cultura y Hacienda para promover la economía del país y la generación de empleo para la sociedad colombiana. También para articular procesos de identificación, valoración, competitividad, sostenibilidad y difusión del patrimonio cultural colombiano. El Gobierno también designó dentro del ordenamiento territorial del país los distritos turísticos de Cartagena de Indias y Santa Marta y especial atención al Departamento Archipiélago de San Andrés y Providencia junto a los Parques Nacionales Naturales de Colombia y los Territorios Indígenas.

El énfasis del Gobierno en turismo se hace en los siguientes 7 sectores; sol y playa ya sea en las costas de los océanos Pacífico o Atlántico, o en las riveras de

ríos, lagos y lagunas; exaltando historia y cultura; agroturismo; ecoturismo; deportes y aventura. Dentro del marco cultural las ferias y fiestas y ciudades capitales de departamento para promover la economía local de sitios con potencial de desarrollo como Capurganá, Bahía Solano-Nuquí, Nemocón y Vaupés. También promover el trabajo conjunto entre los sectores públicos y privados de la economía, compartiendo las inversiones que demandan una promoción y un mercadeo profesional del país.

Para lograr esto el gobierno colombiano diseña campañas de mercadeo y publicidad como la actual Colombia es Pasión. Esta campaña hace especial énfasis en la promoción el departamento del Meta, Bogotá, la Isla de Malpelo, el Bioparque, Los Ocarros en Villavicencio, el Parque Nacional del Chicamocha en el departamento de Santander, las playas del Parque Tayrona en Santa Marta que recibieron el segundo lugar entre los 10 sitios de ensueño del planeta y el Museo de Oro del Banco de la República, único y sin paralelo en el mundo por su género en diez distintos lugares del país.

La mayoría de los turistas extranjeros que visitan Colombia provienen de países vecinos de Latinoamérica y el Caribe, Norteamérica y Europa. Los extranjeros según cifras del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo del 2010 ingresaron al país cerca de cuatro millones de personas, la mayoría de éstos llegando por vía aérea, seguido por las vías terrestres y marítimas en la que se destacaban los incrementos en llegadas de cruceros.

### **1.3 EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA GESTIÓN HOTELERA A NIVEL DE SANTANDER<sup>6</sup>**

El municipio pionero en Santander en materia de turismo fue San Gil, quien logró atraer turistas de todos los lugares del país en busca de vacaciones extremas, acompañadas de cultura y un clima agradable. La construcción del Parque Nacional del Chicamocha PANACHI, fue otra de las grandes creaciones en el departamento con el fin de incentivar el turismo en el departamento.

Otros municipios de Santander se han sumado a esta labor interminable de vender turismo, sin embargo y debido a las condiciones económicas de cada uno, no logran soportar la llegada de un número considerable de turistas, debido a esto el asunto del hospedaje para los turistas puede convertirse en la parte “mala del paseo”.

En Santander el nivel de ocupación hotelero venia 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 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.

---

<sup>6</sup> Disponible en Internet <<http://www.google.com/departamentosantander> > Jimmy WalesWikipedia Libre

- **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.<sup>7</sup>
- **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 Cañón del Chicamocha cuenta con un Parque turístico llamado Parque Nacional del Chicamocha construido e inaugurado en diciembre de 2006.

---

<sup>7</sup> Disponible en Internet <<http://www.cuevadelindio.com>>

- **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 Caballeros.

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 Gámbita, 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”.

## **1.4 EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA GESTIÓN HOTELERA A NIVEL DEL MUNICIPIO DE BARICHARA**

La historia turística de Barichara es reciente, no llega a 40 años; por lo cual anteriormente solo se reconocían hospedajes familiares y algunas hosterías donde se alojaban las personas que ocasionalmente llegaban de turismo o por actividades económicas o laborales.

Después con la importancia que toma este municipio al ser declarado como monumento nacional en 1978, Barichara comienza a ser visitado con mayor frecuencia y a ser conocido como el pueblito más lindo de Colombia.

Al incrementarse el turismo y viendo que esto se convierte en una actividad económica y comercial muy importante comienzan a construirse las primeras pensiones y hoteles, manteniéndose hasta el día de hoy, se menciona a continuación algunos de los más importantes:

### ***Hoteles:***

Aciotte Hotel Boutique  
La Casa de Hercilia  
El Carambolo  
Hotel Santos de Piedra  
Hostal Misión Santa Barbara

### ***Pensiones:***

Greengoes Guesthouse  
La Nube Posada  
Casa Oniri

Posada de Pablo 2  
La Posada de Doña Flor  
Hotel Corata

## **1.5 ASPECTOS LEGALES, JURÍDICOS Y NORMATIVIDAD DE LA HOTELERIA A NIVEL DE COLOMBIA<sup>8</sup>**

El proyecto se rige 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 Plan de Ordenamiento Territorial.

Ley 232 / 95. Artículo 2º. Matrícula mercantil vigente expedida por la Cámara de Comercio. Comprobante de pago expedido por SAYCO ACIMPRO, para aquellos establecimientos que ejecuten públicamente obras musicales causantes de pago de derechos de autor. 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 Capítulo V.

Ley Mi Pyme 590 de 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.

---

<sup>8</sup> Disponible en Internet <[http://\\_www.dian.gov.co](http://_www.dian.gov.co). diario oficial 45326>

Constitución Nacional. Artículo 52. “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”.

La Ley 300 de 1996 “Ley General de Turismo”, establece en el artículo 73 la creación de la División de Policía de Turismo, la cual dependerá jerárquicamente de la Policía Nacional y administrativamente del Ministerio de Comercio Industria y Turismo. Así mismo, en el artículo 75 señala que son funciones de la Policía de Turismo: adelantar labores de vigilancia y control de los atractivos turísticos que, a juicio del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y de la Policía Nacional merezcan una vigilancia especial, atender labores de información turística, orientar a los turistas y canalizar las quejas que se presenten.

Ley 1101 del 22 de noviembre de 2006 “Por el cual se modifica la ley 300 de 1996, Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones:

Artículo 1º. El artículo 40 de la ley 300 de 1996, quedará así, de la contribución parafiscal para la promoción del turismo, créase una contribución parafiscal con destino a la promoción y competitividad del turismo.

Artículo 15°. TASA COMPENSADA, Findeter podrá realizar operaciones para la financiación de proyectos, inversiones o actividades relacionadas con el sector turismo.

Artículo 16°. INCENTIVOS TRIBUTARIOS, únicamente los prestadores de servicios turísticos debidamente inscritos en el Régimen Nacional de Turismo podrán ser beneficiarios de los incentivos tributarios consagrados a su favor.

Política sectorial de turismo, documento 3397, Consejo Nacional de política económica y social República de Colombia, Departamento Nacional de Planeación, Bogotá DC, diciembre 28 de 2005 (CONPES 3397).

Resolución 3772 del 17 de diciembre de 2009. Por la cual se determinan unos prestadores de servicios turísticos. (Modalidades de viviendas turísticas)  
Decreto 1782 del 23 de mayo de 2007. Por medio del cual se reglamenta el Impuesto con destino al turismo.

Decreto 1373 de 2007. Por el cual se establece una semana de receso estudiantil en los establecimientos de educación preescolar, básica y media.

Decreto 1036 de 2007. Por el cual se reglamenta el recaudo y el cobro de la Contribución Parafiscal para la Promoción del Turismo a que se refiere la Ley 1101 de 2006.

Ley 388 de 1997, Ley de Ordenamiento Territorial, cada municipio colombiano debe tener aprobado su Esquema de Ordenamiento Territorial o su Plan de Ordenamiento Territorial.

Ley 160 de 1994 Uso de suelos y unidades de vivienda familiar, cada municipio colombiano por intermedio de la Oficina de Planeación Municipal deberá reglamentar la utilización.

Ley 1014 de enero 26 de 2006. De fomento a la cultura del emprendimiento.

Código Sustantivo del Trabajo, artículos 1, 9, 10, 11 normatividad laboral, planta de personal<sup>9</sup>.

*Acuerdos relacionados con el proyecto en el municipio de Barichara*<sup>10</sup>:

Acuerdo número 36 de 1995, por medio del cual se reglamenta el ente municipal para la cultura y turismo.

Acuerdo número 16 de 1998, por medio del cual se reglamenta el cobro de un peaje turístico en el Municipio de Barichara.

Decreto 30 de 1999, por medio del cual se institucionaliza la celebración del Festival Artesanal de la talla en piedra en Barichara.

Decreto número 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.

---

<sup>9</sup> Fuente de información Alcaldía Municipal de Barichara (Oficina Cultura y Turismo). Marzo 8 de 2011.- escrito por Gobierno En Línea del orden territorial

<sup>10</sup> Disponible en Internet <<http://barichara-santander.gov.co/normatividad.shtml?apc=n111--&m=n>> escrito por Gobierno En Línea del orden territorial

- 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 1 a 5) debe obtener certificado de calidad turística en la norma sectorial NTS-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 qué 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 Auditoria es de \$700.000 y el número de días de auditoría varía según la categoría a la que 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 BARICHARA**

### ➤ Reseña histórica<sup>11</sup>.

La fundación de Barichara se encuentra asociada con el hallazgo de una imagen religiosa dibujada en una piedra; la tradición oral ha contado lo siguiente:

Sucedió a inicios del siglo XVIII, en el año 1702 reza la leyenda, cuando un campesino de la región se encontró con la Virgen. La aparición se hizo sobre una piedra donde la imagen apareció tallada claramente. El milagro se divulgó y los campesinos convirtieron la roca en motivo de adoración. Los habitantes del lugar decidieron levantar una iglesia aunque el párroco del momento no creyó en el milagro.

---

<sup>11</sup> Disponible en Internet <<http://es.wikipedia.org/wiki/Barichara>> Sistema Nacional de Información Cultural

Este acontecimiento inspiró a don Francisco Pradilla y Ayerbe de fundar una pequeña aldea en 1705. La parroquia erigida en el año de 1751 inicialmente se llamó Vara-Florida, luego Vara-Echada y finalmente Barichara, que significa "Lugar para el descanso" en dialecto Guane que es un derivado del chibcha.

La Iglesia no aceptó la existencia de la imagen sobre la piedra, lo cierto es que el milagro se puede apreciar a través de su historia.

El trazado del municipio de Barichara se inicia con la donación de media estancia de tierras hechas a la virgen de la piedra por don Francisco Pradilla y Eyerbe, su hijo el párroco José Martín Pradilla se convierte en primer administrador, adjudica obras a nuevas familias, a cambio de limosnas para la devoción de la Virgen de la piedra.

En el mismo sitio en el cual apareció la Virgen se levantó una capilla construida de tapia pisada, teja y poco ornato para rendirle culto; a su alrededor se construyeron las primeras casitas.

El 13 de enero de 1800 los vecinos de Barichara pidieron al Virrey Mendieta se elija aquel lugar en villa con independencia absoluta de San Gil, bajo el título de muy noble y muy leal "Villa de San Lorenzo de Barichara". Con la independencia se llegó a desconocer este privilegio, pero el 7 de Abril de 1821 el Cabildo de Barichara reunido en la sala capitular dejó constancia de que "El libertador Presidente la volvió a restituir a su rango de Villa".

Figura 1. Municipio de Barichara, Santander



Fuente: <http://portodosantander.com/barichara/historias.html>

En 1802 fallece el Dr. Martín Pradilla y Eyerbe y fue sepultado en el presbítero del templo de la Inmaculada Concepción de Barichara, obra iniciada por él y considerada actualmente como una de las más hermosas de Colombia, siendo una obra única, resaltando de manera especial el trabajo en piedra y las 10 columnas monolíticas que la sostienen; estas son labradas y tienen 5 metros de altura y 7 dm de espesor.

Barichara se levanta sobre piedra, sus calles, casas, templos y en especial el cementerio lugar destacado por sus rejas y ventanas son construidos con piedra amarilla.

En mayo de 1975 recibe el calificativo del “Pueblito más lindo de Colombia” y mediante la resolución 005 de 30 de Junio de 1975 fue declarada “Monumento Nacional” y radicado con el decreto No. 1564 de agosto 3 de 1978<sup>12</sup>.

---

<sup>12</sup> Disponible en Internet <<http://www.portodosantander.com/barichara/historias.html>> Club del turismo

Figura 2. Catedral Inmaculada Concepción



Fuente: <http://google.com/imgres?imgurl>

El centro histórico de Barichara se declaró monumento nacional el 3 de agosto de 1978 teniendo en cuenta que “es un buen ejemplo de desarrollo urbano informal a la manera andaluz, y presenta un buen estado de conservación del trazado urbano original, de la construcción de finales del siglo XVIII y del ambiente propio de esa época”

A 9 km de distancia se encuentra detenido en el tiempo y la historia Guane, descubierta por Martín Galeano en 1540, aquí se aprecia el Museo Arqueológico, la iglesia de Santa Lucía, entre otras bellezas arquitectónicas.

Figura 3. Panorámica de la Catedral de Barichara



Fuente: <http://portodosantander.com/barichara/historias.html>

“Es un pueblito encantador donde puedes soñar despierto. Su arquitectura es impactante debido a la uniformidad de sus casas y la construcción colonial. Tiene una belleza singular pues cuando llegas allá te sientes como en el cielo, por la paz y la armonía que transmiten sus calles, además de su gente”.<sup>13</sup>

Entre los atractivos de Barichara se encuentran el camino real que une Barichara con Guane, el puente grande, la capilla de Jesús, el oratorio Hospital, la cúpula del templo de Barichara, el parque natural de la chorrera, las cuevas naturales, el salto del mico, el mirador, la casa natal de Aquileo Parra y el museo de la cultura. Barichara es conocido por su trabajo en piedra. Labor que inicia con la extracción de piedras en canteras que es utilizada posteriormente para la construcción o para ser utilizado por artesanos y artistas talladores. Las cuales pueden ser apreciadas en las construcciones propias del pueblo, en sus calles e incluso en su cementerio.

---

<sup>13</sup> Disponible en Internet <<http://www.colombianparadise.com/destinos/barichara.html>>

En Barichara de la misma forma se aprecian entre los elementos elaborados por los talladores; fuentes, bases, columnas, lámparas, esculturas y muchos otros objetos.

De igual manera se puede apreciar elementos cerámicos de una gran belleza elaborados por artistas y artesanos.

Es importante destacar los tejidos elaborados a partir del fique, herencia de la cultura Guane, entre los elementos elaborados podemos encontrar artículos utilitarios, objetos decorativos, papel de fique que se utiliza para escritura, pintura e impresiones gráficas.

➤ Geografía - Descripción Física.

El Municipio de Barichara está ubicado en la parte Sur–Oriente del Departamento de Santander, sobre una meseta inclinada al margen derecho de la cuenca hidrográfica del río Sogamoso.

Barichara es uno de los diecisiete municipios que conforman la Provincia Guanentina. Está ubicada a 21 Kilómetros de San Gil, 9 kilómetros de Guane, 118 Kilómetros de Bucaramanga (capital del departamento) y 445 Kilómetros de la capital de la República (Bogotá).<sup>14</sup>

Barichara tiene una altitud: 1300 msnm y una temperatura anual promedio 21 °C.

---

<sup>14</sup> Disponible en Internet <[http://es.wikipedia.org/wiki/Santander\\_%28Colombia%29](http://es.wikipedia.org/wiki/Santander_%28Colombia%29)>

Figura 4. Ubicación geográfica del municipio de Barichara



Fuente: <http://facebook.com/group.php?gid=32540046225>

➤ Población.

El municipio de Barichara contaba con 7.063 habitantes en el año 2005. Pero con relación a la distribución de población por género, se encuentra (según datos del DANE) que en la cabecera municipal hay 1.141 hombres y 1.447 mujeres para un total de 2.588 personas (Hab/Km<sup>2</sup>); con un porcentaje de participación del 41.1% para los hombres y un 55.9% para las mujeres.<sup>15</sup>

➤ Economía.

La economía en el municipio gira principalmente alrededor de tres sectores, como se menciona a continuación.

- *Sector Primario.* El desarrollo socioeconómico de Barichara en la zona rural gira alrededor de la agricultura y la ganadería, en el sector urbano se

<sup>15</sup> DANE. Censo año 2005 con proyección año 2010 - 2011

destaca el comercio, manufacturas, artesanía y alfarería. Las actividades enfocadas al turismo se han convertido en el eje del desarrollo urbano.

- *Sector Secundario.* Esta actividad se caracteriza por el predominio de la microempresa y la industria artesanal con dificultades de competir dentro del marco de la política de apertura en el mercado nacional e internacional. La principal orientación del sector secundario es hacia el subsector artesanal, de las 354 microempresas existentes en el municipio 50% (177), son de carácter artesanal, el 22.6% se dedican a la alfarería y el 9.6% a la talla en piedra.
- *Sector Terciario.* Se refiere a las actividades de comercio y servicios, las cuales se desarrollan principalmente en la cabecera de Barichara y en el centro poblado de Guane. Existiendo 1.221 establecimientos orientados al turismo y al sector financiero<sup>16</sup>.

## **1.7 ACTIVIDADES CULTURALES Y FESTIVAS DEL MUNICIPIO DE BARICHARA**

Barichara es un pueblo con fiestas muy tradicionales, dentro de las principales y más frecuentadas por personas de otras partes son las siguientes:

- Día de la Virgen de La Piedra: patrona de los talladores, 11 de Febrero.
- Día de San Lorenzo Mártir, patrono de Barichara, 10 de Agosto.
- Día de la Inmaculada Concepción, patrona de Barichara, 8 de Diciembre.
- Aguinaldo Patiamarillo, 16 al 24 de Diciembre.
- Ferias y Fiestas Culturales de la Solidaridad y el Retorno, 12 de Octubre.

---

<sup>16</sup> Disponible en Internet <<http://www.barichara-santander.gov.co/nuestromunicipio.shtml>>

## 1.8 ACTUALIDAD TURÍSTICA DE BARICHARA

En Barichara se puede visitar además la casa del ex presidente Aquileo Parra, la casa de la cultura Emilio Pradilla González, las capillas de San Antonio y Santa Bárbara, la Alcaldía Municipal, el mirador, el salto del mico, el balneario Chorreras, el parque de las aguas, la nueva biblioteca y el "Puente Grande", uno de los cinco puentes de Calicanto más reconocidos del país.

Uno de sus atractivos turísticos principales son las Capillas, de los cuales se encuentran las siguientes:<sup>17</sup>

En la parte alta de la población está la Capilla de Santa Bárbara, construida a finales del siglo XVII, y en la actualidad se realizan conciertos, exposiciones de arte y matrimonios.

La Capilla de Jesús, construida en 1797 según el archivo parroquial, y es de estilo Templo Doctrinero.

La Capilla de San Antonio fue bendecida el 13 de Junio de 1831, construida a despensas del caballero Don Narciso Reyes, a su lado se encuentra el asilo de ancianos de San Antonio.

Templo La Inmaculada Concepción y San Lorenzo Mártir: la cúpula del templo de Barichara tiene cierta semejanza con la del vaticano.

---

<sup>17</sup> Disponible en Internet <[http://www.encolombia.com/turismo/BARICHARA/Barichara\\_contenido.htm](http://www.encolombia.com/turismo/BARICHARA/Barichara_contenido.htm)>

## DENTRO DE LOS LUGARES PARA VISITAR SE TIENEN LOS SIGUIENTES:<sup>18</sup>

- *Camino Real*: Va de Barichara a Guane. Su recorrido comienza en la Glorieta Piedra de Bolívar y a través de él se evidencia una maravillosa experiencia ecoturística, que obligatoriamente remite al visitante a la evocación de los Guanes, aborígenes que por allí labraron una rica historia. Este trayecto fue declarado Monumento Nacional mediante resolución 020 de 1977 y bajo el decreto 0790 de 1988.
- *Casa natal de Aquileo Parra*: Verdadero monumento de la sencillez democrática, ubicada en el extremo sur de la población; en su fachada, una placa de bronce que reza que allí se meció la cuna del expresidente de los Estados Unidos de Colombia, Don Aquileo Parra Gómez.
- *Puente Grande*: Construcción colonial con un cierto parecido al de el Puente de Boyacá en cuyos alrededores existen aún los vestigios de los caminos de herradura reconstruidos por el alemán Geo Von Lenguerque en la década de 1870.
- *Capilla de Jesús*: Está ubicada en el cementerio, que es un lugar hermoso y apacible. En él se puede apreciar la diversidad de trabajos en piedra labrada y en hierro forjado. Está acompañada de una de las capillas de recia estampa española.
- *Oratorio Hospital*: Capilla dedicada a San Juan de Dios, quien se encuentra enmarcando uno de los patios dentro del claustro Hospital de su mismo nombre, llama la atención su retablo de madera marmolizada.

---

<sup>18</sup> Disponible en Internet <<http://www.portodosantander.com/barichara/sitios-turisticos-barichara.html>>

- *La Inmaculada Concepción y San Lorenzo Mártir*: la cúpula del templo Barichara tiene cierta semejanza con la del vaticano.
- *Miradores*: Entre los parques Jorge Delgado Sierra y Rafael Ortiz Prada, se encuentra un mirador con una extensión de 600 m, de allí se observa un bello panorama conformado por la hoya del Río Suárez y el gran cordón de Lloriqués.
- *Parque Natural de La Chorrera*: Conformada por potreros llenos de grama, jardines sombreados por varias clases de arbustos, circundados por quebradas de cristalinas aguas que corren por entre piedras y lajas, formando un lindo pozo cuya cascada le da al lugar una hermosura inigualable.
- *Museo Casa de la Cultura "Emilio Pradilla González"*: Allí se encuentra ubicada la Oficina de Información Turística, el Salón de Exposiciones, la Biblioteca, el Salón de Reuniones, la Sala Museo que tiene una colección de fósiles y vistas fotográficas de la población e implementos coloniales.
- *Parque de las Artes Jorge Delgado Sierra*: Se encuentra al costado occidental de la Capilla de Santa Bárbara, construido en 1998 cuyo ornato son 22 esculturas talladas en piedra por artistas venidos de 11 países y talladores de la región.

Un atractivo turístico es degustar la culinaria nativa de la región, dentro de las comidas típicas se tiene:

- *Cabro*: característico de la Región se prepara asado o dorado, previamente condimentado y cocido; se acompaña con yuca frita y Arepa.
- *Carne Oreada*: carne adobada con cerveza, se pone al sol o al humo y se asa al carbón.

- *Pepitoria*: se elabora de la sangre cocida del cabro y las vísceras revuelto con arroz.
- *Hormigas Culonas*: Se despican y se tuestan en tejo de barro.
- *Arepa de maíz pelado*: Maíz previamente hervido con ceniza, luego se muele el maíz y de la harina se hace la arepa y se le echa chicharrones de cerdo.

## **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 servicios<sup>19</sup>, constituye un elemento fundamental para determinar la pre factibilidad del proyecto.

### **2.1 OBJETIVOS**

#### **2.1.1 Objetivo General**

Realizar un estudio de mercados 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 hostel para el municipio de Barichara determinando las características de la demanda y la oferta para saber si es factible su creación.

#### **2.1.2 Objetivos Específicos**

- Analizar el comportamiento actual y futuro de la población interesada en la obtención del servicio 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 de esta empresa. Esto se realizará mediante la proyección de la demanda.
- Recolectar información sobre la demanda de hospedaje mediante la aplicación de un instrumento que permita identificar preferencias y características necesarias para conocer su comportamiento e identificar las estrategias para dar solución a las necesidades del sector.

---

<sup>19</sup> JANY CASTRO, José Nicolás. Investigación Integral de Mercados. Mc Graw Hill. Bogotá, 2001, p. 11.

- Realizar un análisis sobre la oferta mediante la obtención de información que permita determinar las fortalezas y debilidades de los hospedajes oferentes y así evaluar su nivel de competitividad en el sector.
- Analizar y determinar el perfil del cliente por medio del cruce de variables sobre la información recolectada para ofrecerle el servicio de hospedaje más adecuado a sus necesidades.
- Determinar el precio del servicio a ofrecer haciendo un análisis sobre los sistemas de fijación de precios existentes en el mercado con el fin de ofrecer un precio altamente competitivo y conveniente para el cliente.
- Identificar el canal de distribución más adecuado para el servicio mediante una selección creativa e innovadora sobre los canales actuales empleados en la comercialización de estos servicios de hospedaje.
- Conocer el comportamiento de la plaza evaluando históricamente sus tendencias para identificar estacionalidades y respuestas a las diferentes tendencias del mercado,
- Seleccionar la mejor estrategia de publicidad a través del análisis sobre la respuesta emocional del cliente a los estímulos del entorno con el fin de ofrecerle una publicidad acertada que logre posicionarse en su mente.

## **2.2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

**2.2.1 Definición, usos y especificaciones del servicio.** El nuevo servicio de alojamiento a ofertar por el nuevo hostel en el municipio de Barichara se describe mediante la definición de servicio, por el uso que le pueden dar los clientes al

servicio que se preste y mediante las especificaciones del mismo, de la siguiente forma:

El servicio de hospedaje a ofrecer por el nuevo hostel se define como una actividad de alojamiento por medio de confortables habitaciones, en un ambiente muy familiar, seguro y cálido para el turista en general que le gusta frecuentar este municipio.

El Hostel podrá ser usado por los turistas o personas que frecuentan el municipio por las siguientes razones:

- a) Para el descanso de turistas que visitan el municipio de Barichara con motivos familiares.
- b) Para el descanso de turistas que visiten el Municipio de Barichara con motivo de negocios y trabajo.
- c) Para el descanso de los turistas que realicen actividades deportivas, recreativas y de integración.
- d) Para parejas que deseen disfrutar de un espacio agradable y romántico, apto para celebraciones especiales.
- e) Para aquellas personas que participan en diferentes eventos culturales desarrollados por el municipio a nivel nacional e internacional como el festival de la Talla en Piedra a nivel mundial.

Para una mejor comprensión de la clase del servicio a prestar en el Hostel, se tendrán en cuenta las especificaciones de acuerdo al tipo de habitación que ofrecerá el hostel a sus clientes, como se observa a continuación:

Cuadro 1. Especificaciones del servicio

<b>TIPO DE HABITACIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
Sencilla	5 Habitaciones	Estas habitaciones tendrán los siguientes servicios: 1 cama doble, ventilador, mesa de trabajo, todas tendrán: nevera, televisión, Internet inalámbrico, closet, baño privado, tocador, servicio de llamadas local, nacional y discado internacional y servicio de desayuno a la habitación, (en caso de que el huésped lo requiera).
Doble	3 Habitaciones	Estas habitaciones tendrán los siguientes servicios: 2 camas dobles y 1 cama sencilla, ventilador, closet, baño privado, nevera, televisión, Internet inalámbrico, servicio de llamadas local, nacional y discado internacional y servicio de desayuno a la habitación, (en caso de que el huésped lo requiera).
Familiar	2 Habitaciones	Estas habitaciones tendrán los siguientes servicios: 1 cama doble y dos sencillas, con ventilador, nevera dotada, televisión, Internet inalámbrico, servicio de llamadas local, nacional y discado internacional y servicio de desayuno a la habitación, (en caso de que el huésped lo requiera).
Lujo Doble	1 Habitación	Habitación especial con dos espacios (mini sala comedor), con 1 cama doble, closet, baño privado con tina, ventilador, nevera, televisión, Internet inalámbrico, servicio de llamadas local, nacional y discado internacional y servicio de desayuno a la habitación y adicionalmente una decoración con un estilo romántico, enfocada a parejas en luna de miel o que deseen tener una celebración especial.
Sala de Descanso	1	Esta sala contará con servicio de TV, ventilador, muebles, dispensador permanente de tinto, agua y aromáticas, con computador, servicio de fax, con medios impresos de

TIPO DE HABITACIÓN	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN
		información como revistas, periódicos de alta circulación, para que el turista se mantenga actualizado e informado. Además se acondicionará una vitrina donde damas como caballeros encontrarán los artículos básicos necesarios para su cuidado personal.
Lugar adaptado para el servicio de desayuno	1	Este comedor contará con una capacidad para 36 personas, en el cual el huésped encontrará un sitio adecuado para deleitar los desayunos que le ofrece el hostel dentro de su plan de hospedaje. Este comedor contará con todo lo dispuesto en las Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos.

**2.2.2 Servicios sustitutos.** En el Municipio de Barichara se encuentran disponibles para ofrecer el servicio de alojamiento treinta y dos establecimientos como: hoteles, casas de hospedaje, posadas, fincas y camping, los cuales pueden reemplazar el servicio ofrecido por el hostel.

**2.2.3 Servicios complementarios.** El nuevo hotel en el casco urbano del municipio de Barichara 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 Barichara, presenta los siguientes atributos diferenciadores:

- a) El servicio de refrigerio a la llegada del huésped, por que otros hostales no lo ofrecen.
- b) Un guía turístico bilingüe, lo cual será una novedad en el municipio de Barichara.
- c) Un servicio de mensajería para evitar desplazamientos innecesarios al huésped.
- d) El vestuario del personal que labore en el hostel, será de acuerdo a los trajes típicos de la región, los cuales representarán la cultura Guanentina.

## **2.3 MERCADO POTENCIAL Y OBJETIVO**

**2.3.1 Mercado Potencial.** Son los turistas que a nivel nacional e internacional visitan el municipio de Barichara y que desean adquirir el servicio de hospedaje. Este mercado se puede cuantificar a partir del 75% promedio de los últimos cuatro meses de ocupación registrada, de acuerdo a información suministrada por la Policía de Turismo del municipio; donde se indica que se hospedaron en los últimos cuatro meses un total de 1.230 personas; lo cual equivale a indicar que en el último año 2.010 se hospedaron 8.400 personas<sup>20</sup>.

**2.3.2 Mercado Objetivo.** El mercado objetivo para el nuevo hostel son los turistas que visitan el casco urbano del municipio de Barichara y que desean hospedarse; de acuerdo a lo manifestado por la policía de turismo serán 8.400 personas en promedio que visitan el municipio con la intención de realizar actividad turística<sup>21</sup>.

## **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.** El problema que da origen a la investigación de mercados que se debe realizar es la carencia de información primaria sobre la tendencia del turismo en el municipio de Barichara y el desconocimiento sobre los hábitos y costumbres que caractericen a los posibles huéspedes del nuevo Hostal, con respecto al servicio de alojamiento a ofertar. Por lo tanto la falta de este conocimiento puede llegar a generar en las autoras del presente proyecto una

---

<sup>20</sup> Policía de Turismo del Municipio de Barichara, informe, enero del año 2011.

<sup>21</sup> Ibid.

toma de decisiones no acertadas y por consiguiente no lograr cumplir con los objetivos del mismo.

Ahora, considerando que una investigación sobre la demanda permite relacionar consumidor, hábitos, frecuencia de consumo y demás variables de mercadotecnia se procederá a obtener información que permita identificar y definir oportunidades y comportamiento del mercado, mediante un enfoque sistemático y objetivo en el proceso de toma de decisiones acertadas y necesarias para la oferta de hospedaje en el nuevo Hostal del municipio de Barichara.

**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 servicio de hospedaje que se desean.
- b) Información sobre la demanda insatisfecha, para conocer variables que identifican el descontento de la población con respecto al servicio de hospedaje 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 servicio de hospedaje a ofrecer.
- e) Información sobre el canal de comercialización, publicidad y promoción, con el fin de utilizar los medios adecuados para ofrecer el servicio de hospedaje.

- f) Información sobre el costo del servicio de hospedaje y la disponibilidad económica, para poder brindarles un 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 servicios.

**2.4.3.1 Ficha Técnica<sup>22</sup>.** Las características metodológicas relacionadas con la investigación de campo se observan en la siguiente ficha técnica donde se menciona la metodología empleada indicando el tipo y método de investigación, las fuentes, la técnica de recolección de información, se define la población, el proceso de muestreo y el marco muestral.

Cuadro 2. Ficha técnica

<b>Tipo de Investigación</b>	<p>* <i>Descriptiva</i><sup>23</sup>. 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 Barichara.</p> <p>* <i>Exploratoria</i><sup>24</sup>. 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>
<b>Método de investigación</b>	<p>* <i>Inductivo</i><sup>25</sup>. 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 Barichara.</p>

<sup>22</sup> GARCÍA PINZÓN, Álvaro. Estadística. Publicaciones UIS, segunda edición año 1987 p. 6.

<sup>23</sup> MÉNDEZ, Carlos. Metodología. Mc Graw Hill. Bogotá. 2001, pág. 136.

<sup>24</sup> Ibid, pág. 134.

<sup>25</sup> Ibid, pág. 141.

<p><b>Método de investigación</b></p>	<p>* <i>Deductivo</i><sup>26</sup>. 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><sup>27</sup>. 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 Barichara.</p>
<p><b>Fuentes de información</b></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 Barichara y están interesadas en hospedarse en el nuevo hotel.</p> <p>* <i>Fuentes secundarias</i>. Alcaldía del municipio de Barichara, Policía de Turismo del municipio, libros, revistas y otras investigaciones relacionadas con el tema.</p>
<p><b>Técnicas de recolección de información</b></p>	<p>Para la recolección de información se empleará la técnica de la encuesta.</p>
<p><b>Instrumento</b></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>
<p><b>Modo aplicación</b></p>	<p>Directa.</p>
<p><b>Definición de población</b></p>	<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 Barichara.</p> <p>* <i>Unidad muestral</i>. Se considera como unidad muestral a las personas que van de turismo al casco urbano del municipio de Barichara.</p>

<sup>26</sup> MÉDEZ, Carlos. Metodología. Mc Graw Hill. Bogotá. 2001, pág. 141.

<sup>27</sup> Ibid, pág. 141.

<b>Proceso de muestreo</b>	<p>Para calcular el tamaño de la muestra, se considera el muestreo aleatorio simple, se aplica la siguiente expresión:</p> $n = \frac{N * Z^2 * p * q}{(N-1) * e^2 + Z^2 * p * q}$ $n = \frac{8.400^{28} * (1.96)^2 * 0,5 * 0,5}{(8.400-1) * (0.05)^2 + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5} = 324,88 = 325$
<b>Marco Muestral</b>	La muestra se toma de manera aleatoria sobre los turistas que visitan el casco urbano del municipio Barichara.
<b>Alcance</b>	Casco urbano del municipio de Barichara.
<b>Tiempo aplicación</b>	Del 18 de Abril al 24 de Abril de 2.011.

Fuente: Las autoras

**2.4.3.2 Tabulación, Presentación y Análisis de resultados.** Los resultados obtenidos en la investigación realizada a los turistas en el municipio de Barichara, al aplicar 325 encuestas, se presentan así: para cada pregunta un cuadro de frecuencias, un gráfico de porcentajes y un análisis sobre la información obtenida; como se observa a continuación:

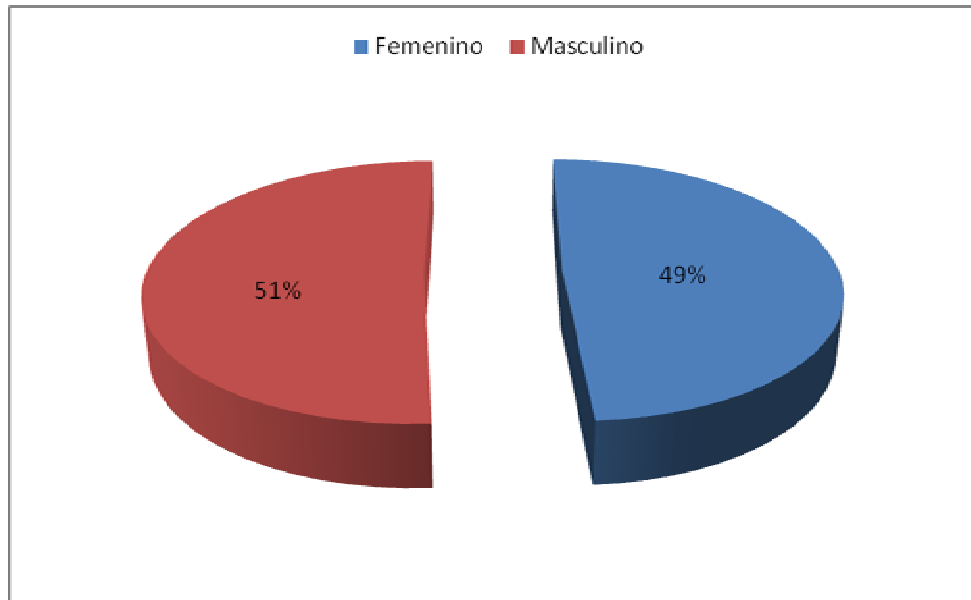
- Género de la población de turistas encuestados en Barichara

Cuadro 3. Género de la población

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Femenino	159	49%
Masculino	166	51%
<b>Total</b>	<b>325</b>	<b>100%</b>

<sup>28</sup> Policía de Turismo del Municipio de Barichara, enero del año 2011. Registro de turistas que se hospedaron durante el año 2010.

Gráfico 1. Género de la población



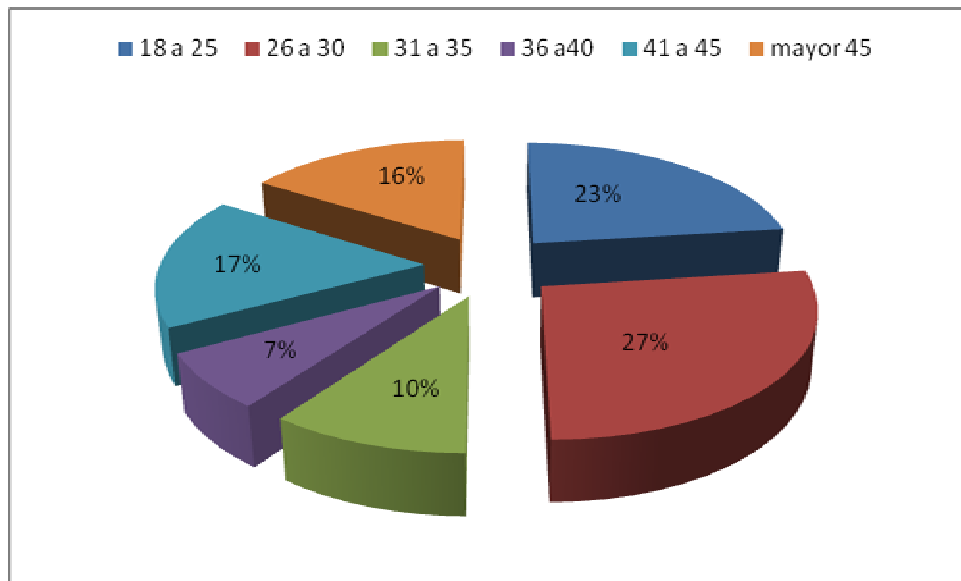
La investigación comprendió una distribución aleatoria de género, donde el 51% de ellos son masculinos y el 49% son género femenino. Esta información indica que en un porcentaje muy similar el turismo en el municipio de Barichara prácticamente no tiene distinción de género, porque la diferencia entre hombres y mujeres es muy mínima.

- Margen de edad de la población

Cuadro 4. Margen de edad de la población

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
18 a 25 años	75	23%
26 a 30 años	88	27%
31 a 35 años	32	10%
36 a 40 años	23	7%
41 a 45 años	55	17%
Mayor de 45 años	52	16%
<b>Total</b>	<b>325</b>	<b>100%</b>

Gráfico 2. Margen de edad de la población



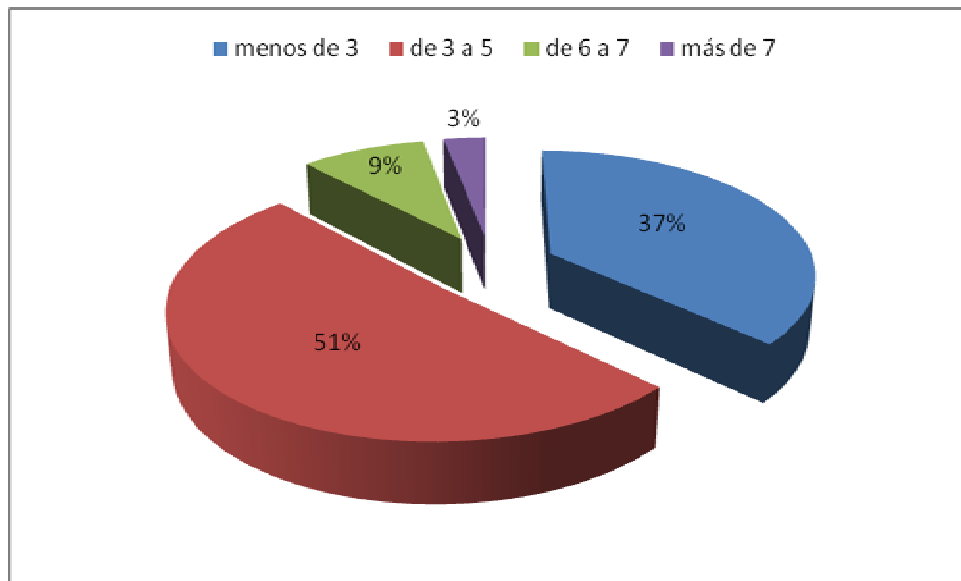
Las personas que han respondido la encuesta en un 27% tienen edad entre 26 y 30 años, entre 18 y 25 un 23%, entre 41 y 45 el 17%, mayores de 45 años son el 16%, entre 31 y 35 años son el 10% y un 7% corresponden a la edad entre 36 y 40 años. En conclusión los turistas entre 18 y 30 años de edad son los que más frecuentan el municipio (50%), por lo cual las actividades que desarrolle al Hostal deberán tener un poco más de énfasis sobre este rango de edad.

- Número de personas que conforman el núcleo familiar

Cuadro 5. Número de personas que conforman el núcleo familiar

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Promedio
Menos de 3 personas	120	37%	$2 \times 0,37 = 0,74$
De 3 a 5 personas	166	51%	$4 \times 0,51 = 2,04$
De 6 a 7 personas	29	9%	$6,5 \times 0,09 = 0,59$
Más de 7 personas	10	3%	$8 \times 0,03 = 0,24$
<b>Total</b>	<b>325</b>	<b>100%</b>	<b>3,6 personas</b>

Gráfico 3. Número de personas que conforman el núcleo familiar



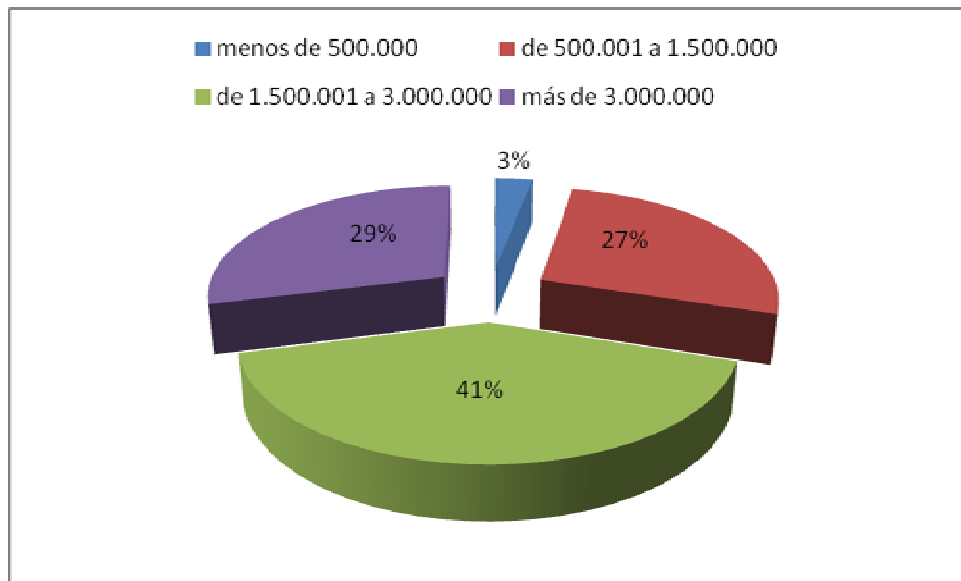
Las personas que han respondido la encuesta indican en un 51% que su núcleo familiar lo conforman de 3 a 5 personas, un 37% dice que menos de 3 personas, un 9% dicen que de 6 a 7 personas y un 3% indica que más de 7 personas. Se observa un promedio de 3,6 personas por núcleo familiar. Lo cual indica que las habitaciones doble y familiar tendrán la mayor demanda.

- Nivel de ingresos en el hogar

Cuadro 6. Nivel de ingresos en el hogar

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Menos de \$500.000	10	3%
\$500.001 a \$1.500.000	88	27%
\$1.500.001 a \$3.000.000	133	41%
Más de \$3.000.000	94	29%
<b>Total</b>	<b>325</b>	<b>100%</b>

Gráfico 4. Nivel de ingresos en el hogar



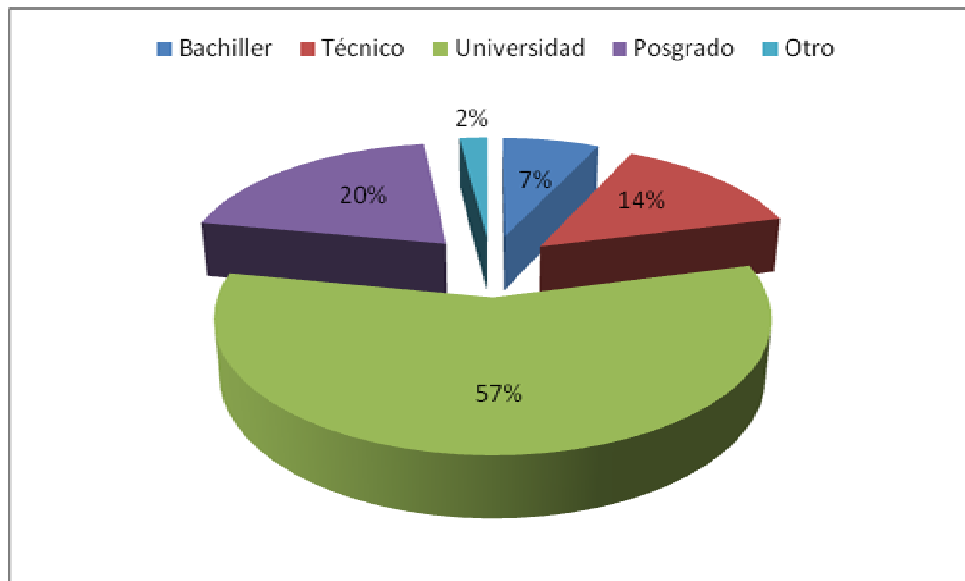
Las personas que han respondido la encuesta indican en un 41% que su nivel de ingresos está entre \$1.500.001 y \$3.000.000; un 29% indica que es más de \$3.000.000 y un 27% dice que sus ingresos esta entre \$500.001 y \$1.500.000. De acuerdo a estos niveles de ingresos se observa que las personas están en capacidad de cancelar el servicio de hospedaje que ofresca el hostel.

- Máximo nivel de educación alcanzado en el hogar

Cuadro 7. Máximo nivel de educación alcanzado en el hogar

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Bachillerato	23	7%
Técnico	46	14%
Universitario	185	57%
Posgrado	65	20%
Otro (Maestría)	6	2%
<b>Total</b>	<b>325</b>	<b>100%</b>

Gráfico 5. Máximo nivel de educación alcanzado en el hogar



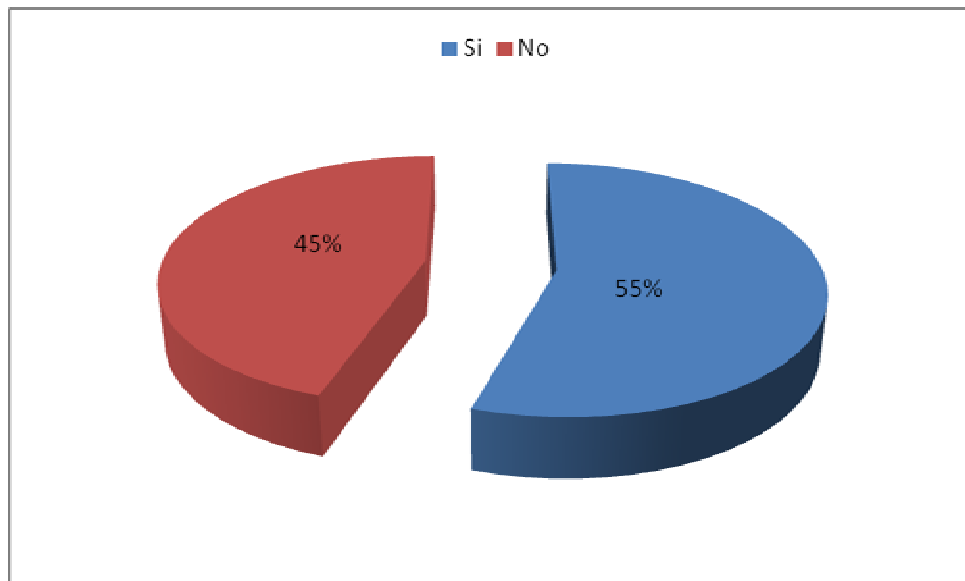
El 57% de las personas que han respondido la encuesta tienen un nivel de educación universitario, el 20% tienen posgrado, el 14% son técnicos, el 7% son bachilleres y un 2% indican que tienen maestría. Las personas con nivel de educación universitario y de posgrado serán las de mayor preferencia para el hostel.

- Visita por primera vez a Barichara

Cuadro 8. Visita por primera vez a Barichara

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	179	55%
No	146	45%
<b>Total</b>	<b>325</b>	<b>100%</b>

Gráfico 6. Visita por primera vez a Barichara



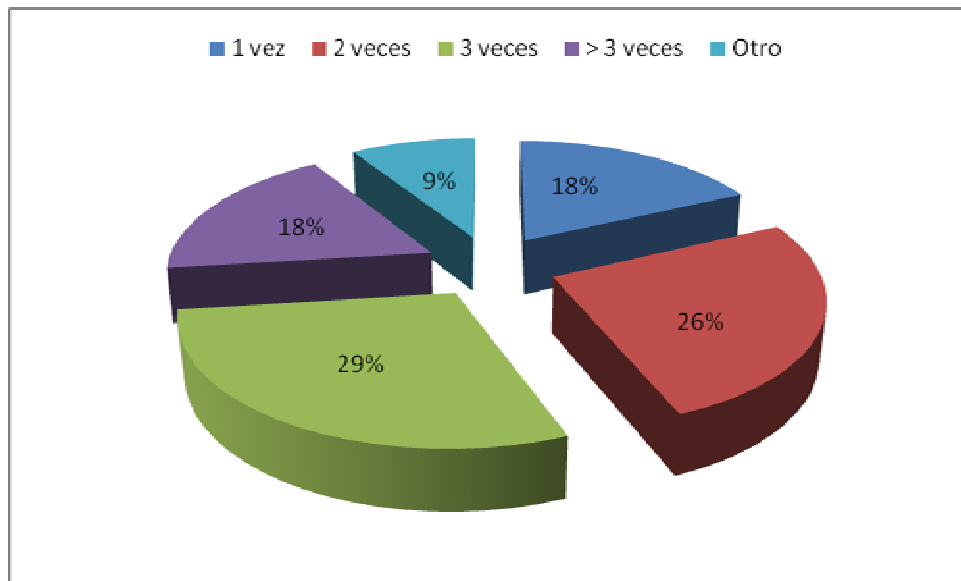
El 55% de las personas que han respondido la encuesta, están visitando por primera vez a Barichara; esto es muy positivo para el nuevo Hostal, ya que indica la buena afluencia de la gente por visitar este municipio.

- Frecuencia de visita a Barichara en el año

Cuadro 9. Frecuencia de visita a Barichara en el año

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Promedio
1 vez al año	26	18%	$1 \times 0,18 = 0,18$
2 veces al año	39	26%	$2 \times 0,26 = 0,52$
3 veces al año	42	29%	$3 \times 0,29 = 0,87$
Más de 3 veces al año	26	18%	$5 \times 0,18 = 0,90$
Otro (cada 3 y 5 años)	13	9%	$1 \times 0,09 = 0,09$
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>100%</b>	<b>2,56 veces/año</b>

Gráfico 7. Frecuencia de visita a Barichara en el año



De las personas que han respondido (ver cuadro 8) que no es la primera vez que visitan a Barichara, el 29% lo visitan 3 veces al año, el 26% lo hacen 2 veces al año, y un 18% lo frecuentan más de 3 veces. Un 9% lo han frecuentado de otra manera, como por ejemplo 2 veces en la vida, cada 15 días, cada 3 años y cada 5 años. En promedio cada persona visita a Barichara de 2,56 veces al año, valor a tener en cuenta para proyectar el alojamiento en el nuevo hostel.

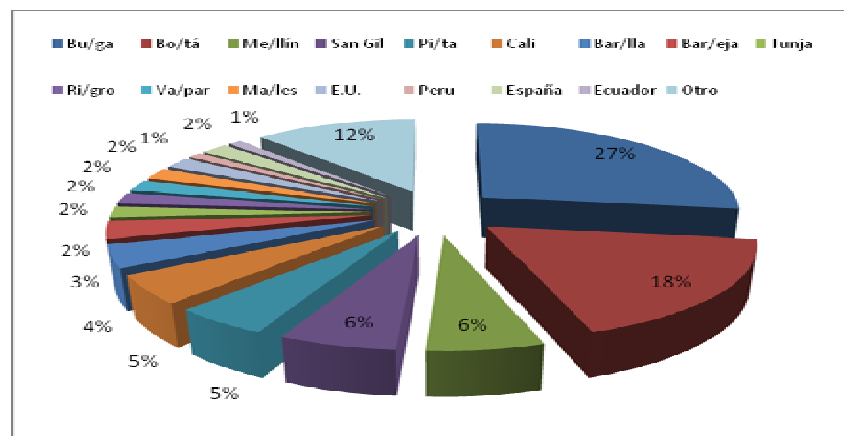
- Lugar de origen

Cuadro 10. Lugar de origen

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Bucaramanga	88	27%
Bogotá	58	18%
Medellín	19	6%
San Gil	19	6%
Piedecuesta	16	5%
Cali	16	5%
Barranquilla	13	4%

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Barrancabermeja	9	3%
Tunja	7	2%
Rionegro (Santander)	7	2%
Valledupar	7	2%
Manizales	7	2%
Estados Unidos	7	2%
España	7	2%
Perú	3	1%
Ecuador	3	1%
Otro (Santa Marta, Ibagué, etc.)	39	12%
<b>Total</b>	<b>325</b>	<b>100%</b>

Gráfico 8. Lugar de origen



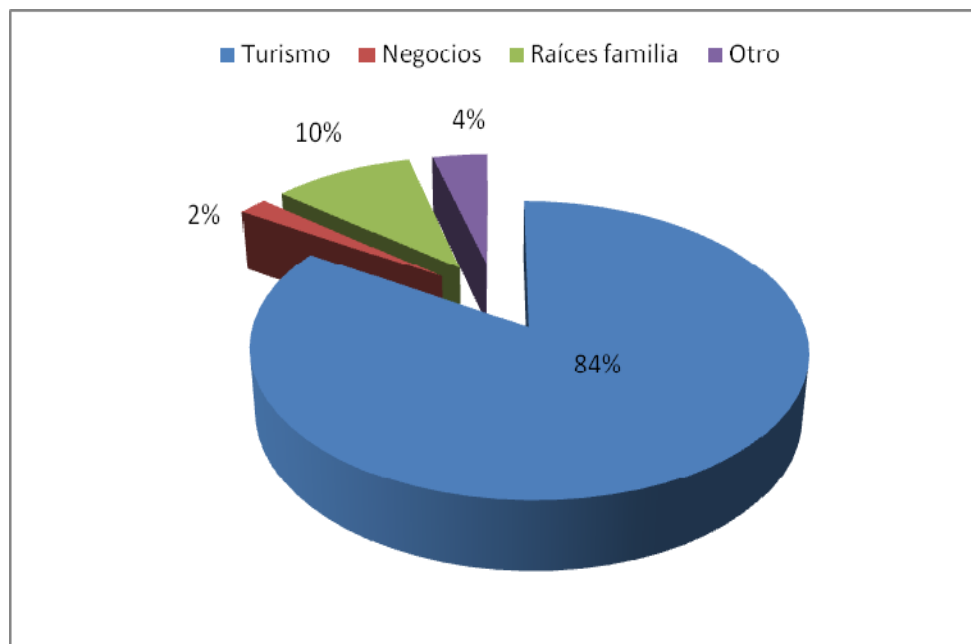
Las personas han indicado como los mayores lugares de origen a Bucaramanga 27%, Bogotá 18%, Medellín 6%, San Gil 6%, Piedecuesta 5%, Cali 5%, Barranquilla 4% y Barrancabermeja 3%. Se observan visitantes extranjeros de E.U. 2%, España 2%, Perú 1% y Ecuador 1%. Un 12% manifiesta otros orígenes como Mogotes, Santa Marta, Barbosa, San Vicente, Arauca, Villanueva, Cúcuta, Ibagué, Villavicencio, Melgar, Charalá, Chiquinquirá y Moniquirá. Se observa que el turista de Bucaramanga y Bogotá son los más interesados en visitar por lo cual la publicidad se debe intensificar en las demás ciudades.

- Motivo por el cual visita a Barichara

Cuadro 11. Motivo por el cual visita a Barichara

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Turismo	273	84%
Negocios	7	2%
Raíces familiares	32	10%
Otro (trabajo, amigos)	13	4%
<b>Total</b>	<b>325</b>	<b>100%</b>

Gráfico 9. Motivo por el cual visita a Barichara



El 84% de las personas visitan a Barichara por turismo; lo cual es importante para hacer publicidad y promoción buscando mantener este interés con planes especiales de alojamiento.

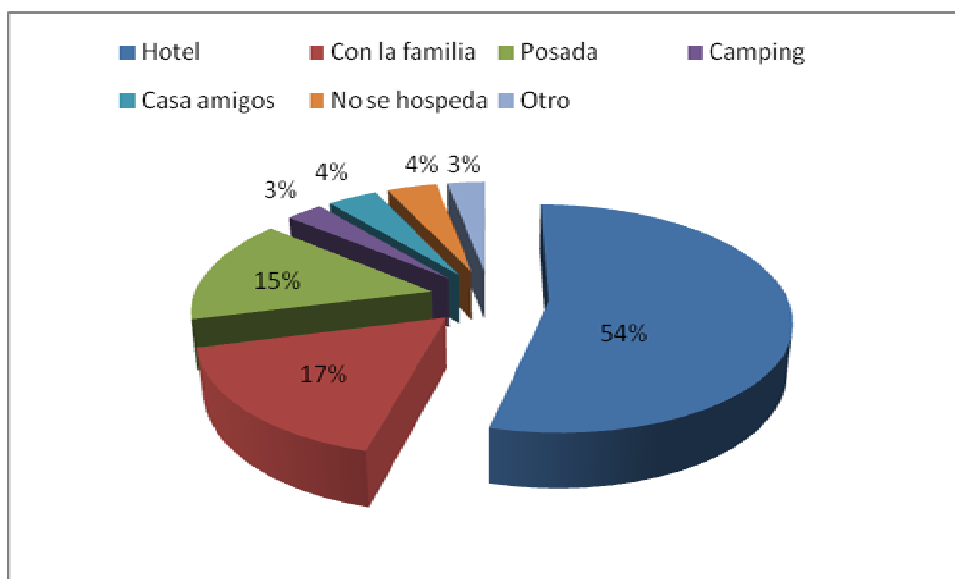
- Lugar de hospedaje utilizado cuando visita el municipio

Cuadro 12. Lugar de hospedaje utilizado cuando visita el municipio

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Hotel*	175	54%
Con la familia	55	17%
Posada*	49	15%
Camping*	10	3%
Casa amigos	13	4%
No se hospeda	13	4%
Otro (Alquila casa, finca)*	10	3%
<b>Total</b>	<b>325</b>	<b>100%</b>

\* Cancelan hospedaje

Gráfico 10. Lugar de hospedaje utilizado cuando visita el municipio



Las personas que visitan a Barichara en un 54% se están hospedando en hotel, un 15% en posadas, un 3% en camping y otros (3%) lo hacen en casas o fincas que alquilan; estas personas serían quienes cancelan un valor por hospedarse; es decir el 75% (244 personas). Un 17% se hospedan con la familia y un 4% con

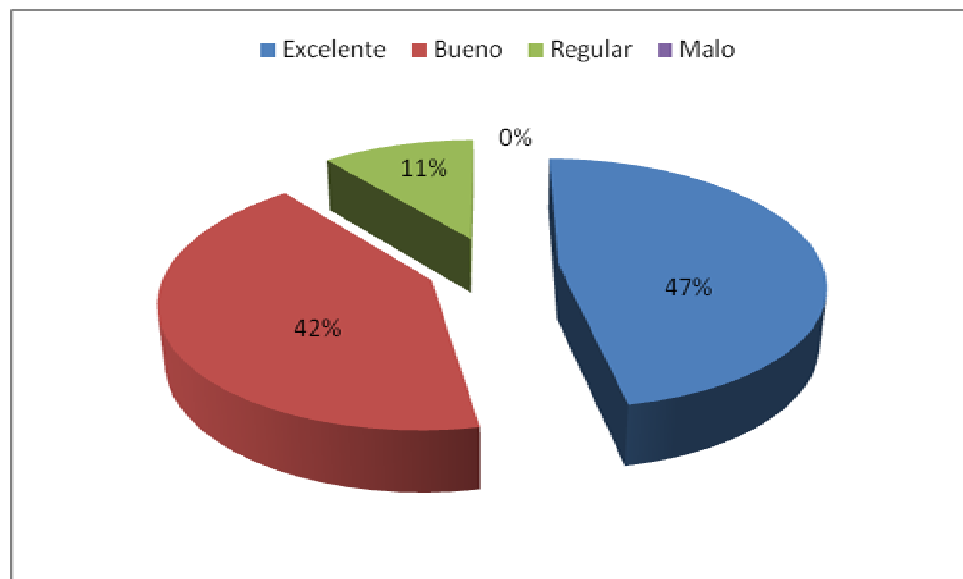
amigo. El 4% no se hospeda, por lo tanto estas personas no continúan con la encuesta.

- Calificación del servicio que recibe cuando cancela por hospedarse

Cuadro 13. Calificación del servicio que recibe cuando se hospeda

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	115	47%
Bueno	102	42%
Regular	27	11%
Malo	0	0%
<b>Total</b>	<b>244</b>	<b>100%</b>

Gráfico 11. Calificación del servicio que recibe cuando se hospeda



Las personas que visitan a Barichara en un 47% opinan de excelente el servicio que reciben al hospedarse, un 42% indican que es bueno el servicio recibido y un 11% opinan que es regular el servicio. En conclusión el nuevo hostel contaría con

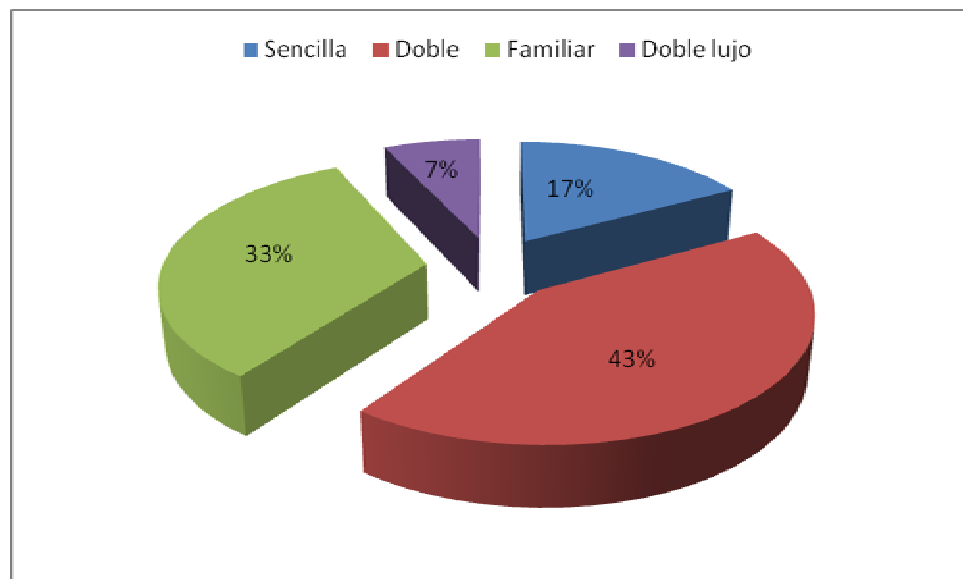
un 53% de la población que no califica como excelente el servicio, lo cual indica que hay factores de insatisfacción que la nueva empresa entraría a satisfacer.

- Tipo de habitación que prefiere para hospedarse

Cuadro 14. Tipo de habitación que prefiere para hospedarse

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sencilla	42	17%
Doble	104	43%
Familiar	81	33%
Doble lujo	17	7%
<b>Total</b>	<b>244</b>	<b>100%</b>

Gráfico 12. Tipo de habitación que prefiere para hospedarse



Se observa que de las personas que visitan a Barichara y cancelan por hospedarse, el 43% desean habitación doble, el 33% desea la familiar, un 17% quiere habitación sencilla y a un 7% le interesaría la habitación doble lujo. Estas

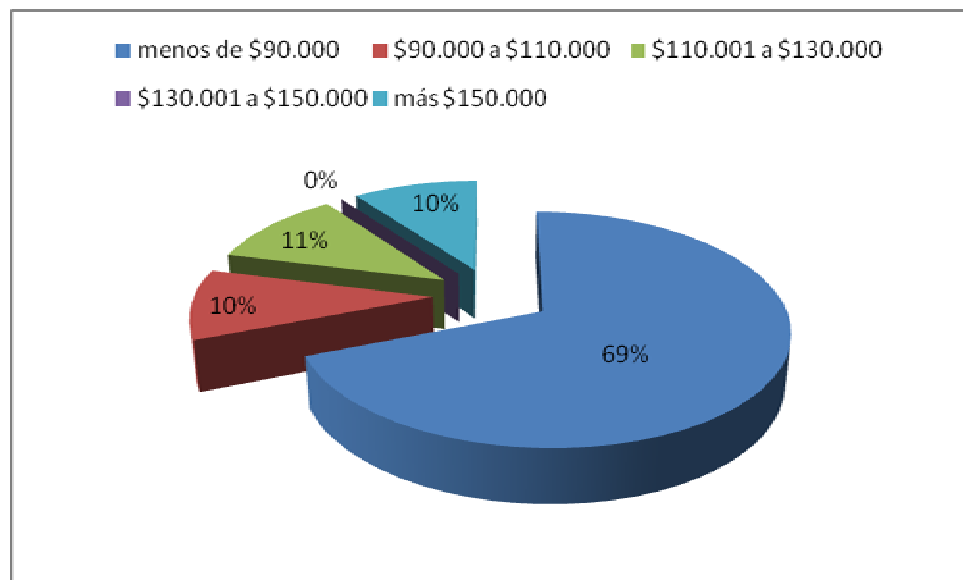
preferencias se deben tener en cuenta al momento de definir la capacidad instalada y utilizada para el nuevo hostel.

- Tarifa que cancelaría por una noche de hospedaje en Barichara (habitación sencilla)

Cuadro 15. Tarifa que cancelaría por una noche en habitación sencilla

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Promedio
Menos de \$90.000	29	69%	89.999x0,69
Entre \$90.000 y \$110.000	4	10%	100.000x0,10
Entre \$110.001 y \$130.000	5	11%	120.000x0,11
Entre \$130.001 y \$150.000	0	0%	140.000x0,00
Más de \$150.000	4	10%	150.001x0,10
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>	<b>\$100.300</b>

Gráfico 13. Tarifa que cancelaría por una noche en habitación sencilla



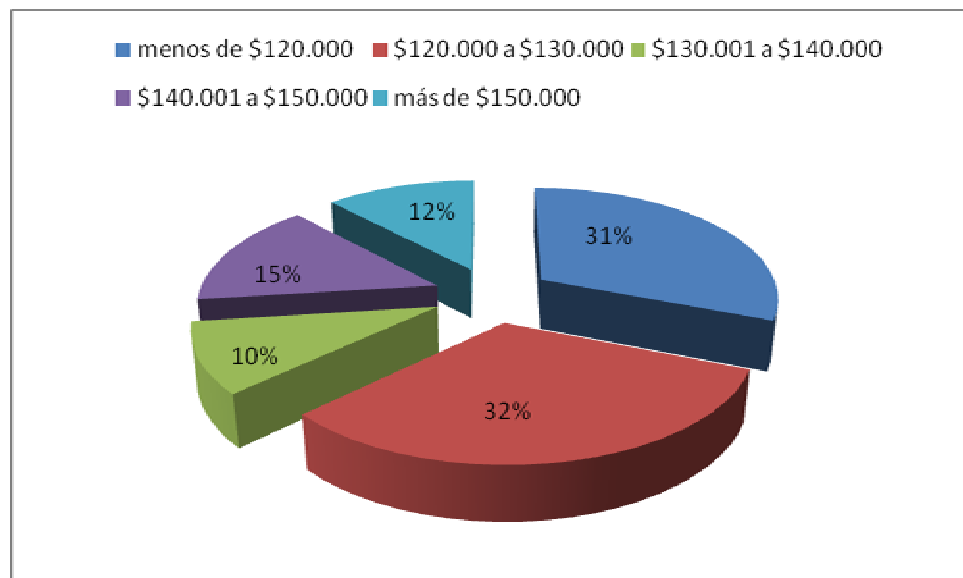
Las personas que se hospedan en Barichara en una habitación sencilla pagarían en un 69% menos de \$90.000, un 11% desean cancelar entre \$110.001 y \$130.000, solamente un 10% cancelaría más de \$150.000. En conclusión se puede indicar un valor promedio de \$100.300 por una noche en habitación sencilla.

- Tarifa que cancelarían por una noche de hospedaje en Barichara (habitación doble)

Cuadro 16. Tarifa que cancelarían por una noche en habitación doble

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Promedio
Menos de \$120.000	32	31%	119.999x0,31
Entre \$120.000 y \$130.000	33	32%	125.000x0,31
Entre \$130.001 y \$140.000	10	10%	135.000x0,10
Entre \$140.001 y \$150.000	16	15%	145.000x0,15
Más de \$150.000	13	12%	150.001x0,12
<b>Total</b>	<b>104</b>	<b>100%</b>	<b>\$129.200</b>

Gráfico 14. Tarifa que cancelarían por una noche en habitación doble



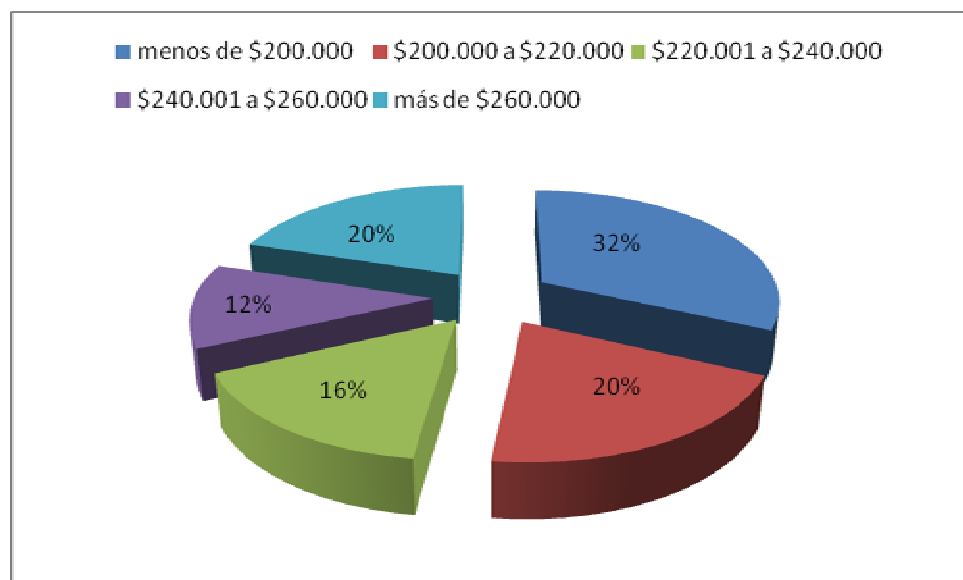
Las personas que se hospedan en Barichara en una habitación doble desearían cancelar en un 32% entre \$120.000 y \$130.000, un 31% desearían cancelar menos de \$120.000, solamente un 12% cancelaría más de \$150.000. En conclusión se puede indicar un valor promedio de \$129.200 por una noche en habitación doble.

- Tarifa que cancelaría por una noche de hospedaje en Barichara (habitación familiar)

Cuadro 17 Tarifa que cancelaría por una noche en habitación familiar

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Promedio
Menos de \$200.000	26	32%	199.999x0,32
Entre \$200.000 y \$220.000	16	20%	210.000x0,20
Entre \$220.001 y \$240.000	13	16%	230.000x0,16
Entre \$240.001 y \$260.000	10	12%	250.000x0,12
Más de \$260.000	16	20%	260.001x0,20
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>	<b>\$224.800</b>

Gráfico 15. Tarifa que cancelaría por una noche en habitación familiar



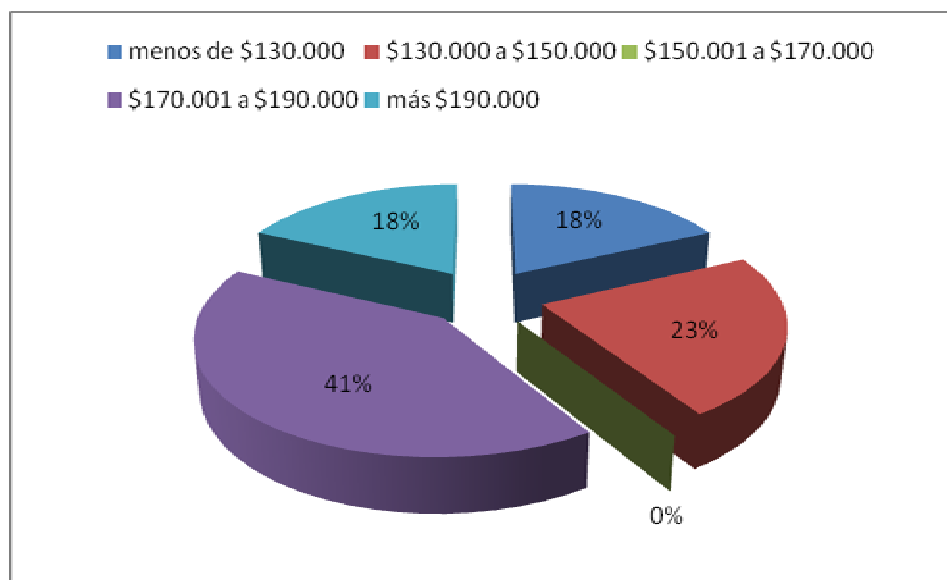
Las personas que se hospedan en Barichara en una habitación familiar desearían cancelar en un 32% menos de \$200.000, un 20% desearían cancelar entre \$200.000 y \$220.000 y un 20% cancelaría más de \$260.000. En conclusión se puede indicar un valor promedio de \$224.800 por una noche en habitación familiar.

- Tarifa que cancelaría por una noche de hospedaje en Barichara (habitación doble lujo)

Cuadro 18. Tarifa que cancelaría por una noche en habitación doble lujo

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Promedio
Menos de \$130.000	3	18%	129.999x0,18
Entre \$130.000 y \$150.000	4	23%	140.000x0,23
Entre \$150.001 y \$170.000	0	0%	160.000x0,00
Entre \$170.001 y \$190.000	7	41%	180.000x0,41
Más de \$190.000	3	18%	190.001x0,18
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>	<b>\$163.600</b>

Gráfico 16. Tarifa que cancelaría por una noche en habitación doble lujo



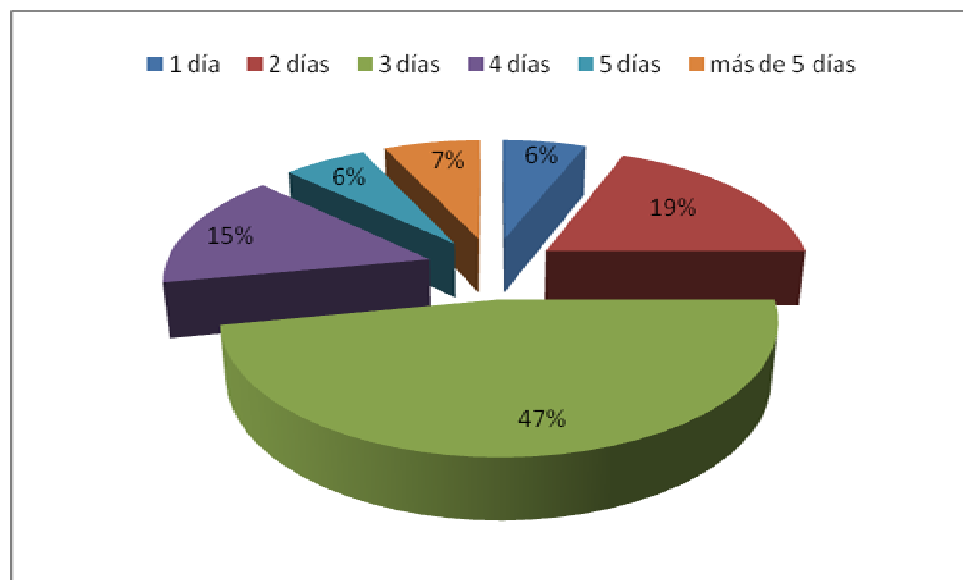
Las personas que se hospedan en Barichara en una habitación doble lujo desearían cancelar en un 41% entre \$170.001 y \$190.000, un 23% desearían cancelar entre \$130.000 y \$150.000, solamente un 18% cancelaría más de \$190.000. En conclusión se puede indicar un valor promedio de \$163.600 por una noche en habitación doble lujo.

- Número de días que permanece hospedado

Cuadro 19. Número de días que permanece hospedado

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Promedio
1 día	14	6%	$1 \times 0,06 = 0,06$
2 días	46	19%	$2 \times 0,19 = 0,38$
3 días	116	47%	$3 \times 0,47 = 1,41$
4 días	37	15%	$4 \times 0,15 = 0,60$
5 días	14	6%	$5 \times 0,06 = 0,30$
Más de 5 días	17	7%	$6 \times 0,07 = 0,42$
<b>Total</b>	<b>244</b>	<b>100%</b>	<b>3,17</b>

Gráfico 17. Número de días que permanece hospedado



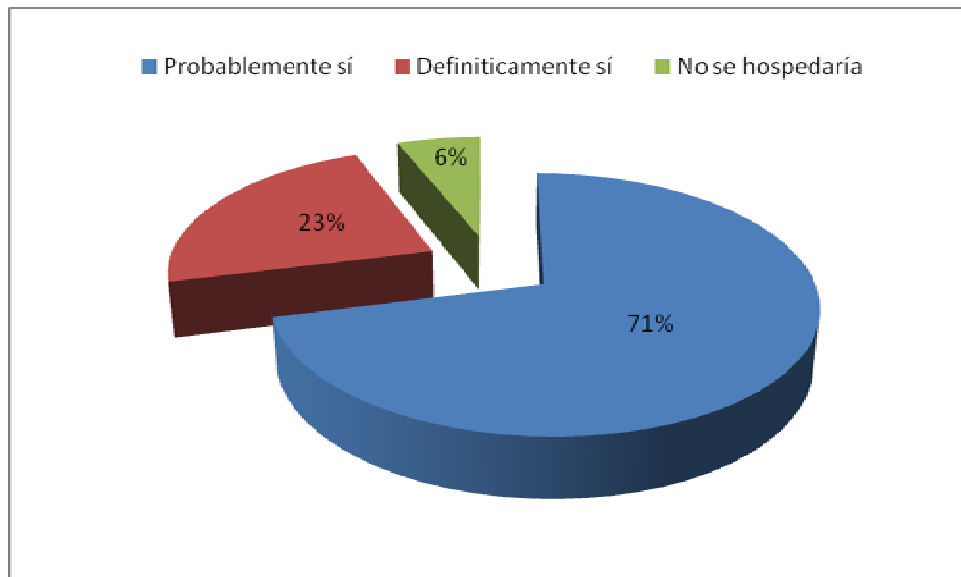
Se observa que de las personas que visitan a Barichara desean permanecer hospedadas durante 3 días el 47%, 2 días el 19%, 4 días el 15%, más de 5 días el 7% y 5 días el 6%. Se determina un promedio de 3,17 días de permanencia en el municipio.

- Deseos de hospedarse en un nuevo hostel

Cuadro 20. Deseos de hospedarse en un nuevo hostel

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Probablemente	173	71%
Definitivamente	56	23%
No me hospedaría	15	6%
<b>Total</b>	<b>244</b>	<b>100%</b>

Gráfico 18. Deseos de hospedarse en un nuevo hostel



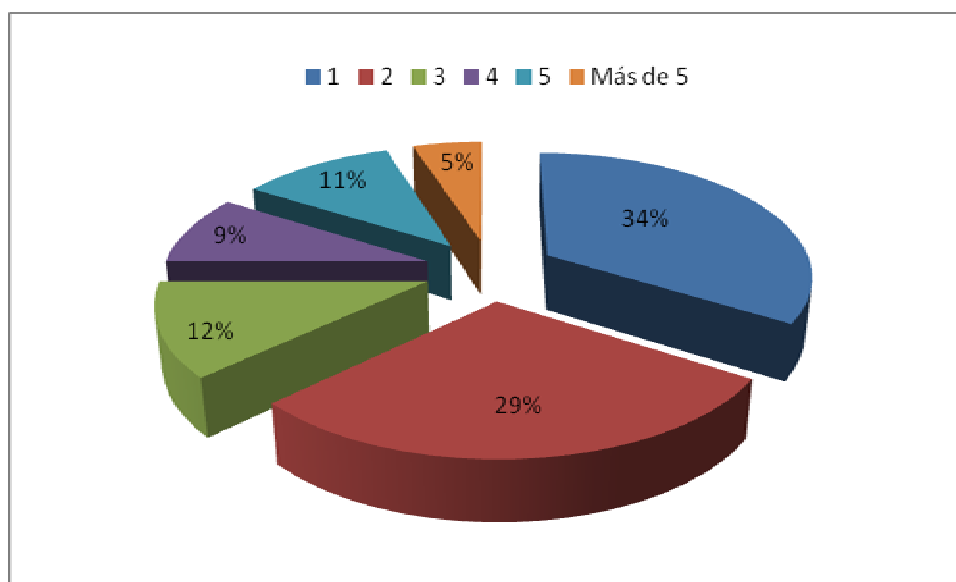
Se observa que de las personas que se hospedan en Barichara el 71% probablemente se hospedaría, el 6% no se hospedaría y el 23% definitivamente si se hospedaría. Este es un porcentaje muy bueno para la aceptación del nuevo Hostal en el municipio.

- Número de adultos con las que usualmente viaja

Cuadro 21. Número de adultos con las que usualmente viaja

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Promedio
1	83	34%	$1 \times 0,34 = 0,34$
2	71	29%	$2 \times 0,29 = 0,58$
3	29	12%	$3 \times 0,12 = 0,36$
4	22	9%	$4 \times 0,09 = 0,36$
5	27	11%	$5 \times 0,11 = 0,55$
Más de 5	12	5%	$6 \times 0,05 = 0,30$
<b>Total</b>	<b>244</b>	<b>100%</b>	<b>2,49 adultos</b>

Gráfico 19. Número de adultos con las que usualmente viaja



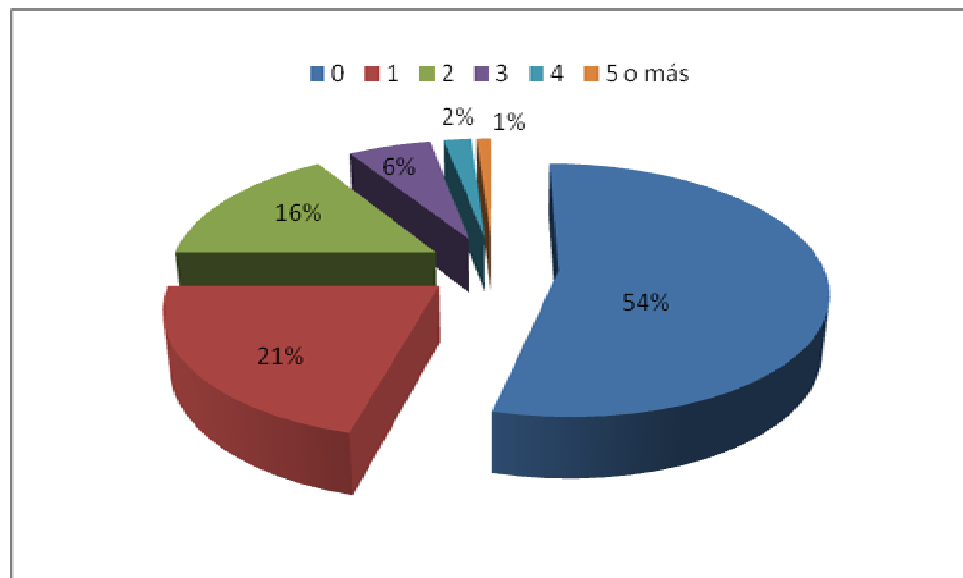
El 34% de las personas viajan con 1 persona (pareja), un 29% viaja con 2 personas más, con tres personas viajan el 12% de los personas y un 11% viaja con 5 personas más (en grupo). En promedio la población investigada viajan con 2,49 personas de más.

- Número de niños con las que usualmente viaja

Cuadro 22. Número de niños con los que usualmente viaja

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Promedio
0	132	54%	$0 \times 0,54 = 0,00$
1	51	21%	$1 \times 0,21 = 0,21$
2	39	16%	$2 \times 0,16 = 0,32$
3	15	6%	$3 \times 0,06 = 0,18$
4	5	2%	$4 \times 0,02 = 0,08$
5 o más	2	1%	$5 \times 0,01 = 0,05$
<b>Total</b>	<b>244</b>	<b>100%</b>	<b>0,84 niños</b>

Gráfico 20. Número de niños con los que usualmente viaja



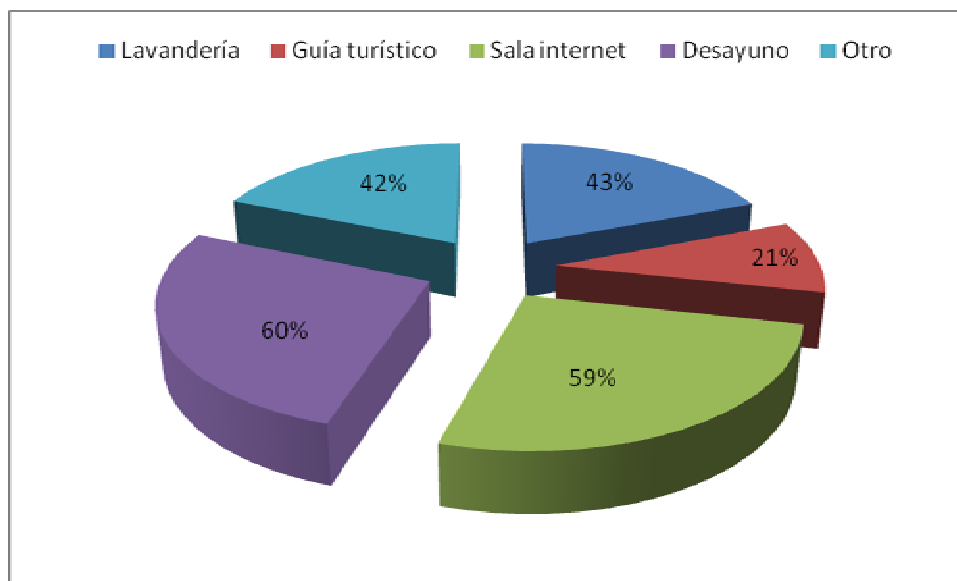
El 54% de las personas viajan sin niños, un 21% viaja con un niño, con dos niños viajan el 16% de los personas y un 6% viaja con tres niños. En promedio la población investigada viajan con 0,84 niños.

- Servicios complementarios que desea encontrar en el nuevo hostel

Cuadro 23. Servicios complementarios que desea encontrar

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Lavandería	105	43%
Guía turístico bilingüe	51	21%
Sala de internet	144	59%
Desayuno	146	60%
Otro (Bar, Gimnasio, Spa)	102	42%

Gráfico 21. Servicios complementarios que desea encontrar



Las personas han seleccionado más de una opción; donde el 60% selecciona como servicio complementario el desayuno, el 59% desea sala de internet, un 43% de las personas desea servicio de lavandería, el 42% desea otros servicios

(barra bar, restaurante bar, piscina niños, gimnasio, zona juegos niños, spa, discoteca, jacuzi y agua caliente) y el 21% desea un guía turístico bilingüe.

**2.4.3.3 Análisis concluyente.** Teniendo en cuenta los resultados de los datos recolectados, se llega a la siguiente conclusión:

De los turistas que se han investigado en el municipio de Barichara, el 55% ha viajado por primera vez a este lugar y el 45% que ya lo había visitado anteriormente dice en un 29% que lo frecuenta tres veces en el año y un 26% lo hace dos veces por año.

El lugar de procedencia del 27% de los turistas es Bucaramanga y el 18% es de Bogotá.

El principal motivo de visitar a Barichara es por turismo (84%), y su lugar de hospedaje preferido es el hotel (54%); hay un 25% de los turistas que no cancelan por el hospedaje porque se alojan en casas de su propia familia (17%), en casa de amigos (4%) y algunos no se están hospedando en el municipio (4%) porque se encuentran hospedados en San Gil y Socorro.

Las personas que se hospedan califican el servicio como excelente (47%), lo cual indica que para los demás el servicio es bueno o regular; siendo este 53% la demanda a satisfacer plenamente por parte del nuevo hostel.

Cuando se hospedan las personas prefieren en un 43% habitación doble y cancelarían en promedio un valor por noche de \$129.200. El 33% desea habitación familiar y cancelarían en promedio por noche un valor de \$224.800. El 17% habitación sencilla y cancelarían un valor promedio de \$100.300 y el 7% prefiere la habitación doble lujo y pagarían un promedio de \$163.600 por noche.

Las personas permanecen cuando viajan a Barichara un promedio de 3,17 días, y dicen además el 71% que de crearse un nuevo hostel en el municipio probablemente se hospedarían en el y solamente el 23% indica que definitivamente si lo haría.

La población investigada viaja en promedio con 2,49 adultos y 0,84 niños; hay un 54% de la población que viaja sin niños.

De los servicios complementarios los que más interesan a los turistas son el desayuno (60%), la sala de internet (59%) y la lavandería (43%).

Por los anteriores resultados se observa que hay una muy buena oportunidad de éxito para el nuevo hostel desde el punto de vista de la demanda del mercado.

**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 de servicio del hostel en el municipio de Barichara.

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 10 (donde se le indaga a las personas si se hospedarían en el nuevo hostel), donde el 23% responde que definitivamente sí (ver cuadro 20) y el 71% menciona que probablemente sí (sobre lo cual se cree pertinente contar solo con la mitad (35,5%) como estimativo de que se hospeden), se tendría entonces un 58,5% (como resultado de 23% + 35,5%) de la población con la expectativa de hospedarse en el nuevo hostel.

Ahora, según lo expresado en ítem 2.3.2 mercado objetivo, la población objetivo para este estudio son 8.400 personas<sup>29</sup>; por lo tanto el 58.5% del total de las personas estarían interesadas en utilizar los servicios que ofrecerá el hostel durante el primer año de funcionamiento.

$8.400 * 58,5\% = 4.914$  personas/año interesadas en los servicios del hostel

Este valor sería la estimación de la demanda de turistas interesados en hospedarse en el nuevo hostel, según datos suministrados por la Policía de Turismo de Barichara sobre al número de turistas que visitaron el municipio durante el año 2010.

**2.4.4.1 Evolución histórica de la demanda.** Para analizar cuantitativamente la evolución histórica de esta demanda, se considerarán los datos suministrados por la policía de turismo del municipio, como se ha manifestado también en el ítem 2.3.1 de esta investigación, donde para el año 2.010 se registro una afluencia de 8.400 turistas durante el año.

En el siguiente cuadro se presenta la evolución histórica de la afluencia de turistas al municipio durante los últimos 5 años<sup>30</sup>.

Cuadro 24. Demanda de turistas en el municipio de Barichara.

Año	Población
2006	5.437
2007	6.413
2008	7.238
2009	8.214
2010	8.400

Fuente: Policía de Turismo del Municipio de Barichara, Corporación Nacional de Turismo

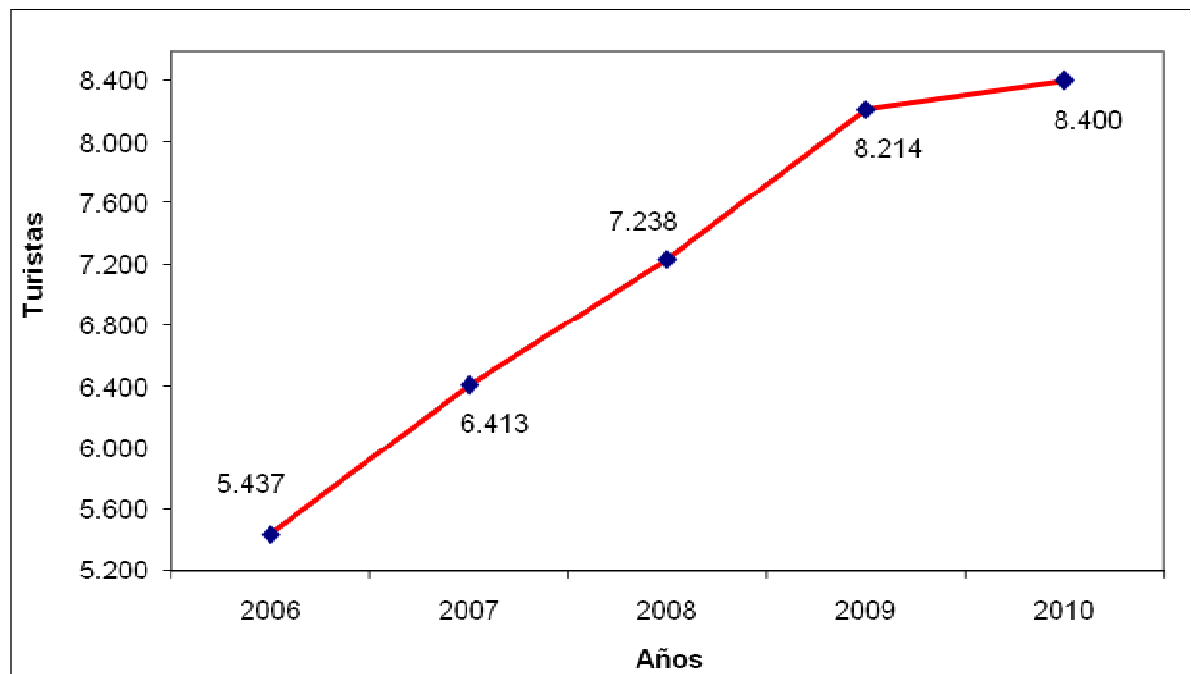
<sup>29</sup> Policía de Turismo del Municipio de Barichara, enero del año 2011. Registro de turistas que se hospedaron durante el año 2010- Corporación nacional de turismo

<sup>30</sup> Disponible en Internet <<http://www.comunidadandina.org/estadisticas/series/turismo-col.xls>>

En el gráfico 22, se observa una tendencia ascendente de la proyección histórica de la demanda de turistas en el municipio de Barichara.

Se puede apreciar en este gráfico que en los dos últimos años el número de turistas a mantenido una tasa de crecimiento del 13,48% y del 2,26% respectivamente; lo cual es indicio de que hacia el futuro el comportamiento se puede mantener igual de continuar con las mismas externalidades de interés por el municipio lo que han caracterizado a los municipios de esta región en el departamento de Santander.

Gráfico 22. Evolución histórica de turistas



Fuente: Las autoras

**2.4.4.2 Proyección de la demanda.** Para este análisis se tomará como base la información suministrada en el cuadro 24 en lo referente a la población estimada por cada año, la proyección se realiza 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 población de turistas en Barichara), 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 25 se observan los cálculos matemáticos necesarios para aplicar la técnica del método de mínimos cuadrados.

Cuadro 25. Proyección para la población

Año	X	Y	X <sup>2</sup>	XY	Y <sup>2</sup>
2006	1	5.437	1	5.437	29.564.404
2007	3	6.413	9	19.240	41.131.964
2008	5	7.238	25	36.191	52.392.956
2009	7	8.214	49	57.501	67.476.410
2010	9	8.400	81	75.600	70.560.000
<b>SUMAS</b>	25	35.703	165	193.970	261.125.735

Fuente: Cuadro 24

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

$$m = \frac{193.970 - (25 * 35.703) / 5}{165 - (25)^2 / 5}$$

$$m = \frac{15.452,70}{40} = \mathbf{386,32}$$

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

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

$$b = \frac{35.703 - 386,32 (25)}{5}$$

$$b = \frac{26.045,50}{5} = \mathbf{5.209,10}$$

Se determina el coeficiente de correlación “**R**”.

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

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

$$Sx = ((165 / 5) - ( 5 )^2 )^{1/2}$$

$$Sx = (33 - 25)^{1/2} = \mathbf{2,83}$$

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

$$S_y = ((261.125.735/ 5) - (7.140,69)^2 )^{1/2}$$

$$S_y = (52.225.146,92 - 50.989.416,54)^{1/2} = \mathbf{1.111,63}$$

$$R = m * ( S_x / S_y )$$

$$R = 386,32 * (2,83 / 1.111,63) = \mathbf{0,9829}$$

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

$$Y = m X + b$$

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

$$m = 386,32$$

$$b = 5.209,10$$

$$Y = 386,32 X + 5.209,10$$

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

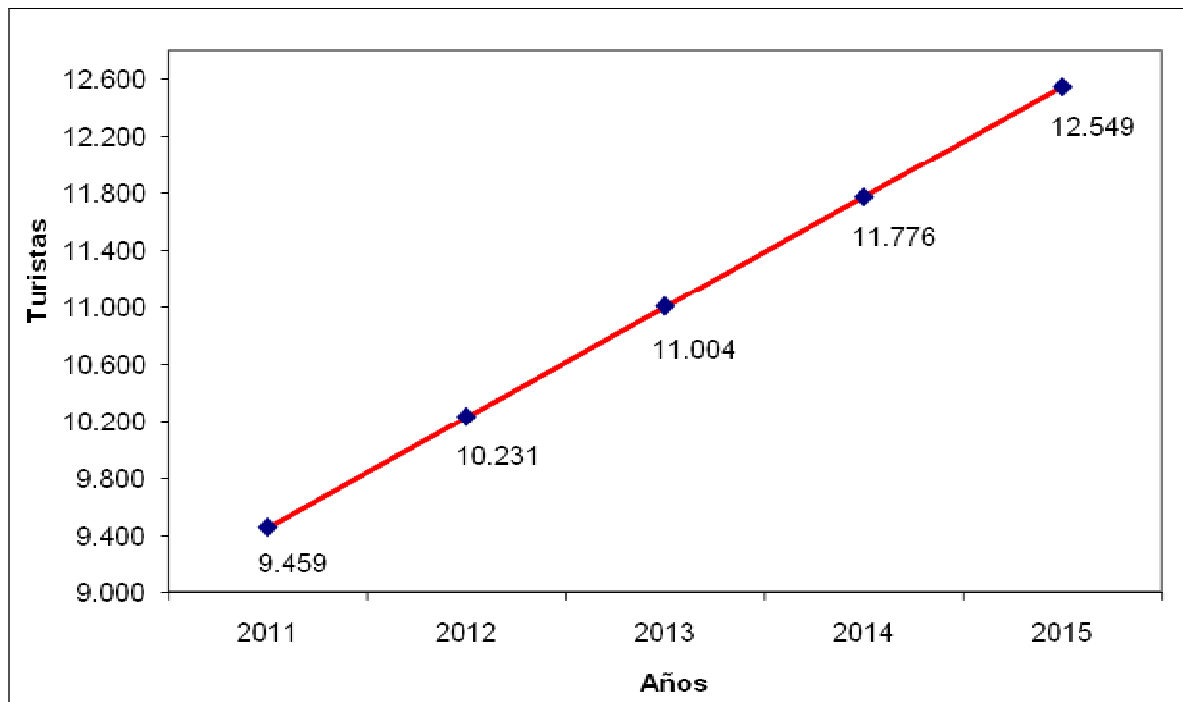
Cuadro 26. Proyección de la demanda de turistas para cinco años

Año	X	Turistas proyectados
2011	$Y_1 = 386,32 (11) + 5.209,10$	9.459
2012	$Y_2 = 386,32 (13) + 5.209,10$	10.231
2013	$Y_3 = 386,32 (15) + 5.209,10$	11.004
2014	$Y_4 = 386,32 (17) + 5.209,10$	11.776
2015	$Y_5 = 386,32 (19) + 5.209,10$	12.549

Fuente: Las autoras

Se observa en el gráfico siguiente que el número de turistas para los próximos cinco años en el municipio de Barichara mantendrán un crecimiento relativo estimado y positivo para los propósitos del proyecto.

Gráfico 23. Proyección de la demanda de turistas para cinco años



Fuente: Las autoras

Ahora, para proyectar la demanda real de la población de turistas en el municipio de Barichara se toma nuevamente la información suministrada al contestar la pregunta número 10 (donde se le indaga a las personas si se hospedarían en el nuevo hostel), donde el 23% responde que definitivamente sí (ver cuadro 20) y el 71% responde que probablemente sí (sobre lo cual se cree pertinente contar solo con la mitad (35,5%) como estimativo de que se hospeden), se tendría entonces un 58,5% de la población con la expectativa de hospedarse en el nuevo hostel; como se dijo anteriormente en este mismo estudio.

Lo anterior se presenta en el cuadro 27, proyectado para los próximos cinco años de servicio de hospedaje en el nuevo hostel.

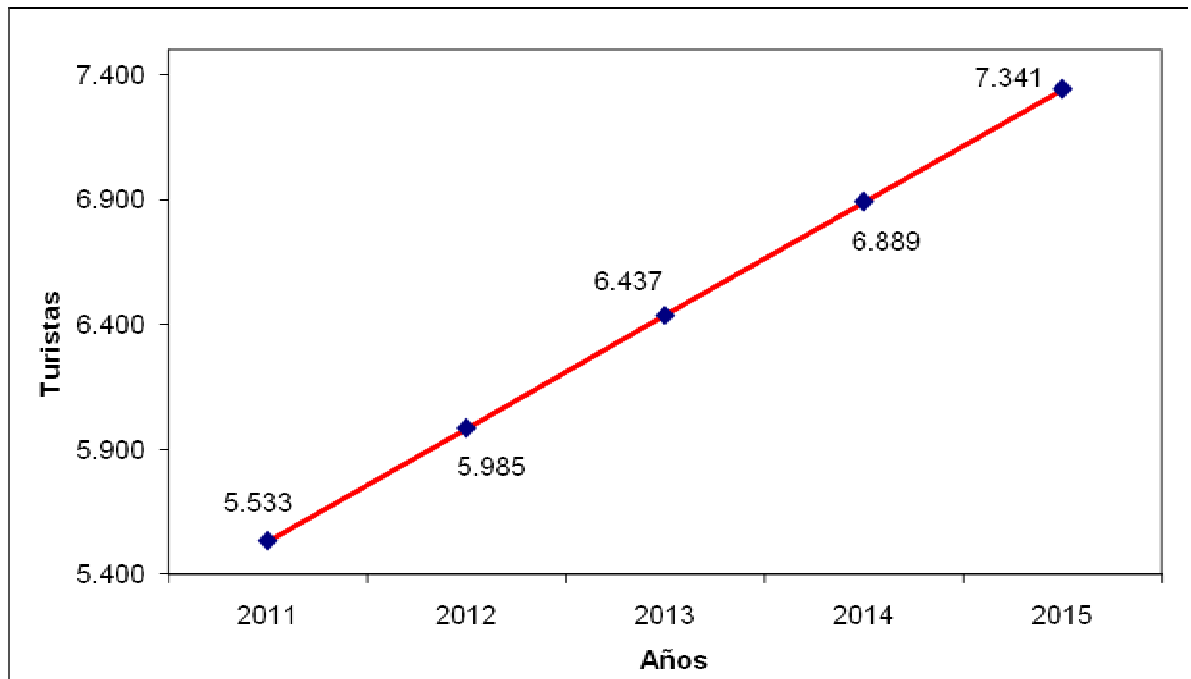
Cuadro 27. Proyección de turistas que se hospedarían en el nuevo hostel

<b>Año</b>	<b>Turistas proyectados</b>	<b>Turistas que se hospedarían en el hostel (58,5%)</b>
2011	9.459	5.533
2012	10.231	5.985
2013	11.004	6.437
2014	11.776	6.889
2015	12.549	7.341

Fuente: Gráfico 23 y Cuadro 26

En el gráfico 24 se observa la proyección de turistas que demandarían el servicio en el nuevo hostel del municipio de Barichara.

Grafico 24. Proyección de turistas que demandarían el servicio



Fuente: Las autoras

## 2.5 LA OFERTA

Actualmente en el municipio de Barichara existen treinta y dos establecimientos que ofrecen hospedaje pero entre estos solamente hay cuatro que se consideran como hostales, de los cuales hay uno que no se encuentra debidamente legalizado (el número 4 en el cuadro 28).<sup>31</sup>

Por lo tanto, estos hostales se consideran como la competencia directa para el nuevo hostel a constituir; y se observan en el siguiente cuadro:

<sup>31</sup> Alcaldía de Barichara, Corporación Nacional de Turismo, enero de 2011.

Cuadro 28. Hostales en el municipio de Barichara

#	Nombre del Hostal	Dirección	Teléfono	RNT
1	MISION SANTA BARBARA	Calle 5 No. 9-08	7263726	4799
2	APOSENTOS	Calle 6 No.6-40	7267294	14110
3	MANSION DE VIRGINIA	Calle 8 No. 7-26	3156254017	14145
4	SAN MIGUEL	Km 5 Vía a San Gil	3102719674	NO

Fuente: Las autoras

**2.5.1 Necesidades de información.** Entre mayor sea el conocimiento que se tenga de los competidores, mejores elementos de juicio se tendrán para diseñar las estrategias de comercialización que aumenten las posibilidades de éxito para la prestación y comercialización del servicio de hospedaje en el municipio de Barichara Santander.

Se requiere conocer de fuentes primarias la siguiente información para determinar características de la competencia, el mercado oferente.

- a) Información sobre la oferta en el mercado, para conocer el perfil del competidor e identificar sus debilidades y fortalezas en el servicio que ofrece.
- b) Información para conocer los hostales que ofrecen actualmente el servicio de hospedaje, e identificar su nivel.
- c) Información sobre el canal de comercialización, publicidad y promoción que utilizan para comercializar sus servicios.

- d) Información sobre la evolución histórica de los servicios de hospedaje, para conocer su tendencia.
- e) Información para conocer los procesos, procedimientos y los recursos que aplican para la comercialización y prestación de estos servicios.
- f) Información para conocer cuáles son los precios que se manejan en el sector de hospedajes en el municipio.

El procesamiento de la información inicia con la recolección de datos por medio de una observación directa realizada a los hostales en el municipio de Barichara, y a la información suministrada directamente por los administradores o dueños de cada hostel (ver cuadro 28).

Los resultados y conclusiones se redactarán en textos por cada empresa oferente donde se indicará el número de habitaciones, la capacidad total del hospedaje, servicios disponibles, tarifas actuales de hospedaje y demás elementos y características importantes para el reconocimiento específico del sector turismo oferente en el municipio de Barichara.

Las conclusiones ofrecerán a las investigadoras entrar a tomar decisiones acertadas (positivas) o negativas con respecto a la realización del proyecto ya que se presentaran los datos analizados objetivamente, exactos y claros, para de esta forma adquirir elementos de decisión primordiales para continuar con el estudio

**2.5.2 Ficha Técnica.** Para la investigación de la oferta se diseña la siguiente ficha técnica donde se consideran el tipo y el método de investigación, la técnica de recolección de información y modo de aplicación. En el cuadro 29 se pueden observar estos elementos.

Cuadro 29. Ficha técnica de la oferta

<b>Tipo de Investigación</b>	<p>* Exploratoria: a través de fuentes secundarias de información, retomada de la competencia, referencias bibliográficas, Internet entre otras.</p> <p>* Descriptiva: porque se hace necesario ampliar y profundizar sobre la situación problemática acudiendo a técnicas de medición del comportamiento oferente como lo es la observación directa.</p>
<b>Método de Investigación</b>	<p>* Método de análisis, síntesis y concluyente ya que al utilizar una investigación de mercados se hace necesario recoger información analizar y concluir sobre las relaciones de interés que enmarcan la determinación de las variables de mercadotecnia.</p>
<b>Fuentes de información</b>	<p>* Fuentes primarias: se acudirá a la observación directa sobre los hostales que actualmente se encuentran ofertando el servicio de hospedaje en Barichara.</p> <p>* Fuentes secundarias: se acudirá a información extractada de proyectos de factibilidad, documentación y libros sobre el tema.</p>
<b>Técnicas de investigación</b>	<p>* La información se obtendrá por medio de observación directa.</p>
<b>Instrumento</b>	<p>* Consiste en una guía sobre las actividades de observación a realizar en cada empresa, y una serie de preguntas a realizar a los administradores o dueños de la empresa.</p>
<b>Modo de aplicación</b>	<p>* Se aplica directamente al propietario, gerente o administrador del hostal.</p>
<b>Definición de población</b>	<p>* Elemento: administrador, gerente o propietario del hostal.</p> <p>* Unidad de muestreo: Nombre de cada una de los hostales.</p>
<b>Marco censal</b>	<p>En el municipio de Barichara se encuentran los siguientes hostales que son competencia directa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Misión Santa Bárbara</li> <li>- Aposentos</li> <li>- Mansión de Virginia</li> <li>- San Miguel</li> </ul>
<b>Alcance</b>	Barichara
<b>Tiempo</b>	Abril 18 al 20 del 2.011

Fuente: Las autoras

**2.5.3 Análisis de la información de la oferta.** Los resultados obtenidos en la investigación realizada a los hostales en el municipio de Barichara, se presentan a continuación:

- **Hostal Misión Santa Bárbara.**

Fue creado en el año 1.990, su registro Nacional de Turismo es el número 4799 y actualmente está operando. Se encuentra ubicado en la calle 5 No. 9-08.

Este hostel en su servicio de hospedaje incluye el desayuno, tiene convenio con algunas agencias de turismo, cuenta con un salón adaptado para conferencias y reuniones, no cuenta con servicio de lavandería, ni guía turístico bilingüe.

Se estima que presta sus servicios de hospedaje a un total de 144 personas al mes durante temporada baja.

Este hostel no posee página web, tiene a disposición 30 habitaciones con capacidad para 2, 3, 4 y 5 personas; y una capacidad de alojamiento total para 80 personas. Cada habitación posee baño privado, agua caliente, televisor y ventilador.

También ofrece el servicio de piscina tanto para adultos como para niños, salón de juegos como ping-pong, rana y juegos de mesa. No posee servicio de mensajería a lugares aledaños de Barichara ni el servicio de Guía Turístico Bilingüe y también la falta el servicio de lavandería.

Contempla una trayectoria de 20 años en el servicio hotelero; donde a lo largo de estos años a logrado posicionarse como uno de los hostales más prestigiosos en el municipio. Sus clientes por lo general pertenecen a los estratos 4, 5 y 6.

Cuenta con habitaciones tipo sencilla, doble, sencilla de lujo, doble de lujo, suite sencilla y suite doble.

Las tarifas según el tipo de habitación que se cobran en el Hostal Misión Santa Bárbara son las siguientes:

Cuadro 30. Tarifas actuales Hostal Misión Santa Bárbara

<b>Tipo habitación</b>	<b>Temporada alta</b>	<b>Temporada baja</b>
Standard sencilla	\$120.000	\$100.000
Standard doble	\$160.000	\$145.000
Lujo sencilla	\$135.000	\$115.000
Lujo doble	\$175.000	\$160.000
Suite sencilla	\$150.000	\$130.000
Suite doble	\$190.000	\$175.000
Persona adicional	\$45.000	\$40.000

Fuente: Administración del Hostal Misión Santa Bárbara

- **Hostal Aposentos.**

Fue creado en el año 2.000, su registro Nacional de Turismo es el número 14110 y actualmente está operando. Se encuentra ubicado en la calle 6 No. 6-40, sobre el parque principal de Barichara.

Ofrece solamente servicio de alojamiento, cuenta con capacidad para 20 personas donde los servicios prestados por mes se pueden estimar en 60 personas en temporada baja.

No posee página web propia, pero ofrece sus servicios en la página [www.barichara vive.com.](http://www.barichara vive.com.), le favorece su ubicación porque está situado en pleno parque de Barichara.

Este hostel no cuenta con servicios de alimentación, lavandería ni internet. Cuenta con 12 habitaciones; de las cuales 4 son sencillas y 8 son dobles.

Las tarifas según el tipo de habitación que se cobran en el Hostal Aposentos son las siguientes:

Cuadro 31. Tarifas actuales Hostal Aposentos

Tipo habitación	Temporada alta	Temporada baja
Sencilla	\$65.000	\$50.000
Doble	\$90.000	\$70.000

Fuente: Administración del Hostal Aposentos

- **Hostal Mansión de Virginia.**

Fue creado en el año 2.005, su registro Nacional de Turismo es el número 14145 y actualmente está operando. Se encuentra ubicado en la calle 8 No. 7-26.

Ofrece servicio de alojamiento con capacidad para 15 personas donde los servicios prestados por mes se pueden estimar en 27 personas en temporada baja.

No presta servicio de mensajería, lavandería, guía turístico ni de Internet. Tampoco cuenta con pagina web, la información se halla en la página [www.baricharadigital.com](http://www.baricharadigital.com). No ofrece en su paquete de hospedaje el desayuno incluido.

Cuenta con 5 habitaciones; de las cuales 2 son sencillas (sin agua caliente) y 3 son dobles (con servicio de agua caliente).

Las tarifas según el tipo de habitación que se cobran en el Hostal Mansión de Virginia son las siguientes:

Cuadro 32. Tarifas actuales Hostal Mansión de Virginia

Tipo habitación	Temporada alta	Temporada baja
Sencilla	\$75.000	\$60.000
Doble	\$110.000	\$80.000

Fuente: Administración del Hostal Mansión de Virginia

- **Hostal San Miguel.**

Fue creado en el año 2.008, no cuenta con registro Nacional de Turismo, se encuentra actualmente operando. Está ubicado en el kilómetro 5 vía Barichara - San Gil, a 5 minutos de Barichara.

Ofrece servicio de alojamiento con capacidad para 30 personas donde los servicios prestados por mes se pueden estimar en 54 personas en temporada baja.

Cuenta con muy buenas instalaciones, posee zona de hamacas, piscina, juegos, página web, servicio de restaurante y zona de camping.

No ofrece los servicios de lavandería, guía turístico bilingüe, internet ni el servicio de mensajería.

Cuenta con habitaciones sencillas y dobles, cada una con baño privado y televisión.

Las tarifas según el tipo de habitación que se cobran en el Hostal San Miguel son las siguientes:

Cuadro 33. Tarifas actuales Hostal San Miguel

Tipo habitación	Temporada alta	Temporada baja
Sencilla	\$100.000	\$80.000
Doble	\$130.000	\$100.000

Fuente: Administración del Hostal San Miguel

**2.5.4 Proyección de la oferta.** Como se ha indicado anteriormente en la actualidad la oferta es de cuatro hostales, los cuales se han mantenido en este mismo número desde hace ya cerca de tres años, como se observa en el siguiente cuadro.

Cuadro 34. Evolución histórica de la oferta en cantidad de hostales

Año	No. de hostales	Tiempo que transcurrió para crearse un nuevo hostel
1.990	1	
2.000	2	10 años
2.005	3	5 años
2.008	4	3 años
2.011	4	3 años (se crea un nuevo hostel)

Fuente: Las autoras

Por lo tanto y según se observa en el cuadro anterior, se espera que hacia el futuro se proyecte la creación de uno a máximo dos hostales durante los próximos tres años y esto como resultado favorable de la afluencia y el crecimiento de la actividad turística en la región durante los últimos diez años tanto a nivel nacional como internacional.

## 2.6 DETERMINACIÓN DE LA DEMANDA INSATISFECHA

Se considera como demanda insatisfecha cuando los productos o servicios disponibles no son suficientes ni satisfacen la demanda de los destinatarios. Por lo cual se debe lograr el desarrollo de nuevos productos o servicios, o mejorar los ya existentes en cantidad o capacidad para colmar la brecha.<sup>32</sup>

Para el presente plan de negocios y de acuerdo a los resultados obtenidos en el estudio de mercados con respecto a la investigación de campo en la pregunta 6 de la encuesta donde se les pide a las personas que califiquen el servicio que han recibido cuando se hospedan en los hoteles, posadas, camping y demás en el municipio de Barichara, se concluye que para el 47% de las personas que han recibido servicio de hospedaje ha sido excelente; por lo tanto para el restante 53% de las personas el servicio recibido no ha sido totalmente satisfecho.

Esa insatisfacción se puede identificar en factores leves para aquellos que han calificado el servicio como bueno (42%) o en factores importantes para quienes han calificado el servicio como regular (11%).

Dentro de los factores considerados de insatisfacción se contemplan los siguientes: altos precios de hospedaje, malas instalaciones físicas, deficiente equipamiento de las habitaciones, mala alimentación, servicios deficientes, falta de agua caliente, deficiente suministro de información, etc.

De acuerdo a lo anterior y teniendo en cuenta la demanda estimada para el año 2.010 de 8.400 turistas<sup>33</sup>, la demanda insatisfecha se determina así:

8.400 personas x 53% = 4.452 turistas

---

<sup>32</sup> Disponible en Internet <[http://es.wikipedia.org/wiki/Marketing\\_social](http://es.wikipedia.org/wiki/Marketing_social)>

<sup>33</sup> Policía de Turismo del Municipio de Barichara, enero del año 2011.

## 2.7 RELACIÓN ENTRE DEMANDA Y OFERTA

De acuerdo a la investigación de campo realizada a la demanda y a la oferta, se puede concluir, como se observa en el cuadro 35, una relación entre demanda y oferta para los hostales de la siguiente forma.

Se va a considerar para efectos de cálculo 18 días de servicios efectivos al mes.

Cuadro 35. Relación entre demanda y oferta para los hostales

Hostal	Oferta		Demanda		Relación	
	Servicios (mes)	Servicios (año)	Servicios (mes)	Servicios (año)	Servicios (mes)	Servicios (año)
Misión Santa Bárbara	2.400	28.800				
Aposentos	600	7.200				
Mansión de Virginia	450	5.400				
San Miguel	900	10.800				
<b>Total</b>	4.350	52.200	8.400	100.800	- 4.050	- 48.600

Fuente: Las autoras

Se observa que la relación demanda oferta no es nada proporcional, porque la demanda es mayor comparada con la oferta de servicios.

Ahora, se va a considerar que además de los 4 hostales (considerados como competencia directa) también se cuenta con 28 establecimientos entre hoteles y posadas<sup>34</sup> (considerados como competencia indirecta) que ofertan servicios de hospedaje a la demanda turística de Barichara con una capacidad de hospedaje equivalente a un promedio de 420 personas (según información de la Policía de Turismo del municipio); como se puede observar en el siguiente cuadro.

<sup>34</sup> Alcaldía de Barichara, Corporación Nacional de Turismo, enero de 2011.

Cuadro 36. Relación entre demanda y oferta para el total de hospedajes

Hostal	Oferta		Demanda		Relación	
	Servicios (mes)	Servicios (año)	Servicios (mes)	Servicios (año)	Servicios (mes)	Servicios (año)
Total hostales (4)	4.350	52.200				
Total 28 esta - blecimientos	11.760	141.120				
<b>Total</b>	16.110	193.320	8.400	100.800	7.710	92.520

Fuente: Las autoras

Se observa, con los cálculos del cuadro anterior, que al haber incluido la oferta indirecta (hoteles y posadas); la relación demanda oferta es positiva, a pesar de esto el grado de insatisfacción (53%) que correspondería a 49.036 ( $92.520 \times 53\%$ ) permite que el nuevo hostel tenga oportunidad de ofertar un mejor hospedaje.

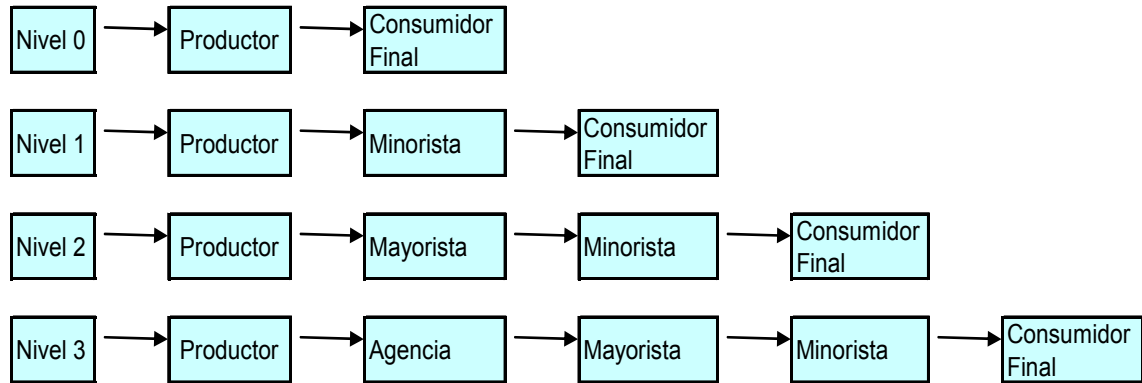
## 2.8 CANALES DE COMERCIALIZACIÓN

Para determinar la adecuada comercialización y conocimiento sobre el servicio a ofertar por el hostel a crear en el municipio de Barichara, 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.

Los canales de comercialización cumplen con la función de facilitar la distribución y entrega de productos y/o servicios al consumidor final y éstos pueden ser directos o indirectos.

**2.8.1 Estructura de los canales actuales de comercialización.** Actualmente se emplean los siguientes canales de comercialización:

Figura 5. Niveles en la estructura de los canales de comercialización



Fuente: Las autoras

- **Nivel Cero:** Este tipo de canal no tiene ningún nivel de intermediarios, por tanto, el productor o prestador de servicios desempeña la mayoría de las funciones de mercadotecnia y se caracteriza por tener un contacto directo con el cliente. Se aplica cuando el mismo propietario de la empresa es el encargado de efectuar la comercialización y entrega de los productos y/o servicios al cliente. Este tipo de canal de comercialización es adecuado para pequeñas y medianas empresas, y en la etapa de inicio de la empresa.
- **Nivel Uno:** Este tipo de canal contiene un nivel de intermediarios, los detallistas o minoristas (agencias especializadas en ofrecer y contratar los servicios). En estos casos, el productor o prestador de servicios cuenta generalmente con una fuerza de ventas que se encarga de hacer contacto con los minoristas (detallistas) que venden los servicios al público.
- **Nivel Dos:** Este tipo de canal de distribución contiene dos niveles de intermediarios, así:

- 1) Los *mayoristas*: Intermediarios que realizan habitualmente actividades de venta al por mayor, de bienes y/o servicios, a otras empresas como los detallistas que los adquieren para revenderlos, y,
- 2) Los *detallistas*: Intermediarios cuya actividad consiste en la venta de bienes y/o servicios al detalle al consumidor final.

Este canal se utiliza para distribuir productos como medicinas, ferretería y alimentos de gran demanda, ya que los fabricantes no tienen la capacidad de hacer llegar sus productos a todo el mercado consumidor ni a todos los detallistas.

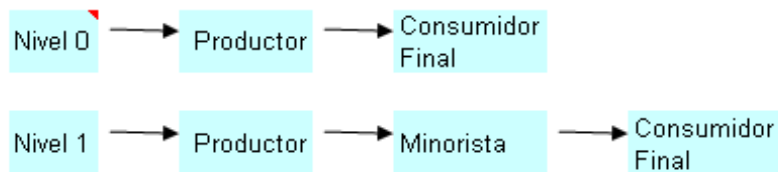
- **Nivel Tres:** Este canal contiene tres niveles de intermediarios, así:

- 1) El *agente intermediario*: Por lo general, son firmas comerciales que buscan clientes para los productores y/o servicios; además les ayudan a establecer tratos comerciales,
- 2) Los *mayoristas*: Son intermediarios que realizan habitualmente actividades de venta al por mayor, de bienes y/o servicios, a otras empresas.
- 3) Los *detallistas*: Son intermediarios cuya actividad consiste en la venta de bienes y/o servicios directo al consumidor final, al detalle.

Este canal suele utilizarse en mercados con varios fabricantes pequeños y muchos comerciantes detallistas que carecen de recursos para encontrarse unos a otros.

**2.8.2 Ventajas y desventajas de los canales actuales de comercialización.** Se indican como canales actuales de comercialización al nivel 0 y al nivel dos; como se analizan a continuación en sus ventajas y desventajas.

Figura 6. Canales actuales



Fuente: Las autoras

**a) Ventajas y desventajas del canal de comercialización: Productor al Consumidor Final.**

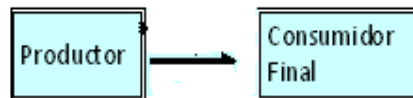
- Ventajas: Le permite mayor control en su precio y en las estrategias de mercadeo que debe implementar. Le permite un mayor acercamiento con el usuario y de esta manera detectar cualquier anomalía e inconformidad. Es el canal más breve y sencillo y por tanto más económico.
- Desventajas: El operador debe ofrecer servicios que satisfagan las necesidades totales del cliente.

**b) Ventajas y desventajas del canal de comercialización: Productor – Minorista - Consumidor Final.**

- Ventajas: Permite evaluar con mayor rapidez las tendencias del servicio. Los minoristas se encargan de ofrecer el servicio de mayor aceptación en el mercado. Se puede alcanzar un mercado selectivo.
- Desventajas: En la mayoría de las ocasiones no se obtiene el contacto directo con el cliente. Se reduce la utilidad ya que se debe pagar comisión al intermediario.

**2.8.3 Selección de los canales de comercialización.** Una vez analizados los canales de comercialización que existen en la actualidad se ha decidido incursionar en el mercado de servicios de hospedaje en el municipio de Barichara buscando un posicionamiento para el nuevo hostel con el canal perteneciente al nivel cero, como se muestra a continuación.

Figura 7. Canal de comercialización seleccionado



Fuente: Las autoras

Este canal se selecciona teniendo en cuenta que en la etapa inicial del negocio es un canal que resulta menos costoso y además permite tener un mayor acercamiento con el cliente o huésped, situación que favorece ya que se logra detectar en menor tiempo las preferencias e inquietudes del huésped.

## 2.9 PRECIO

Para la determinación de los precios en el proyecto sobre la creación de un hostel en el municipio de Barichara, es necesario contemplar los siguientes aspectos:

**2.9.1 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 relación costo beneficio, por lo tanto para el

nuevo hostel, el precio debe cubrir los costos y gastos de los servicios que contribuyan a la rentabilidad de este servicio.

Además el precio es considerado como una variable que genera entradas e ingresos para el hostel, y motiva las decisiones de hospedaje y preferencia del cliente; por su parte el hostel va a utilizar el precio como factor de competitividad, sin dejar de tener en cuenta otros factores como la estacionalidad y los ciclos del servicio.

$$\text{P.V.} = \frac{\text{Costo Total Unitario}}{1 - \% \text{ Utilidad esperada}}$$

Con la anterior fórmula se va a determinar el precio de venta para los servicios de hospedaje, que ofrecerá el nuevo hostel; conforme a sus costos de prestación del servicio y su comercialización.

Este precio de venta se estimará más adelante en el estudio financiero, exactamente en el ítem 5.2.4 después de determinar los costos requeridos (tanto fijos como variables) para el servicio de hospedaje.

Ahora, teniendo en cuenta los precios de hospedaje (según tipo de habitación y la temporada de turismo) que actualmente se pueden observar en el municipio de Barichara, se analiza en el siguiente cuadro los precios de hospedaje promedio según las variables mencionadas anteriormente en el sector.

Cuadro 37. Precios servicio de hospedaje en el mercado actual

Tipo habitación	Hospedaje temporada alta		Hospedaje temporada baja	
	Variación precio	Precio promedio	Variación precio	Precio promedio
Standard sencilla	\$65.000 - \$120.000	\$92.500	\$50.000 - \$100.000	\$75.000
Standard doble	\$102.000 - \$160.000	\$131.000	\$87.000 - \$145.000	\$116.000
Lujo sencilla	\$105.000 - \$135.000	\$120.000	\$90.000 - \$115.000	\$102.500
Lujo doble	\$140.000 - \$175.000	\$157.500	\$125.000 - \$160.000	\$142.500
Suite sencilla	\$130.000 - \$150.000	\$140.000	\$110.000 - \$130.000	\$120.000
Suite doble	\$160.000 - \$190.000	\$175.000	\$135.000 - \$175.000	\$155.000
Familiar	\$180.000 - \$230.000	\$205.000	\$160.000 - \$200.000	\$180.000
Persona adicional	\$35.000 - \$60.000	\$47.500	\$25.000 - \$40.000	\$32.500

Fuente: Hostales, hoteles y posadas de Barichara

Además de lo anterior se tendrán en cuenta los resultados obtenidos en el estudio de mercados aplicado a la demanda de turistas que al realizar la investigación de campo se encontraban en el municipio de Barichara, donde se observó lo siguiente (ver cuadros 15 al 18).

Cuadro 38. Precios de hospedaje para la demanda del nuevo hostel

Tipo Habitación	Precio promedio hospedaje temporada alta	Precio promedio hospedaje temporada baja
Standard sencilla	\$100.300	\$80.000
Standard doble	\$129.200	\$110.000
Familiar	\$224.800	\$205.000
Doble lujo	\$163.600	\$140.000

Fuente: Cuadros 15 al 18

**2.9.2 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 del sector turismo 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 las interesadas en la realización de este proyecto.

La estrategia de entrar con precios menores a la competencia tanto directa como indirecta, 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 de hospedaje con ambiente familiar y una excelente calidad.

Además de lo anterior, los precios a fijar dependerán de la temporada del año y de la existencia que haya de demanda y de oferta en el servicio de hospedaje. Es indispensable que la ocupación deseada se mantenga para conseguir los resultados que permitan al hostel progresar y de esta manera ofrecer al huésped

excelentes servicios complementarios de acuerdo a sus necesidades, así el hostel se mantendrá en el sector sin ser afectado por sus competidores directos.

## **2.10 ESTRATEGIA DE PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN**

Hacer publicidad y promoción, debe generar ventas, ya que es una forma de motivar a la gente a comprar productos y/o servicios, por tanto la publicidad debe hacer que los mensajes plasmados al ofrecer un producto y/o servicio sean creíbles, aceptables, persuasivos y urgentes, es decir que impacten al público de manera clara y directa.

La promoción y publicidad serán factores importantes para la creación y desarrollo del hostel y para el conocimiento de sus servicios; por tal razón será importante desarrollar un programa promocional para que el turista conozca las ventajas y beneficios que le pretenderá ofrecer el nuevo hostel.

**2.10.1 Objetivos.** Los objetivos que se pretenden alcanzar con el desarrollo de estrategias de publicidad y promoción son:

- a) Realizar publicidad de manera limpia con mensajes claros y sencillos para generar impacto en los que desean tomar el servicio de hospedaje.
- b) Incursionar en el mercado motivando y estimulando a los turistas a través de diferentes estrategias publicitarias (portafolio de servicios, revistas, prensa, Internet, etc.), donde se genere un conocimiento e interés por el servicio ofertado.
- c) Crear interés en las personas que lean o escuchen la publicidad motivándolos a solicitar el servicio, recordando siempre el nombre del hostel.

- d) Consolidar la presencia del hostel en el mercado, asegurando los clientes al brindarles además de un servicio una excelente calidad, lo cual se verá reflejada en el logotipo y en el lema o slogan que se utilizará en el lanzamiento de la empresa.
- e) Lograr que los turistas demandantes del servicio logren identificar mediante su nombre y logotipo la razón social del hostel fácilmente.
- f) Informar y persuadir a las agencias de turismo sobre la existencia del nuevo hostel en el municipio de Barichara.
- g) Crear expectativas en los usuarios del sector hotelero en general, invitándolos a conocer las instalaciones y servicios que se ofrecen.

**2.10.2 Logotipo.** En el logotipo de la nueva empresa se observa que el nombre es alusivo a la piedra, elemento representativo de Barichara, piedra con la que están hechas sus calles, los patios de las casas, las artesanías, además esta es tierra de talladores de piedra por excelencia.

Ese nombre se encuentra enmarcado dentro de un escudo el cual representa la identidad del hostel que lo diferencia de los demás hostales oferentes, el escudo presenta un arte colonial sinónimo del municipio de Barichara.

El escudo presenta tonos de colores que pretenden simbolizar y representar lo siguiente:

- Azul y negro. Colores que quieren simbolizar cualidades como el servicio y la obligación de prestarlo de una forma excelente, así sea en mínimos detalles.

- Oro. Color que representa el esplendor, la constancia, la riqueza, el futuro y la prosperidad del hostel.

Figura 8. Logotipo del Hostel Portal de Piedra



Fuente: Las autoras

Los tonos con los cuales se escribió el nombre del Hostel “PORTAL DE PIEDRA” representan la aridez y la tierra amarilla moteada de verde, contraste con el ocaso imponente que da en sus tardes sensación de descanso, dando así al significado al nombre de Barichara que en Chibcha quiere decir “lugar de descanso”.

**2.10.3 Lema.** El lema o slogan está conformado por la frase “La magia del descanso”, invitando de esta manera a los turistas al descanso en las instalaciones del hostel, de esta forma el turista se verá persuadido a buscar el hostel con el pretexto de escaparse a descansar como por arte de magia y disfrutar de sus instalaciones.

Figura 9. Lema del Hostal Portal de Piedra



Fuente: Las autoras

**2.10.4 Análisis de medios.** Con el objeto de seleccionar los medios publicitarios adecuados, para la empresa el Hostal “*PORTAL DE PIEDRA*”, se debe determinar el alcance, la frecuencia y el impacto que se pretende lograr para favorecer la comunicación del mensaje en la población objeto.

- *Alcance.* Se pretende llegar a los turistas que les gusta visitar al departamento de Santander y en especial a la provincia Guanentina.
- *Frecuencia.* Se desea que la población quede expuesta al mensaje de la empresa que se va a constituir a través de medios especializados y del interés de los turistas.
- *Impacto.* Se busca un impacto normal de comunicación, sin llegar a saturar, que le permita al cliente recordar fácilmente el mensaje.

También se debe considerar que en el momento existe diversidad de medios para realizar campañas publicitarias, de acuerdo al medio que seleccione los costos no son iguales, se observan unos más altos que otros, pero sin duda la publicidad juega un papel importante en la apertura del nuevo hostal en el mercado hotelero del municipio de Barichara.

En el sector hotelero se establece que la publicidad más utilizada para difundir sus servicios está definida por la publicidad competitiva, donde se promociona el servicio, con el fin de influir en el usuario haciendo énfasis en la diferenciación de los costos, la infraestructura, servicios etc. En estos casos la imagen corporativa es como la presentación de excelencia, como es el caso de hoteles 5 estrellas.

Para llevar a cabo estas estrategias, las empresas hoteleras seleccionan de acuerdo a los costos, y la clase de clientes que esperan conquistar, los más comunes son los siguientes:

- Medios como televisión, radio, internet y cine.
- Medios impresos, como prensa local y revistas.
- Publicidad exterior, con avisos y vallas.
- Medios directos, catálogos, folletos.

Como se puede observar la publicidad competitiva es la que se da comúnmente en el sector hotelero y los medios usados son diversos, pero el que indudablemente se usan en las regiones son las cuñas radiales y los folletos informativos.

A continuación se definan los principales medios que en la actualidad son empleados con mayor frecuencia para esta clase de servicios de hospedaje y turismo:

**Periódicos.** Es considerado como un medio básico masivo de comunicación. Los anuncios se pueden preparar con rapidez y costo razonable, y puede llegar a un público objetivo a diario. Habría que analizar de ellos el cubrimiento nacional o local que tengan para ser seleccionados con base a la situación geográfica que quiera lograr el empresario.

**Revistas.** Son medios costosos pero tiene gran probabilidad de alcanzar la audiencia objetivo deseada. Aspectos a tener en cuenta, es el cubrimiento geográfico que ellas tienen y la clase de revista que es ya que existen segmentadas en diferentes temas.

**Televisión.** Un medio altamente popular por ofrecer las siguientes ventajas: auditorios masivos, bajo costo, gran número de posibles consumidores, facilidad de lograr la atención de los televidentes debido a la ausencia de competencia de otros medios, permitiendo el uso del oído, vista y demostraciones, buen cubrimiento, alta sintonía. Es el medio más importante pero con alto costo de contratación de tiempo en ellos, altos costos de producción emitidos y altos costos en evaluar los resultados.

**Correo directo.** Es un medio económico y de gran efectividad dependiendo de la base de datos de direcciones que se usen, pero presenta el problema de no tener altos índices de respuestas. Entre ellos se encuentran tarjetas de presentación, plegables, publicidad en cachuchas, camisetas, lapiceros entre otros.

**Publicidad al aire libre.** Es un medio flexible y de bajo costo. Llega a un mercado amplio y diversificado por lo general se limita a la publicidad de producción de consumo normal. El uso carteles, pancartas, vallas, afiches e instrumentos electrónicos son los más populares.

**Portafolio de productos.** Es un medio impreso muy favorable para empresas de servicios y de múltiples productos, su costo es relativo dependiendo de la calidad de impresión y tamaño deseado.

**Internet.** Es la publicidad en un medio de comunicación masivo a nivel mundial, el uso de una página WEB es fundamental para los alcances que se quiere con el negocio, es relativamente costoso pero muy funcional ya que permite una

interacción y comunicación directa con el cliente sin necesidad de estar físicamente presentes.

**2.10.5 Selección de medios.** Cada medio ofrece ventajas pero también tiene sus limitaciones; por lo tanto se deben examinar las siguientes características para definir los medios más adecuados para la empresa el Hostal “*PORTAL DE PIEDRA*”.

- *Hábitos de la audiencia meta.* Buscar el medio más eficaz para llegarle al cliente que se desea para cumplir con los objetivos de la empresa.
- *Producto y/o servicio.* Cada tipo de medio publicitario tiene su propio potencial de demostración, visualización, explicación, credibilidad y colorido.
- *Mensaje.* Un mensaje que anuncie un gran evento, producto o servicio deberá ser publicado en un medio que sea correspondiente con la agilidad y rápida difusión que la empresa desea.
- *Costo.* Hay medios costosos y económicos para la publicidad de mensajes, se debe escoger el más adecuado dependiendo del recurso financiero y de las características del producto o servicio a publicitar y/o promocionar.

Considerando lo anterior se seleccionan los siguientes medios de publicidad y promoción para dar a conocer el servicio de hospedaje:

- *Página Web.* Herramienta tecnológica que permite dar a conocer los servicios y sus características.
- *Cuña radial informativa.* Sobre la apertura del hostal y los servicios que se van a ofrecer.

- *Valla Publicitaria.* Sobre la vía Bucaramanga-Barichara indicando la ubicación del Hostal “*PORTAL DE PIEDRA*”.
- *Folletos informativos.* Para ser entregados por medio de agencias de turismo y de forma directa a los turistas.
- *Souvenirs.* Diversos y alusivos al hostal.

Además de lo anterior, se adquirirá una línea telefónica preferiblemente con una numeración de fácil memorización para el usuario.

**2.10.6 Estrategias publicitarias.** Las estrategias publicitarias a emplear para dar a conocer la empresa el Hostal “*PORTAL DE PIEDRA*”, se consideran de dos clases: publicidad de expectativa y publicidad de mantenimiento.

a) ***Publicidad de expectativa o lanzamiento.*** Se utilizará para captar la atención del público y se hará en días previos al lanzamiento de la empresa en el mercado. Se emplearán los siguientes medios:

- *Coctel de inauguración.* Invitación especial a clientes potenciales del sector con el fin de que conozcan sus instalaciones y servicios ofrecidos, para lo cual se implementará un descuento especial por inauguración. Así mismo, el día de la inauguración entre los presentes se efectuará un sorteo con el fin que el ganador obtenga un fin de semana gratis con acompañante en la fecha que elija, estadía que incluirá los servicios ofrecidos por el hostal. El coctel consistirá en 2 horas de música, dos tragos de whiskey por persona, pasabocas y agua; se espera que asistirá 100 personas; costo total de este evento \$3.200.000.

- *Souvenirs*. Se entregarán a los presentes el día del coctel. Serán elaborados por la empresa ABC Publicidad y Dotación a un costo de \$300.000 (200 unidades).
  - *Cuña radial*. Durante siete días previos a la apertura del negocio se pasaran tres pautas radiales cada día en la emisora La Mega FM Stéreo, duración de cada pauta 20 segundos a un costo de \$27.000.
  - *Valla publicitaria*. Se ubicarán 1valla informativa sobre la vía Bucaramanga-Barichara durante 15 días, será elaborada por la firma Amencar a un costo de \$ 1.450.000.
  - *Portafolio de servicios*. Son folletos informativos sobre los servicios para entregar el día del coctel, serán realizados por la empresa Iris Impresores a un costo de \$200.000 (100 unidades).
- b) **Publicidad de operación o mantenimiento**. Se utiliza para dar a conocer el producto durante su crecimiento y posicionamiento, y captar la atención del cliente. Se emplearán los siguientes medios:
- *Cuña radial*. Durante el mes se pasaran cuatro pautas radiales, una cada fin de semana, en la emisora La Mega FM Stéreo, duración de cada pauta 20 segundos a un costo de \$27.000.
  - *Portafolio de servicios*. Son folletos informativos sobre los servicios que se tendrán a disposición para el público que desee informarse, serán hechos por la empresa Iris Impresores a un costo de \$200.000 (100 unidades por mes).
  - *Souvenirs*. Se entregaran a los huespedes. Serán elaborados por la empresa ABC Publicidad y Dotación a un costo de \$150.000 (100 unidades por mes).

- *Página Web.* Se contará con publicidad en internet por medio de una página web, en donde se informará sobre las características del hostel y su servicio de hospedaje. Esta será elaborada por Servisoft en la ciudad de Bucaramanga, quien además le realizara su mantenimiento. Costo total de este servicio al año \$1.850.000.

**2.10.7 Presupuesto de publicidad y promoción.** Toda clase de publicidad y promoción se debe costear para su financiación, en los siguientes cuadros se presenta los respectivos presupuestos para cada tipo de publicidad.

**2.10.7.1 Publicidad de lanzamiento.** Para la publicidad de lanzamiento se estima el siguiente presupuesto para ser difundida una semana antes a la apertura del Hostel “*PORTAL DE PIEDRA*”, ver cuadro 39.

**2.10.7.2 Publicidad de operación.** Para la publicidad de operación se estima el siguiente presupuesto para ser difundida durante un año para promocionar los servicios del Hostel “*PORTAL DE PIEDRA*”, ver cuadro 40.

Cuadro 39. Publicidad de lanzamiento

<b>Tipo de publicidad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Valor unidad</b>	<b>Valor total</b>
Coctel de inauguración	1	3.200.000	3.200.000
Souvenirs	200	1.500	300.000
Cuña radial	24	27.000	648.000
Vallas publicitarias	1	1.450.000	1.450.000
Portafolio de servicios	100	2.000	200.000
<b>Total</b>		<b>\$ 4.680.500</b>	<b>\$ 5.798.000</b>

Fuente: Amencar, ABC Publicidad, IRIS IMPRESORES, La Mega Stereo

Cuadro 40. Publicidad de operación

Tipo de publicidad	Cantidad mes	Valor und.	Valor mes	Valor año
Cuña radial	4	27.000	108.000	1.296.000
Portafolio de servicios	100	2.000	200.000	2.400.000
Souvenirs	100	1.500	150.000	1.800.000
Pagina web	1	1.850.000	154.167	1.850.000
<b>Total</b>			<b>\$ 612.167</b>	<b>\$ 7.346.000</b>

Fuente: ABC Publicidad, IRIS IMPRESORES, La Mega Stereo

## 2.11 CONCLUSIONES Y POSIBILIDADES DEL PROYECTO

Según el estudio de mercados realizado, los resultados indican que la segmentación seleccionada está en capacidad de adquirir los servicios del Hostal “*PORTAL DE PIEDRA*” ubicado en el Municipio de Barichara.

De los turistas que se han investigado el 55% ha viajado por primera vez a Barichara y el 45% que ya lo había visitado anteriormente; dice en un 29% que lo frecuenta tres veces en el año y un 26% lo hace dos veces por año.

Para el 84% de las personas el principal motivo de visitar a Barichara es por turismo donde el lugar preferido para hospedarse es el hotel (54%).

Solamente el 75% de los turistas se hospedan en lugares donde deben cancelar un precio, ya que el porcentaje restante cuenta con familia y amigos para hospedarse o algunos se están quedando en otros municipios como San Gil y Socorro; estas personas han calificado el servicio como excelente (47%), lo cual indica que para los demás hay un grado de insatisfacción (el 53%) por lo tanto esta se constituye en la demanda a satisfacer por parte del nuevo hostal.

Las personas prefieren para hospedarse en un 43% la habitación doble, cancelando un promedio por noche de \$129.200. El 33% desea habitación familiar y cancelarían en promedio de \$224.800 por noche. El 17% habitación sencilla y cancelarían un promedio de \$100.300 y el 7% prefiere la habitación doble lujo y pagarían un promedio de \$163.600 por noche.

Las personas que viajan a Barichara permanecen un promedio de 3,17 días, y se determinó que el 58,5% de la población se hospedaría en el nuevo hostel.

Por los anteriores resultados de la demanda se observa que hay una muy buena oportunidad de éxito en el mercado para el nuevo hostel.

Para el lanzamiento del hostel se invertirá en publicidad \$5.798.000 como estrategia inicial, y para atraer a nuevos clientes se mantendrá publicidad de operación por el valor de \$7.346.000 durante el año, y así continuar promocionando el hostel y ofrecer los servicios tanto en temporadas altas como en bajas.

### 3. ESTUDIO TÉCNICO

#### 3.1 TAMAÑO DEL PROYECTO

**3.1.1 Descripción del tamaño del proyecto.** El hostel 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 habitación que se va a ofrecer al cliente, además de su cantidad (11 habitaciones); en el siguiente cuadro se puede apreciar el tamaño del proyecto.

Cuadro 41. Descripción tamaño proyecto

<b>Tipo habitación</b>	<b>Disponibilidad de camas</b>	<b>Cantidad de habitaciones</b>	<b>Número de personas por habitación</b>	<b>Total personas</b>
Sencilla	1 cama doble	5	2	10
Doble	2 camas dobles 1 cama sencilla	3	5	15
Familiar	1 cama doble 2 camas sencillas	2	4	8
Lujo doble	1 cama doble	1	2	2
<b>Total</b>		<b>11</b>		<b>35</b>

Fuente: Las autoras

En conclusión el tamaño del proyecto se indicará en el número de turistas que se hospedarían cómodamente durante cada noche, es decir 35 personas.

**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:

a) 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 hostel a todos los turistas y población flotante, quienes según estudio de mercados están dispuestas a utilizarlos, durante diferentes épocas del año especialmente en las temporadas de semana santa, puentes festivos, temporada de vacaciones, fines de semana, etc.

b) Suministros e insumos. La prestación del servicio de hospedaje requiere de cierta cantidad y calidad de suministros e 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. Además, por encontrarse el municipio cerca a la ciudad de Bucaramanga, se podrá considerar algunos de sus proveedores.

c) Tecnología y equipos. Para la puesta en marcha del hostel se necesitará de la tecnología, mediante la compra de un equipo de cómputo para el manejo de la página Web, la cual será una herramienta indispensable para poder vender el servicio a los turistas ubicados en diferentes áreas geográficas de Colombia y

del mundo. La tecnología refuerza con mayor vigor la estrategia competitiva, lo cual hace mejorar calidad y productividad, bajar costos y satisfacer mejor al cliente.

- d) **Financiamiento.** Para el financiamiento del hostel se debe contar con el aporte de capital propio de las inversionistas o socias; 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 de hospedaje.

**3.1.3 Capacidad del proyecto.** Para el funcionamiento del hostel en el municipio de Barichara se estimarán las siguientes tres capacidades:

**3.1.3.1 Capacidad total diseñada.** La capacidad total diseñada del hostel esta conformada por el hospedaje que se puede brindar en once (11) habitaciones, así:

Cuadro 42. Capacidad total diseñada

<b>Tipo habitación</b>	<b>Número de personas por habitación</b>	<b>Cantidad de habitaciones</b>	<b>Total personas por noche</b>
Sencilla	2	5	10
Doble	5	3	15
Familiar	4	2	8
Lujo doble	2	1	2
<b>Total servicios de hospedaje</b>		<b>11</b>	<b>35</b>

Fuente: Las autoras

En conclusión se podrán alojar en una noche 35 personas como capacidad máxima posible, en 11 habitaciones. Ahora si se considera que el año son 365 días se tendría lo siguiente:

$$35 \text{ personas/noche} \times 365 \text{ noches/año} = 12.775 \text{ servicios de hospedaje/año}$$

La capacidad total diseñada del hostel permitirá ofrecer 12.775 servicios de hospedaje en total durante todas las noches de un año.

**3.1.3.2 Capacidad instalada.** La capacidad instalada debe ser igual a la diseñada para estar listos en la capacidad de hospedaje 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 hostel, una recepcionista–secretaria, un portero (botón) y dos auxiliares de servicios generales (quienes desarrollarán actividades de mesero a la hora del desayuno).

En conclusión la capacidad instalada permite alojar en una noche 35 personas en 11 habitaciones (siendo esta la capacidad diseñada) y al año 12.775 servicios de hospedaje en total durante todas las noches del año.

**3.1.3.3 Capacidad utilizada y proyectada.** Para determinar esta capacidad se va a relacionar inicialmente el flujo de turistas durante los fines de semana como son los sábados, domingos, vacaciones y festivos en ciertas épocas del año; estos días se van a considerar como los más indicados para la actividad turística en el municipio de Barichara por que son los que permitan mayor afluencia de turistas; ya que todos los días del año no se puede tener igual frecuencia de uso.

Una vez revisado el calendario se cuentan con 143 días disponibles para el turismo, es decir efectivos; cuyo dato se toma para estimar la capacidad utilizada y proyectada como se puede observar en el cuadro 43.

Cuadro 43. Días disponibles al año para el turismo, temporada alta

<b>Días para el turismo</b>	<b>Número de días para el turismo (temporada alta)</b>	<b>Total de días año (temporada alta)</b>
Sábados y domingos	52 semanas/año x 2 días/semana	104
Semana Santa	5 días de lunes a viernes (el sábado y el domingo ya están incluidos arriba)	5
Lunes festivos	Según calendario año 2011	9
Semana de receso en Octubre	Una semana	7
Otros festivos (20 de julio, 7 de agosto y 8 de diciembre)	Según calendario año 2011	3
Vacaciones de junio	Sin incluir sábado y domingo (ya están incluidos arriba)	11
Vacaciones de diciembre	Sin incluir sábado y domingo (ya están incluidos arriba)	11
<b>Total días de turismo al año</b>		<b>150</b>

Fuente: Las autoras

Ahora, teniendo en cuenta que se pueden alojar en una noche 35 personas como capacidad máxima posible; y considerando el total de días de turismo al año efectivo que de acuerdo al análisis del cuadro anterior son 150 días se tendría lo siguiente:

$$35 \text{ personas/noche} \times 150 \text{ noches/año} = 5.250 \text{ servicios de hospedaje/año}$$

Para los días restantes considerados días muertos o de temporada baja, se va a considerar una ocupación del 17,4%, a continuación se realizan los cálculos.

$$\text{Días restantes del año, temporada baja} = 365 - 150 = 215 \text{ días al año}$$

$(35 \text{ personas/noche} \times 215 \text{ noches/año}) \times 17,4\% = 1.309 \text{ servicios hospedaje/año}$

Ahora sumando los días de temporada alta y los de temporada bajo se tendrían en total el siguiente número de hospedajes al año:

$(5.250 + 1.309) \text{ servicios de hospedaje} = 6.559 \text{ servicios de hospedaje/año}$

Para determinar la capacidad utilizada real se tomará (como se dijo anteriormente en la presentación de resultados, página 79) la información suministrada al contestar la pregunta número 10 (donde se le indaga a las personas si se hospedarían en el nuevo hostel), donde el 23% responde que definitivamente sí (ver cuadro 20) y el 71% responde que probablemente sí (sobre lo cual es pertinente contar solo con la mitad (35,5%) como estimativo de que se hospeden), se tendría entonces un 58,5% de capacidad utilizada para el año uno, así:

$6.559 \times 58,5\% = 3.837 \text{ servicios de hospedaje/año}$

Con el anterior análisis e información se proyectará la capacidad aumentando en un 5% la utilizada en el año inmediatamente anterior, y así sucesivamente; se considera este porcentaje de aumento por debajo y con base en el promedio del ratio de crecimiento de turistas presentado en los dos últimos años  $[13,48\%+2,26\%] / 2 = 7,87$  como se ha indicado anteriormente, ver página 87.

Cuadro 44. Capacidad proyectada

<b>Año</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Número servicios de hospedaje al año</b>	3.837	4.029	4.230	4.442	4.664

Fuente: Las autoras

Logrando esta proyección en la capacidad utilizada para el año 5 se lograría un 36,51%,  $(4.664/12.775 = 0,3651)$  de la capacidad total diseñada; lo cual quiere

decir que en el año cinco se puede prestar el servicio contando con el mismo número de recursos que para el año uno.

### **3.2 LOCALIZACIÓN**

El Hostal PORTAL DE PIEDRA, 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 hostel para la atención de sus clientes, se ubicara en el casco urbano del municipio de Barichara, ya que este es el verdadero objeto del proyecto y un valor agregado importante.

**3.2.2 Microlocalización.** Procedimiento que consiste en determinar la ubicación más adecuada para el funcionamiento del hostel. Inicialmente se tienen tres posibles lugares que llenan las expectativas y cumplen con los requisitos de carácter general para su funcionamiento.

Para seleccionar de una manera imparcial el lugar más conveniente para el Hostal PORTAL DE PIEDRA se va a recurrir a la técnica de selección de *ponderación de los factores y puntuación de los factores y grados*; esta técnica consiste en asignar a cada factor un valor en porcentaje, dependiendo de su importancia en la localización de la empresa; esto es de menor a mayor importancia; teniendo en cuenta que la suma de la ponderación del total de factores escogidos suma 100%.

El proceso de la puntuación de los factores y de los grados se hace escogiendo un total de puntos a asignar (1000 puntos), que al multiplicarse por la ponderación de cada factor arroja el puntaje máximo asignado para los factores escogidos.

Definido el puntaje máximo para los factores se procede a la asignación de los puntos para cada grado dentro de cada factor, el puntaje mínimo será cero y corresponderá al grado de menor significación; el máximo puntaje se le dará al grado de mayor importancia; la puntuación de los grados intermedios se hará en forma subjetiva dando la puntuación con base en la progresión aritmética, donde la constante aritmética se determinará mediante la formula:

$$K = \frac{(\text{Puntaje mayor} - \text{puntaje menor})}{n - 1}$$

A continuación se muestra el proceso de la ponderación de los factores y puntuación de los factores grados.

- **Selección de factores y grados.** Se determinan los siguientes considerando que son los de mayor incidencia al momento de tomar una decisión, se asignan tres grados por factor.

**F1 Costo de arrendamiento de las instalaciones.**

Grado 1	Muy costoso	Mayor a \$2'000.001
Grado 2	Costoso	Entre \$1'600.001 y \$2'000.000
Grado 3	Económico	Menor a \$1'600.000

**F2 Costo de servicios públicos.**

Grado 1	Muy costoso	Mayor a \$800.001
Grado 2	Costoso	Entre \$600.001 y \$800.000
Grado 3	Económico	Menor a \$600.000

**F3 Disponibilidad de vías de acceso.**

Grado 1	Malo	Es mínimo el número de vías
Grado 2	Regular	Es regular el número de vías
Grado 3	Bueno	Es adecuado el número de vías

**F4 Infraestructura disponible.**

Grado 1	Malo	El local cuenta con poca área
Grado 2	Regular	El local cuenta con buena área
Grado 3	Bueno	El local cuenta con suficiente área

**F5 Servicios públicos disponibles.**

Grado 1	Malo	Los servicios son escasos
Grado 2	Regular	Los servicios son limitados
Grado 3	Bueno	Los servicios son variados

**F6 Agradable y tranquilo para el descanso.**

Grado 1	Malo	Ambiente ruidoso para el descanso
Grado 2	Regular	Ambiente medio para el descanso
Grado 3	Bueno	Ambiente propicio para descansar

**F7 Acceso a parqueo.**

Grado 1	Malo	No hay sitio disponible para parqueo
Grado 2	Regular	El sitio de parqueo es reducido
Grado 3	Bueno	El sitio de parqueo es adecuado

**F8 Disponibilidad de transporte.**

Grado 1	Malo	Pocas rutas
Grado 2	Regular	Algunas rutas
Grado 3	Bueno	Varias rutas

**F9 Impacto social.**

Grado 1	Malo	Despierta poco interés
Grado 2	Regular	Despierta interés
Grado 3	Bueno	Despierta gran interés

- **Ponderación y puntuación de factores y grados.** A cada factor se le asigna un puntaje, que se distribuye entre sus grados y se le asigna una ponderación.

Cuadro 45. Ponderación de los factores y puntuación de factores y grados

FACTORES Y GRADOS		PUNTOS	PONDERACIÓN
<b>F1</b>	<b>Costo de arrendamiento.</b>		
	Grado 1 Muy costoso	0	
	Grado 2 Costoso	75	
	Grado 3 Económico	150	150
			15% x 1000 puntos
<b>F2</b>	<b>Costo de servicios públicos.</b>		
	Grado 1 Muy costoso	0	
	Grado 2 Costoso	60	
	Grado 3 Económico	120	120
			12% x 1000 puntos
<b>F3</b>	<b>Disponibilidad de vías de acceso.</b>		
	Grado 1 Malo	0	
	Grado 2 Regular	50	
	Grado 3 Bueno	100	100
			10% x 1000 puntos
<b>F4</b>	<b>Infraestructura disponible.</b>		
	Grado 1 Malo	0	
	Grado 2 Regular	80	
	Grado 3 Bueno	160	160
			16% x 1000 puntos
<b>F5</b>	<b>Servicios públicos disponibles.</b>		
	Grado 1 Malo	0	
	Grado 2 Regular	40	
	Grado 3 Bueno	80	80
			8% x 1000 puntos
<b>F6</b>	<b>Agradable para descansar.</b>		
	Grado 1 Malo	0	
	Grado 2 Regular	40	
	Grado 3 Bueno	80	80
			8% x 1000 puntos
<b>F7</b>	<b>Acceso a parqueo.</b>		
	Grado 1 Malo	0	
	Grado 2 Regular	60	
	Grado 3 Bueno	120	120
			12% x 1000 puntos
<b>F8</b>	<b>Disponibilidad de transporte.</b>		
	Grado 1 Malo	0	
	Grado 2 Regular	45	
	Grado 3 Bueno	90	90
			9% x 1000 puntos
<b>F9</b>	<b>Impacto social.</b>		
	Grado 1 Malo	0	
	Grado 2 Regular	50	
	Grado 3 Bueno	100	100
			10% x 1000 puntos
<b>TOTAL</b>		<b>1.000</b>	<b>100%</b>

Fuente: Las autoras

- **Determinación de la ubicación.** Una vez definidos los factores y puntajes se procede a evaluar las alternativas de ubicación, determinando para ello el grado en que se encuentra representado cada factor dentro de determinada localización; la suma de los puntajes obtenidos por factor por cada una de las alternativas dará el parámetro de decisión para la escogencia de la mayor ubicación, que será la que alcance un mayor puntaje, como se observa en el siguiente cuadro.

Cuadro 46. Determinación de la ubicación del hostel

F	Carrera 6 No. 6 – 08		Carrea 5 No. 1 - 30		Carrera 5 No. 4 - 42	
	GRADO	PUNTAJE	GRADO	PUNTAJE	GRADO	PUNTAJE
<b>F1</b>	2	75	2	75	2	75
<b>F2</b>	2	60	2	60	2	60
<b>F3</b>	3	100	3	100	3	100
<b>F4</b>	2	80	3	160	2	80
<b>F5</b>	3	80	3	80	3	80
<b>F6</b>	2	40	3	80	3	80
<b>F7</b>	2	60	2	60	2	60
<b>F8</b>	3	90	3	90	3	90
<b>F9</b>	5	50	3	100	2	50
	<b>635</b>		<b>805</b>		<b>675</b>	

Fuente: Las autoras

De acuerdo con los resultados obtenidos en el método de puntos se determina la ubicación del Hostel PORTAL DE PIEDRA en una casa colonial ubicada en la carrera 5 No. 1 – 30, en el barrio Bellavista; la casa se encuentra a cuatro cuadras del parque principal de Barichara. La casa cuenta con 375 m<sup>2</sup>, un canon de arriendo por \$1'900.000 y servicios públicos por un valor promedio de \$750.000. Según el POT la ubicación es pertinente para este tipo de negocios.

Además de lo anterior el inmueble se encuentra acondicionado ya en el número de habitaciones que se requiere llenando las expectativas y cumplen con los requisitos de carácter general que exige COTELCO para el funcionamiento adecuado y esperado para los hostales y hoteles.

### 3.3 INGENIERÍA DEL PROYECTO

El servicio que se va a prestar en el Hostal PORTAL DE PIEDRA, se va a desarrollar con base en procesos adecuados para el servicio de hospedaje como lo exige la norma NTSH de COTELCO, el hostel iniciará su actividad con una clasificación de Tres Estrellas; así se asegurará la satisfacción de los 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 que se va a prestar en la empresa se contempla en la siguiente ficha técnica.

Cuadro 47. Ficha técnica del servicio de hospedaje en el hostel

Servicio principal	SERVICIO DE HOSPEDAJE PARA LOS TURISTAS QUE VISITEN EL CASCO URBANO DEL MUNICIPIO DE BARICHARA
<b>Diseño</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención directa al turista en las instalaciones del Hostal PORTAL DE PIEDRA de lunes a lunes.</li> <li>• El horario de atención será 24 horas de lunes a lunes.</li> <li>• Prestación del servicio de hospedaje en un ambiente familiar, con seguridad y tranquilidad para el descanso.</li> <li>• Servicio suministrado por personas profesionales y tecnólogas en hotelería con experiencia certificada.</li> </ul>

<p><b>Especificaciones técnicas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calificación NTSH de COTELCO Tres Estrellas.</li> <li>• El día en el hostel se inicia a las 3:00 p.m. y termina a la misma hora del siguiente día.</li> <li>• Los inmuebles y equipos empleados son de calidad técnica.</li> <li>• Personal altamente capacitado.</li> <li>• Habitación sencilla, doble, familiar y lujo doble.</li> <li>• Cada habitación cuenta con los servicios de agua, luz y teléfono.</li> <li>• Cada habitación se entrega con cama(s), espejo, mesa auxiliar, silla auxiliar, mesa de noche, televisor, ventilador, teléfono y directorio.</li> <li>• Cada habitación tiene su baño privado con ducha, espejo, lavamanos y sanitario.</li> <li>• Parqueadero privado.</li> </ul>
<p><b>Vida útil</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El servicio de hospedaje tendrá una vida útil inicial de 5 años (tiempo de proyección); con la posibilidad de ser extendida por 50 años como mínimo.</li> </ul>

Fuente: Las autoras

**3.3.2 Descripción técnica del servicio.** Teniendo en cuenta la actividad básica del Hostel PORTAL DE PIEDRA; se describe el proceso sobre la manera como se ofrecen los servicios de hospedaje a los turistas en el municipio de Barichara.

El servicio se inicia cuando el cliente interesado en recibir el servicio de hospedaje acude al hostel (por teléfono o personalmente) y es atendido por la secretaria quien le da la información inicial sobre el servicio, tipos de habitaciones, precios y las demás actividades que se pueden realizar en el hostel. Si el cliente está presente y lo desea, se lleva a que conozca las habitaciones.

Si el cliente, que se encuentra por vía telefónica, lo desea se hace la separación de la habitación para la(s) fecha(s) indicadas por el turista. Si el cliente que está presente lo desea, se le asigna la habitación, se hace el registro y se le conduce

hacia ella y se le muestra haciéndole el inventario de la habitación 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 un empleado del hostel.

**3.3.3 Diagrama de procedimiento.** El diagrama indica las actividades que se describen para dar información, ingreso y salida del cliente o termino de la estancia en el hostel, este procedimiento se observa en el Anexo B.

**3.3.4 Control de calidad<sup>35</sup>.** El presidente de COTELCO indica que en Colombia los hostales y 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 hostales y hoteles deberán cumplir unos requisitos y cualidades para hacerse merecedores a determinadas estrellas.

Aunque el proceso de certificación es voluntario, los establecimientos 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 Hostal PORTAL DE PIEDRA del municipio de Barichara, se menciona lo siguiente:

---

<sup>35</sup> Disponible en Internet <[http:// www.cotelco.com](http://www.cotelco.com)>

- 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.
- Contar con un recurso humano calificado el cual esté 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 hostel 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 Hostel PORTAL DE PIEDRA 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 buscará siempre la excelencia empresarial implementando documentos de auto evaluación, diseñados para evaluar la calidad en la empresa y enmarcar 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.

Este manual le servirá de guía para la realización de actividades cotidianas del hostel para mantener un nivel de calidad adecuado, teniendo en cuenta que un programa de certificación se podrá implementar pero después de varios años de funcionamiento de la empresa.

**3.3.5 Recursos.** Para el montaje del Hostel PORTAL DE PIEDRA se requieren los siguientes recursos.

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

Cuadro 48. Recurso humano directo.

DESCRIPCIÓN DEL CARGO	NUMERO DE EMPLEADOS
Secretaria-Recepcionista	1
Portero (botón)	1
Auxiliar de servicios generales	2
Cocinero	1

Fuente: Las autoras

Para las temporadas consideradas altas como la de Semana Santa, vacaciones de junio, vacaciones de diciembre, lunes festivos y fiestas; 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.

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

Cuadro 49. Recurso humano indirecto

DESCRIPCIÓN DEL CARGO	NUMERO DE EMPLEADOS
Contador público	1
Administrador	1

Fuente: Las autoras

**3.3.5.3 Recurso físico.** Para la prestación de un óptimo servicio se debe contar con los siguientes muebles y equipos:

Cuadro 50. Recurso físico

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN RECURSO FÍSICO
	<b>* RECEPCIÓN, LOVI Y OFICINA GERENCIA</b>
1	Computador Pentium completo
2	Calculadora Casio
1	Conmutador para 15 extensiones telefónica
1	Fax
1	Escritorio gerente con silla
1	Escritorio secretaria con silla
2	Archivador de 4 cajones en madera
1	Juego de sala de espera

<b>CANTIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN RECURSO FÍSICO</b>
2	Cuadros
1	Televisor a color de 42 pulgadas LCD pantalla plana
	<b>* HABITACIONES</b>
7	Camas sencillas en madera
14	Camas dobles en madera
14	Juego sencillo sabanas ( sabana, sobresabana y funda)
28	Juego doble sabanas ( sabana, sobresabana y funda)
14	Cobijas sencillas
28	Cobijas dobles
7	Colchones sencillos de 0,90 m x 1,90 m
22	Toalla baño 1m x 1,5m ( 2 por habitación)
22	Toalla lavamanos 0,40m x 0,60m ( 2 por habitación)
14	Colchones dobles de 1,90 m x 1,40 m
11	Mesas de noche
11	Sillas auxiliares en madera
11	Espejos
11	Televisores de 26 pulgadas LCD pantalla plana
11	Closet empotrados a la pared en madera
11	Cortinas
11	Teléfonos
11	Papeleras plásticas para baño
1	Calentador de agua industrial a gas (para todo el hostal)
	<b>* LAVANDERÍA</b>
1	Lavadora de 20 libras
1	Plancha industrial a vapor
1	Mesa para planchar
1	Estante metálico para acomodar ropa de 1,5 m x 2,0 m
	<b>* COCINA</b>
1	Nevera de 12 pies
1	Estufa a gas
1	Licuada
1	Estante metálico de 1,5 m x 2,0 m
1	Juego elementos de cocina (cuchillos, tablas, picadores, bandejas, etc.)
3	Juegos de limpiones
2	Canecas plásticas para aseo
1	Cafetera industrial

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN RECURSO FÍSICO
	<b>* COMEDOR</b>
9	Mesas en madera para 4 personas
36	Sillas de madera
18	Manteles
40	Vasos de cristal
4	Bandejas
40	Juegos de vajilla (pocillo, plato sopa – seco – pequeño y mediano)
40	Juego de cubiertos (cuchillo, tenedor, cuchara sopa, cuchara pequeña, cuchara mediana.
12	Jarras de cristal
9	Cartas de presentación de menú
9	Juegos de salero y palillero

Fuente: Las autoras

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.

**3.3.5.4 Recurso de insumos.** En cuanto a los insumos o materias primas indispensables, en los diferentes procesos del hostel, se contemplan aquellos utilizados en los servicios ofrecidos, como se indica a continuación:

- *Insumos de aseo.* Destinados para la limpieza de las diferentes áreas de hostel como: detergentes, desinfectantes, toallas multiusos, cera para piso, escobas, recogedor, y traperos.
- *Insumos de administración.* Destinados para las actividades en recepción, gerencia y restaurante como: factureros, papelería para impresión (formas continuas tamaño carta a una y dos partes con copia, tintas impresora, útiles de oficina (lapiceros, correctores, lápices, marcadores, clips, etc.), sellos,

grapadora, perforadora, tijeras, carpetas tamaño oficina, gancho legajador, folder AZ, libro de registros, etc.

- *Insumos de habitación.* Destinados para el uso de los turistas como: jabón de baño, jabón de lavamanos y papel higiénico.
- *Insumos de restaurante.* Destinados para el consumo de los turistas en el restaurante durante el desayuno como: agua en botella, galletas, gaseosas, huevos, pan, azúcar, sal, chocolate, café, frutas y demás elementos necesarios para la elaboración de desayunos.

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

La ciudad de Bucaramanga ofrece una buena cantidad de proveedores para el funcionamiento del hostel. 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. Teléfono: 6485500 – 6485505
- Plaza de mercado del municipio
- Almacenes de víveres del municipio

**3.3.7 Distribución en planta.** La planta física del hostel será distribuida según el diseño del inmueble que se alquila para tal fin, donde se adecuarán los espacios necesarios para su puesta en marcha, ver Anexo C.

- a) Servicios de recepción: comprende la zona de recepción donde se ubica la secretaria, se da información, se registran los huéspedes y donde será ubicada la sala de espera.
- b) Zona administrativa: está constituida por una oficina para el administrador.
- c) Zona de alojamiento: está compuesta por 11 habitaciones, donde 5 son sencillas, 3 son dobles, 2 son familiares y 1 es lujo doble.
- d) Igualmente se puede encontrar la zona de acomodación de pasillos y una zona verde con jardín.
- e) Zona de comedor: donde se ubicarán 9 mesas para 4 puestos cada una.
- f) Zona de cocina: para la preparación de los desayunos.
- g) Zona de servicios generales: se encuentra el espacio relacionado con el cuarto de aseo, lavadero y patio de ropas.
- h) Parqueadero el cual tendrá espacio para 11 automóviles.

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

**3.3.8 Logística de facilitación del servicio.** El Hostal PORTAL DE PIEDRA contará con un sistema de logística de servicio enfocado hacia el mejoramiento en el servicio al huésped y turista, de la siguiente forma:

- **Organización.** La secretaria-recepcionista dispondrá de la papelería y formatos necesarios para registrar los datos personales de los clientes, así como información sobre los servicios que ofrece el hostel, contara con los elementos indispensables como calculadoras, lapiceros, agenda y demás para el desarrollo de su actividad.
- **Mando.** El Gerente será el responsable de la coordinación de los servicios de hospedaje, por lo tanto tendrá mando sobre los demás pero a su vez cada persona deberá responder ante él por los actividades y procesos realizados. Cada empleado a su cargo deberá elaborar semanalmente un informe sobre el desarrollo de sus actividades registrando los imprevistos y aquellos acontecimientos fuera de lo común que se presentaron al prestar el servicio, de esta manera se medirá la responsabilidad que se le ha asignado a cada cuál.
- **Previsión.** Se mantendrá un control por parte de la gerencia para que los recursos e insumos no falten en la prestación del servicio.
- **Control.** El control lo ejercerá el Gerente por medio de una supervisión directa que el realizará todos los días de funcionamiento del hostel y a su vez analizará la información que los clientes le puedan suministrar sobre los servicios recibidos, como estrategia de retroalimentación y mejoramiento continuo.

### **3.4 CONCLUSIONES SOBRE LA VIABILIDAD TÉCNICA DEL PROYECTO**

La demanda existente para la prestación del servicio de hospedaje en el municipio de Barichara es óptima, de manera que se tuvo en cuenta como factor determinante para el tamaño del proyecto. Igualmente se observa que los turistas tendrán una mayor frecuencia de uso del hostel en la temporada alta (se consideran 143 días/año), es decir durante los fines de semana, lunes festivos, épocas de vacaciones de mitad y fin de año; lo cual determina una capacidad utilizada para el proyecto en el primer año de 3.837 servicios de hospedaje, contemplando un 20% de utilización en temporada baja (se consideran 222 días/año).

Las instalaciones del Hostel PORTAL DE PIEDRA se ubicarán en una casa colonial ubicada en la carrera 5 No. 1 – 30, en el barrio Bellavista; la casa se encuentra a cuatro cuadras del parque principal de Barichara y cuenta con 375 m<sup>2</sup> de área con un canon de arriendo por \$1'900.000 y servicios públicos mensuales por un valor promedio de \$750.000. Según el POT la ubicación es pertinente para este tipo de negocios.

Igualmente se debe tener muy en cuenta que es de gran importancia contar con todos los servicios públicos necesarios como agua, luz, gas, internet, acueducto, alcantarillado y teléfono; donde solo se deben realizar las adecuaciones técnicas necesarias para el funcionamiento del hostel.

En cuanto al recurso humano no será elevado y además se podrá conseguir en el mismo municipio, igual sucede con los insumos.

La creación del hostel en el municipio de Barichara tiene una viabilidad técnica acorde con los requerimientos exigidos para la prestación del servicio de hospedaje, donde su ubicación tendrá notables repercusiones, así como los

costos de operación, teniendo en cuenta las estimaciones futuras del mercado. Al contar con la disponibilidad de insumos materiales, recurso humano, vías y medios de comunicación adecuados le permite al proyecto una favorable factibilidad para su puesta en marcha.

## **4. ESTUDIO ADMINISTRATIVO**

### **4.1 FORMA DE CONSTITUCIÓN**

El hostel PORTAL DE PIEDRA 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 un valor de sus aportes (máximo de \$25.000.000) 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.

### **4.2 CONSTITUCIÓN LEGAL<sup>36</sup>**

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 socias 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:

---

<sup>36</sup> Disponible en Internet <[http:// www.camaracomercio Bucaramanga.com](http://www.camaracomercio Bucaramanga.com)>

- Nombre y domicilio y documento de identificación de las socias
- 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 esté constituyendo

La inscripción o matrícula del nuevo hostel 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 hostel 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 en sus instalaciones, seguido de este se debe diligenciar el paz y salvo de SAYCO, el cual permitirá mantener música en el hostel.

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 CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA**

**4.3.1 Forma de constitución.** El hostel PORTAL DE PIEDRA debe poseer una organización formal bajo una estructura bien definida, constituyéndose una sociedad de responsabilidad limitada, cuyas socias 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 limitadas, que se regirá por todos los formalismos de la ley contenidos en el código del comercio; como se ha indicado en el ítem 4.2.

**4.3.3 Misión.** “El Hostal PORTAL DE PIEDRA es una empresa dedicada a la prestación de servicios de hospedaje, el principal objetivo es satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes desarrollados por personal altamente calificados con el fin de obtener éxitos en la empresa promoviendo la competencia y la mejora del desempeño del personal que labora en la organización”.

**4.3.4 Visión.** “El Hostal PORTAL DE PIEDRA se consolidará en el 2.016 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 posibilidad de vida para las personas que están interesadas en mantener una calidad de vida y contacto con la naturaleza.
- 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 permitan brindar bienestar a la empresa y para quienes la integran.
- Contribuir con la comunidad en la integración con los turistas promoviendo la recreación y el turismo en general.
- Generar empleo en el municipio mediante la contratación directa de personal adecuado y 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.

**4.3.7.1 Políticas de personal.** Para una empresa lo más importante debe ser el personal y equipo humano con el que trabaja. Dentro del Hostal PORTAL DE PIEDRA, 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 Hostal PORTAL DE PIEDRA se vinculará 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.

**4.3.7.2 Políticas de compras.** Para realizar la compra de insumos y utensilios para el Hostal PORTAL DE PIEDRA se tendrán en cuenta los siguientes puntos:

- Los proveedores se seleccionarán de acuerdo a los requerimientos del Hostal 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 Hostal contará con un stock de insumos y utensilios con el fin de prestar los servicios y atención que el huésped merece.

**4.3.7.3 Políticas de ventas.** Se consideran los siguientes políticas de venta:

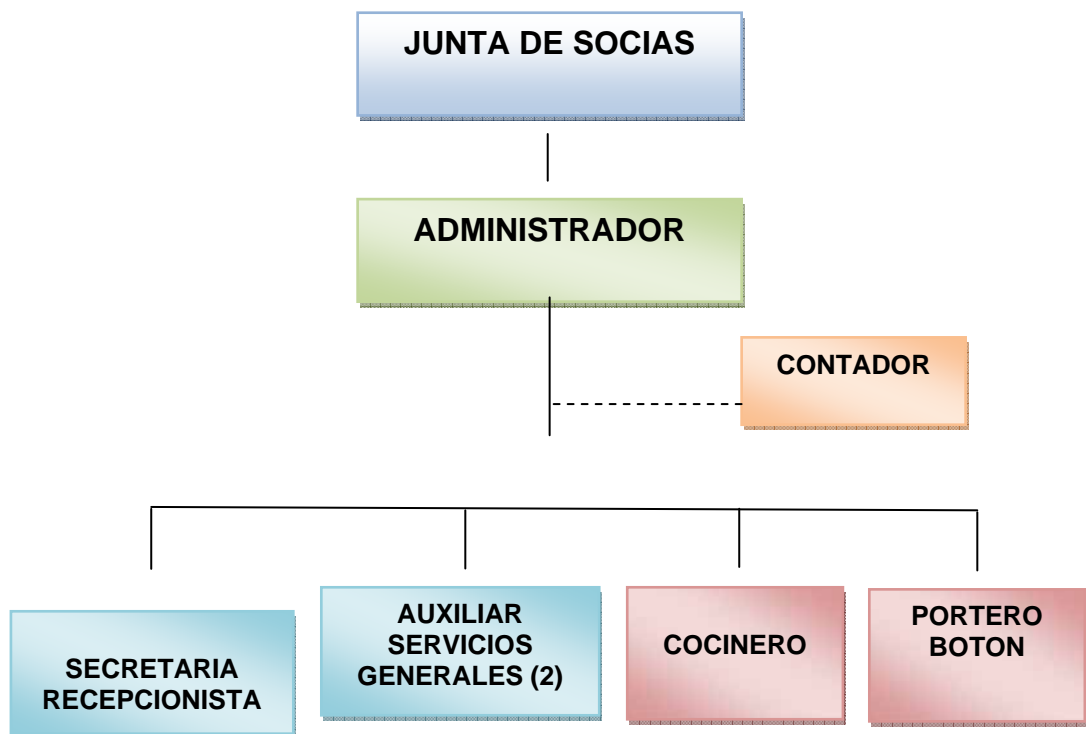
- La forma de pago por la venta de los servicios de hospedaje en el hostal será de contado, por tarjeta de crédito o tarjeta débito.

- 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

**4.4.1 Organigrama.** Representa las líneas de autoridad que tendrá el hostel en las labores del servicio, su estructura organizacional es la siguiente:

Figura 10. Organigrama Hostel PORTAL DE PIEDRA



Fuente: Las autoras

**4.4.2 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 hostel.

Cuadro 51. Descripción funciones Administrador

HOSTAL PORTAL DE PIEDRA		
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES		
<b>NOMBRE DEL CARGO:</b> Administrador	<b>CÓDIGO:</b> DF-01	<b>FECHA:</b> 01/06/2011
<b>DIVISIÓN:</b> Administrativo	<b>DEPARTAMENTO:</b> Administrativo	
<b>SECCIÓN:</b> Oficina	<b>CARGO JEFE INMEDIATO</b> Ninguno	
<b>SUPERVISAR A:</b> Todo el personal	<b>NUMERO CARGOS IGUALES</b> Ninguno	
<p><b>FUNCIÓN PRINCIPAL</b></p> <p>Planear, dirigir, coordinar, supervisar y evaluar las diferentes actividades, buscando optimizar y maximizar los recursos del hostel alcanzando los objetivos comunes</p> <p><b>DETALLE DE FUNCIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Liderar y velar por el cumplimiento de la misión, visión, los principios y valores organizacionales del hostel</li> <li>* contribuir con eficacia, eficiencia y efectividad en la ejecución de los procesos en que se encuentre comprometido</li> <li>* Cumplir y hacer cumplir las políticas, reglamento, normas y procedimientos vigentes en el hostel</li> <li>* Atención, servicio y asesoría al huésped</li> <li>* Encargado de la logística y desarrollo de estrategias de publicidad y promoción</li> <li>* Responder por los insumos y equipos de la empresa y velar por el buen uso y mantenimiento de los mismos</li> <li>* Manejar con responsabilidad y confiabilidad los recursos económicos generados en la prestación del servicio</li> <li>* Elaboración de informes sobre las actividades de servicios cumplidos</li> <li>* Desarrollar estrategias de mercado del servicio</li> <li>* Representar al hostel en cualquier evento o circunstancia como congresos, actividades económicas, ferias y demás circunstancias que lo ameriten</li> <li>* Seleccionar el recurso humano del hostel</li> </ul>		
<b>EMPLEADO</b>	<b>JEFE INMEDIATO</b>	<b>ANALISTA</b>

Fuente: Las autoras

Cuadro 52. Especificaciones cargo Administrador

HOSTAL PORTAL DE PIEDRA		
ESPECIFICACIONES DEL CARGO		
<b>NOMBRE DEL CARGO:</b> Administrador	<b>CÓDIGO:</b> EC-01	<b>FECHA:</b> 01/06/2011
<b>DIVISIÓN:</b> Administrativo	<b>DEPARTAMENTO:</b> Administrativo	
<b>SECCIÓN:</b> Oficina	<b>CARGO JEFE INMEDIATO</b> Administrador	
<b>SUPERVISAR A:</b> Todo el personal	<b>NUMERO CARGOS IGUALES</b> Ninguno	
HABILIDAD		
<b>EDUCACIÓN</b> Profesional en Gestión Empresarial		
<b>EXPERIENCIA</b> Mínimo una año en cargos similares		
<b>HABILIDAD MENTAL</b> Capacidad de decisión y organización, honestidad, liderazgo y relaciones sociales		
<b>HABILIDAD MANUAL</b> Normal		
RESPONSABILIDAD		
<b>SUPERVISIÓN</b> Se encarga de supervisar las actividades que realizan todos las personas que laboran en el hostel		
<b>POR CONTACTOS</b> Con personas externas para el mercadeo de los servicios		
<b>MANEJO DE VALORES</b> Ocasionales y por un valor hasta de \$ 5.000.000		
ESFUERZO		
<b>MENTAL</b> En su jornada requiere concentración plena para diseñar, planear, administrar y controlar		
<b>FÍSICO</b> Normal de la actividad		
CONDICIÓN DE TRABAJO		
<b>MEDIO AMBIENTE</b> Agradable, el de la oficina		
<b>RIESGOS</b> Ninguno		
<b>OBSERVACIONES</b> APROBÓ	<b>APROBÓ</b>	<b>APROBÓ</b>

Fuente: Las autoras

Cuadro 53. Descripción de funciones Recepcionista-Secretaria

<b>HOSTAL PORTAL DE PIEDRA</b>		
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES		
<b>NOMBRE DEL CARGO:</b> Secretaria - Recepcionista	<b>CÓDIGO:</b> DF-02	<b>FECHA:</b> 01/06/2011
<b>DIVISIÓN:</b> Administrativo	<b>DEPARTAMENTO:</b> Administrativo	
<b>SECCIÓN:</b> Oficina	<b>CARGO JEFE INMEDIATO</b> Administrador	
<b>SUPERVISAR A:</b> Ninguno	<b>NUMERO CARGOS IGUALES</b> Ninguno	
<p><b>FUNCIÓN PRINCIPAL</b> Atención de huéspedes y desarrollo del proceso de contabilidad del hostel.</p> <p><b>DETALLE DE FUNCIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Cumplimiento de la misión, visión, los principios y valores organizacionales del hostel</li> <li>* Contribuir con eficacia, eficiencia y efectividad en la ejecución de los procesos en que se encuentra comprometida</li> <li>* Cumplir las políticas, reglamento, normas y procedimientos vigentes en el hostel</li> <li>* Atender amablemente al huésped e informarlo en lo que desee</li> <li>* Relacionar y desarrollar los estados financieros y la demás contabilidad del hostel</li> <li>* Entregar la publicidad del hostel al huésped que lo requiera</li> <li>* Manejar con responsabilidad y confiabilidad los recursos económicos que pueda llegar a manejar en la prestación del servicio</li> <li>* Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas por el Gerente y tengan relación con la naturaleza de su cargo</li> <li>* Responsable del manejo de la caja menor del hostel</li> <li>* Cumplir con los horarios de trabajo asignados</li> <li>* Elaborar informes de las actividades desarrolladas</li> <li>* Velar por la custodia de los documentos entregados por el hostel para la realización del servicio</li> <li>* Elaboración y registro de la información de los huéspedes al ingresar a las instalaciones del hostel</li> <li>* Realizar las facturas del servicio de hostel y demás consumos de los huéspedes</li> </ul>		
<b>EMPLEADO</b>	<b>JEFE INMEDIATO</b>	<b>ANALISTA</b>

Fuente: Las autoras

Cuadro 54. Especificaciones cargo Recepcionista-Secretaria

<b>HOSTAL PORTAL DE PIEDRA</b>		
ESPECIFICACIONES DEL CARGO		
<b>NOMBRE DEL CARGO:</b> Secretaria - Recepcionista	<b>CÓDIGO:</b> EC-02	<b>FECHA:</b> 01/06/2011
<b>DIVISIÓN:</b> Administrativo	<b>DEPARTAMENTO:</b> Administrativo	
<b>SECCIÓN:</b> Oficina	<b>CARGO JEFE INMEDIATO</b> Administrador	
<b>SUPERVISAR A:</b> Ninguno	<b>NUMERO CARGOS IGUALES</b> Ninguno	
HABILIDAD		
<b>EDUCACIÓN</b> Tecnóloga en Contabilidad Financiera y/o CAAP del Sena con estudios en contabilidad y conocimientos en informática		
<b>EXPERIENCIA</b> Minimo dos años en cargos similares		
<b>HABILIDAD MENTAL</b> Concentración, conocimientos y memoria		
<b>HABILIDAD MANUAL</b> Digitar con agilidad y precisión, redacción en forma correcta		
RESPONSABILIDAD		
<b>SUPERVISIÓN</b> Ninguna		
<b>POR CONTACTOS</b> Pérdida de documentos de huéspedes y del hostel		
<b>MANEJO DE VALORES</b> Utilización de caja menor por valor de \$ 500.000 para los gastos internos del hostel		
ESFUERZO		
<b>MENTAL</b> Concentración, memoria		
<b>FÍSICO</b> Mantener una misma postura por mucho tiempo y visualización de la pantalla		
CONDICIÓN DE TRABAJO		
<b>MEDIO AMBIENTE</b> Normal		
<b>RIESGOS</b> Ninguno		
<b>OBSERVACIONES</b>		
<b>APROBÓ</b>	<b>APROBÓ</b>	<b>APROBÓ</b>

Fuente: Las autoras

Cuadro 55. Descripción funciones Auxiliar Servicios Generales

HOSTAL PORTAL DE PIEDRA		
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES		
<b>NOMBRE DEL CARGO:</b> Auxiliar Servicios Generales	<b>CÓDIGO:</b> DF-03	<b>FECHA:</b> 01/06/2011
<b>DIVISIÓN:</b> Operativa	<b>DEPARTAMENTO:</b> Operativo	
<b>SECCIÓN:</b> Unidad Operativa	<b>CARGO JEFE INMEDIATO</b> Administrador	
<b>SUPERVISAR A:</b> Ninguno	<b>NUMERO CARGOS IGUALES</b> Dos	
<p><b>FUNCIÓN PRINCIPAL</b> Realizar las actividades necesarias para la prestación de los servicios generales de aseo del hostel y brindar apoyo a la portería y atención al huésped en caso de requerirse. dentro de las instalaciones del hostel</p> <p><b>DETALLE DE FUNCIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Cumplimiento de la misión, visión, los principios y valores organizacionales del hostel</li> <li>* contribuir con eficacia, eficiencia y efectividad en la ejecución de los procesos en que se encuentre comprometido</li> <li>* Cumplir las políticas, reglamento, normas y procedimientos vigentes en el hostel</li> <li>* Encargada del aseo de las instalaciones del hostel cumpliendo con las normas requeridas para la ejecución de la actividad</li> <li>* Responder por los equipos que tiene a su disposición para el desarrollo de sus actividades</li> <li>* Cumplir con los horarios de trabajo asignados</li> </ul>		
<b>EMPLEADO</b>	<b>JEFE INMEDIATO</b>	<b>ANALISTA</b>

Fuente: Las autoras

Cuadro 56. Especificaciones del cargo Auxiliar Servicios Generales

<b>HOSTAL PORTAL DE PIEDRA</b>		
ESPECIFICACIONES DEL CARGO		
<b>NOMBRE DEL CARGO:</b> Auxiliar Servicios Generales	<b>CÓDIGO:</b> EC-03	<b>FECHA:</b> 01/06/2011
<b>DIVISIÓN:</b> Operativo	<b>DEPARTAMENTO:</b> Operativo	
<b>SECCIÓN:</b> Unidad Operativa	<b>CARGO JEFE INMEDIATO</b> Administrador	
<b>SUPERVISAR A:</b> Ninguno	<b>NUMERO CARGOS IGUALES</b> Dos	
HABILIDAD		
<b>EDUCACIÓN</b> Bachiller		
<b>EXPERIENCIA</b> Con o sin experiencia mínima de una año		
<b>HABILIDAD MENTAL</b> Concentración, memoria y dedicación		
<b>HABILIDAD MANUAL</b> Rapidez y agilidad		
RESPONSABILIDAD		
<b>SUPERVISIÓN</b> Sobre todas las actividades que realiza		
<b>POR CONTACTOS</b> Total discreción con los huéspedes		
<b>MANEJO DE VALORES</b> Ninguno		
ESFUERZO		
<b>MENTAL</b> Concentración y memoria		
<b>FÍSICO</b> Manejo y manipulación de elementos con cierto peso relativo		
CONDICIÓN DE TRABAJO		
<b>MEDIO AMBIENTE</b> Normal		
<b>RIESGOS</b> Ninguno		
<b>OBSERVACIONES</b> APROBÓ	APROBÓ	APROBÓ

Fuente: Las autoras

Cuadro 57. Descripción funciones Portero-botones

<b>HOSTAL PORTAL DE PIEDRA</b>		
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES		
<b>NOMBRE DEL CARGO:</b> Portero-botones	<b>CÓDIGO:</b> DF-04	<b>FECHA:</b> 01/06/2011
<b>DIVISIÓN:</b> Operativo	<b>DEPARTAMENTO:</b> Operativo	
<b>SECCIÓN:</b> Unidad Operativa	<b>CARGO JEFE INMEDIATO</b> Administrador	
<b>SUPERVISAR A:</b> Ninguno	<b>NUMERO CARGOS IGUALES</b> Ninguno	
<p><b>FUNCIÓN PRINCIPAL</b></p> <p>Realizar las actividades necesarias para la prestación de los servicios de portería y atención al huésped dentro las instalaciones del hostel</p> <p><b>DETALLE DE FUNCIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Cumplimiento de la misión, visión, los principios y valores organizacionales del hostel</li> <li>* contribuir con eficacia, eficiencia y efectividad en la ejecución de los procesos en que se encuentre comprometido</li> <li>* Cumplir las políticas, reglamento, normas y procedimientos vigentes en el hostel</li> <li>* Atención, servicio y asesoría al huésped</li> <li>* Encargado de conducir al huésped a la habitación ayudándole con su equipaje</li> <li>* Responder por los equipos que tiene a su disposición para el desarrollo de sus actividades</li> <li>* Cumplir con los horarios de trabajo asignados</li> </ul>		
<b>EMPLEADO</b>	<b>JEFE INMEDIATO</b>	<b>ANALISTA</b>

Fuente: Las autoras

Cuadro 58. Especificaciones cargo Portero-botones

<b>HOSTAL PORTAL DE PIEDRA</b>		
ESPECIFICACIONES DEL CARGO		
<b>NOMBRE DEL CARGO:</b> Portero-Botones	<b>CÓDIGO:</b> EC-04	<b>FECHA:</b> 01/06/2011
<b>DIVISIÓN:</b> Operativo	<b>DEPARTAMENTO:</b> Operativo	
<b>SECCIÓN:</b> Unidad Operativa	<b>CARGO JEFE INMEDIATO</b> Administrador	
<b>SUPERVISAR A:</b> Ninguno	<b>NUMERO CARGOS IGUALES</b> Ninguno	
HABILIDAD		
<b>EDUCACIÓN</b> Bachiller		
<b>EXPERIENCIA</b> Con o sin experiencia mínima de un año		
<b>HABILIDAD MENTAL</b> Concentración, memoria y dedicación		
<b>HABILIDAD MANUAL</b> Rapidez y agilidad		
RESPONSABILIDAD		
<b>SUPERVISIÓN</b> Sobre todas las actividades que realiza		
<b>POR CONTACTOS</b> Total discreción con los huéspedes		
<b>MANEJO DE VALORES</b> Ninguno		
ESFUERZO		
<b>MENTAL</b> Concentración y memoria		
<b>FÍSICO</b> Manejo y manipulación de elementos con cierto peso relativo		
CONDICIÓN DE TRABAJO		
<b>MEDIO AMBIENTE</b> Normal		
<b>RIESGOS</b> Ninguno		
<b>OBSERVACIONES</b> APROBÓ	<b>APROBÓ</b>	<b>APROBÓ</b>

Fuente: Las autoras

Cuadro 59. Descripción funciones Cocinero

HOSTAL PORTAL DE PIEDRA		
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES		
<b>NOMBRE DEL CARGO:</b> Cocinero	<b>CÓDIGO:</b> DF-05	<b>FECHA:</b> 01/06/2011
<b>DIVISIÓN:</b> Operativa	<b>DEPARTAMENTO:</b> Operativo	
<b>SECCIÓN:</b> Unidad Operativa	<b>CARGO JEFE INMEDIATO</b> Administrador	
<b>SUPERVISAR A:</b> Ninguno	<b>NUMEROS CARGOS IGUALES</b> Ninguno	
<p><b>FUNCIÓN PRINCIPAL</b> Realizar las actividades necesarias para la prestación del servicio de restaurante para los huéspedes dentro de las instalaciones del hostel</p> <p><b>DETALLE DE FUNCIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Cumplimiento de la misión, visión, los principios y valores organizacionales del hostel</li> <li>* Contribuir con eficacia, eficiencia y efectividad en la ejecución de los procesos del restaurante y cocina con los cuales esta comprometido</li> <li>* Cumplir las políticas, reglamento, normas y procedimientos vigentes en el hostel</li> <li>* Encargada de la organización y administración de la cocina y del espacio del restaurante cumpliendo con las normas requeridas</li> <li>* Responder por los equipos que tiene a su disposición para el desarrollo de sus actividades de cocina</li> <li>* Cumplir con los horarios de trabajo asignados</li> </ul>		
<b>EMPLEADO</b>	<b>JEFE INMEDIATO</b>	<b>ANALISTA</b>

Fuente: Las autoras

Cuadro 60. Especificaciones del cargo Cocinero

<b>HOSTAL PORTAL DE PIEDRA</b>		
ESPECIFICACIONES DEL CARGO		
<b>NOMBRE DEL CARGO:</b> Cocinero	<b>CÓDIGO:</b> EC-05	<b>FECHA:</b> 01/06/2011
<b>DIVISIÓN:</b> Operativo	<b>DEPARTAMENTO:</b> Operativo	
<b>SECCIÓN:</b> Unidad Operativa	<b>CARGO JEFE INMEDIATO</b> Administrador	
<b>SUPERVISAR A:</b> Ninguno	<b>NUMERO CARGOS IGUALES</b> Ninguno	
HABILIDAD		
<b>EDUCACIÓN</b> Bachiller, curso cocina Sena.		
<b>EXPERIENCIA</b> Mínima de dos años		
<b>HABILIDAD MENTAL</b> Concentración, memoria y dedicación		
<b>HABILIDAD MANUAL</b> Rapidez y agilidad		
RESPONSABILIDAD		
<b>SUPERVISIÓN</b> Sobre todas las actividades que realiza		
<b>POR CONTACTOS</b> Total discreción con los huéspedes		
<b>MANEJO DE VALORES</b> Ninguno		
ESFUERZO		
<b>MENTAL</b> Concentración y memoria		
<b>FÍSICO</b> Manejo y manipulación de alimentos con cierto peso relativo		
CONDICIÓN DE TRABAJO		
<b>MEDIO AMBIENTE</b> Normal		
<b>RIESGOS</b> Cortadas y quemaduras propias		
<b>OBSERVACIONES</b> APROBÓ	APROBÓ	APROBÓ

Fuente: Las autoras

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

Cuadro 61. Estructura salarial Hostal PORTAL DE PIEDRA

Cargo	Tipo contrato	Salario	Transporte	Prestaciones 53,766%	Valor mes	Valor año
Administrador	Nómina	\$ 1.500.000	\$ -	\$ 806.490	\$ 2.306.490	\$ 27.677.880
Secretaria Recep	Nómina	\$ 900.000	\$ 63.600	\$ 483.894	\$ 1.447.494	\$ 17.369.928
Cocinero	Nómina	\$ 1.050.000	\$ 63.600	\$ 564.543	\$ 1.678.143	\$ 20.137.716
Aux Servicios G	Nómina	\$ 800.000	\$ 63.600	\$ 430.128	\$ 1.293.728	\$ 15.524.736
Aux Servicios G	Nómina	\$ 800.000	\$ 63.600	\$ 430.128	\$ 1.293.728	\$ 15.524.736
Portero Botones	Nómina	\$ 700.000	\$ 63.600	\$ 376.362	\$ 1.139.962	\$ 13.679.544
Contador	Honorarios				Honorarios mes \$ 150.000	Honorarios año \$ 1.800.000
<b>TOTAL</b>					<b>\$ 9.309.545</b>	<b>\$ 111.714.540</b>

Fuente: S.M.L.V para el año 2011 por \$535.600 y Transporte por \$63.600

La empresa Hostal PORTAL DE PIEDRA define dentro de su política de contratación para el desarrollo de actividades y cumplimiento de la Misión organizacional, su estructura salarial con base en el Salario Mínimo Legal Vigente (S.M.L.V.) para el año 2011 (\$535.600).

Todos los empleados (excepto el Administrador y el Contador) recibirán dotación tres veces al año, como lo exige la ley.

Las prestaciones sociales ordinarias se pagarán de conformidad con la ley 100.

Si en las temporadas altas (Semana Santa, vacaciones de junio, semana cultural, ferias y fin de año) se justifica y es necesario se contratará una persona cuyo cargo será como auxiliar de servicios generales, con el fin de reforzar las labores a realizar por el personal de planta para tal fin, con el propósito de prestar de manera oportuna y adecuada un servicio con alta calidad para el cliente.

La base para liquidar aportes y seguridad social se observa en el siguiente cuadro.

Cuadro 62. Base para liquidar aportes y seguridad social

<b>PRESTACIONES SOCIALES</b>	<b>FACTOR</b>
<b>Prestaciones de pago directo</b>	
Cesantías	8,33%
Intereses de Cesantías	1%
Vacaciones anuales	4,17%
Prima de servicios	8,33%
<b>Total de prestaciones de pago directo</b>	<b>21,83%</b>
<b>Prestaciones de pago indirecto</b>	
<b>Seguridad Social</b>	
Aportes a E.P.S.	8,5%
Aporte a A.F.P. año 2010	12%
Aportes A.R.P. Clase III	2,436%
<b>Aportes Parafiscales</b>	
Caja de compensación familiar	4%
SENA	2%
I.C.B.F	3%
<b>Total prestaciones de pago indirecto</b>	<b>31,936%</b>
<b>TOTAL FACTOR PRESTACIONAL A CARGO DEL PATRONO</b>	<b>53,766%</b>

Fuente. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social

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.

#### **4.5 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 hostel se pretende llevar a cabo para el segundo semestre del año 2011 por parte de las autoras del proyecto.
- b) La estructura organizacional que se ha planeado para el hostel 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 hostel.
- 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-recepcionista, portero-botones, los auxiliares de servicios generales y el cocinero tendrán contrato laboral de ley.
- g) El cargo del Contador será por honorarios.

## 5. ESTUDIO FINANCIERO

### 5.1 INVERSIONES

Para la empresa Hostal PORTAL DE PIEDRA 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) **Maquinaria y equipo.** La maquinaria y equipo que se requiere para el hostal está conformada por los activos de cada habitación, cocina y recepción.

Cuadro 63. Maquinaria y equipo

Detalle	Cantidad	Valor unidad	Valor total
TV 42" LCD (oficina)	1	980.000	980.000
TV 26" LCD (habitaciones)	11	640.000	7.040.000
Teléfono (habitaciones)	11	45.000	495.000
Lavadora 20 libras	1	890.000	890.000
Plancha industrial a vapor	1	125.000	125.000
Nevera 12"	1	1.060.000	1.060.000
Estufa a gas	1	535.000	535.000
Licuada industrial	1	130.000	130.000
Cafetera industrial	1	95.000	95.000
Calentador de agua a gas	1	730.000	730.000
Caja fuerte	1	430.000	430.000
<b>Total</b>			<b>\$ 12.510.000</b>

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

b) **Muebles y enseres.** Son aquellos que se requiere para el hostel en cada habitación, cocina y recepción.

Cuadro 64. Muebles y enseres

Detalle	Cantidad	Valor unidad	Valor total
Juego sala de espera	1	1.170.000	1.170.000
Cuadro (oficina y recepción)	2	320.000	640.000
Cama sencilla en madera	7	360.000	2.520.000
Cama doble en madera	14	480.000	6.720.000
Colchón sencillo 0,9mx1,9m	7	215.000	1.505.000
Colchón doble 1,4mx1,9m	14	297.000	4.158.000
Mesa de noche	11	83.000	913.000
Silla auxiliar en madera	11	75.000	825.000
Espejo marco madera	11	95.000	1.045.000
Closet madera para empotrar	11	270.000	2.970.000
Mesa para aplanchar	1	85.000	85.000
Estante metálico para ropa	1	360.000	360.000
Estante metálico para cocina	1	360.000	360.000
Mesa en madera (4 puestos)	9	120.000	1.080.000
Silla en madera comedor	36	60.000	2.160.000
Papeleras baño plásticas	11	6.000	66.000
Canecas aseo plásticas	2	45.000	90.000
Archivador de madera	2	180.000	360.000
Escritorio gerencia y silla	1	370.000	370.000
Escritorio secretaria y silla	1	240.000	240.000
<b>Total</b>			<b>\$ 27.637.000</b>

Fuente: Hogar Coomultrasan, COLMUEBLES

c) **Equipo de oficina.** Es el equipo que necesitan el Gerente y la Secretaria para sus actividades de oficina y recepción.

Cuadro 65. Equipo de oficina

Detalle	Cantidad	Valor unidad	Valor total
Computador Pentium	1	1.200.000	1.200.000
Impresora multifuncional LEXMARK	1	120.000	120.000
Estabilizador New Line	1	80.000	80.000
Conmutador 15 extensiones	1	480.000	480.000
Telefax Panasonic	1	165.000	165.000
Calculadora CASIO	2	25.000	50.000
<b>Total</b>			<b>\$ 2.095.000</b>

Fuente: Multicómputo, Hogar Coomultrasan, COLMUEBLES

d) **Herramientas.** Son aquellas que se utilizan en

Cuadro 66. Herramientas

Detalle	Cantidad	Valor unidad	Valor total
Cuchillos de cocina	6	12.000	72.000
Tablas de madera	3	11.000	33.000
Picadores plásticos	2	18.000	36.000
Vasos de cristal	40	1.800	72.000
Juego vajilla (pocillo, plato sopa, seco, mediano y pequeño)	40	8.500	340.000
Juego cubiertos (tenedor, cuchillo, cucharas)	40	4.500	180.000
Jarras de cristal para agua	12	17.000	204.000
Bandejas	4	26.000	104.000
Juego de ollas (batería)	1	185.000	185.000
Juego salero palillero	9	2.500	22.500
Cartas menú restaurante	9	7.000	63.000
Juego sábanas cama sencilla	14	56.000	784.000
Juego sábanas cama doble	28	94.000	2.632.000
Cobija cama sencilla	14	45.000	630.000
Cobija cama doble	28	73.000	2.044.000
Cortina habitación	11	115.000	1.265.000
Juego de limpienes	3	16.000	48.000
Mantel mesa comedor	18	5.700	102.600
Toalla baño habitación	22	56.000	1.232.000
Toalla lavamanos habitación	22	35.000	770.000
Kit oficina (grapadora, perforadora, tijera, bisturí)	1	20.000	20.000
<b>Total</b>			<b>\$ 10.839.100</b>

Fuente: Hogar Coomultrasan, Almacén El Viboral, Mercomfenalco

e) **Total inversión fija.** Se totalizan los activos determinados anteriormente.

Cuadro 67. Total inversión fija

Detalle	Valor total
Maquinaria y equipos (Cuadro 63)	12.510.000
Muebles y enseres (Cuadro 64)	27.637.000
Equipo de oficina (Cuadro 65)	2.095.000
Herramientas (Cuadro 66)	10.839.100
<b>Total</b>	<b>\$ 53.081.100</b>

Fuente: Cuadros 63 al 65

**5.1.2 Inversión diferida.** Son bienes no físicos y derechos del hostel necesarios para su funcionamiento, tales como: nombre comercial, inversiones y todos aquellos gastos preoperativos los cuales incluyen estudios de factibilidad, gastos de adecuación, organización y puesta en marcha.

Dadas sus características estos se amortizan generalmente durante los primeros cinco años de operación como se observa en el siguiente cuadro.

Cuadro 68. Inversión diferida

Detalle	Valor total	Valor diferido a 5 años
Estudio de factibilidad	2.250.000	450.000
Escritura de constitución	56.000	11.200
Registro mercantil (C de C)	160.000	32.000
Notaria (1° de Barichara)	45.000	9.000
Permiso Sayco	85.000	17.000
Publicidad de lanzamiento	5.798.000	1.159.600
Adecuación recepción y oficina	320.000	64.000
Adecuación habitaciones	1.100.000	220.000
<b>Total</b>		<b>\$ 1.962.800</b>

Fuente: Cuadro 39, Cámara de Comercio, Notaria 8ª

**5.1.3 Inversión capital de trabajo.** Para la operación normal de la empresa Hostal PORTAL DE PIEDRA, 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 directos (materia prima).** Son los requeridos para poder prestar el servicio de restaurante a la hora del desayuno. Las cantidades se estiman según la capacidad a utilizar en el primer año (ver cuadro 44) que corresponde a 3.837 servicios de hospedaje, y se tiene también en cuenta la opinión de las personas en la investigación de campo al responder la pregunta 12 donde se indica que el 60% desean desayuno (ver cuadro 23), lo cual da como resultado:

$$3.837 \times 60\% = 2.302,2 \approx 2.302 \text{ desayunos al año}$$

$$2.302 / 12 = 192 \text{ desayunos al mes}$$

Los cálculos para estos insumos se observan a continuación:

Cuadro 69. Insumos (materia prima) para 192 desayunos

Detalle	Cantidad mes	Costo unidad	Valor mes	Valor año
Pan bola (2 por desayuno)	384	200	76.740	920.880
Chocolate (1 pocillo)	192	700	134.295	1.611.540
Queso (1 pedazo de 1/8)	192	300	57.555	690.660
Huevos (1)	192	250	47.963	575.550
Otros (tomate, cebolla, sal, café, aceite, mantequilla, mermelada, azúcar, etc.)	192	1.300	249.405	2.992.860
<b>Total</b>		<b>\$ 2.750</b>	<b>\$ 565.958</b>	<b>\$ 6.791.490</b>

Fuente: Panadería Guane, plaza de mercado de Barichara

- **Mano de obra directa.** Son las personas que deben atender a los turistas en recepción, habitaciones y comedor.

Cuadro 70. Mano de obra directa

Cargo	Valor mes	Valor año
Secretaria (repcionista)	1.447.494	17.369.928
Portero (botón)	1.139.962	13.679.544
Auxiliar de servicios generales	1.293.728	15.524.736
Auxiliar de servicios generales	1.293.728	15.524.736
Cocinero	1.678.143	20.137.716
<b>Total</b>	<b>\$ 6.853.055</b>	<b>\$ 82.236.660</b>

Fuente: Cuadro 61

- **Costos indirectos de prestación del servicio.** Se consideran los siguientes necesarios para las actividades del Hostal PORTAL DE PIEDRA.
- **Depreciación.** Se incluye tanto los de prestación del servicio de hospedaje como los de administración, ya que se considera a ambos como parte del servicio. Se toma como tiempo promedio de depreciación 5 años.

Cuadro 71. Depreciación

Detalle	Valor de compra	Valor depreciación año
Maquinaria y equipos (Cuadro 63)	12.510.000	2.502.000
Muebles y enseres (Cuadro 64)	27.637.000	5.527.400
Equipo de oficina (Cuadro 65)	2.095.000	419.000
Herramientas (Cuadro 66)	10.839.100	2.167.820
<b>Total</b>		<b>\$ 10.616.220</b>

Fuente: Cuadros 63, 64, 65 y 66

El valor de la depreciación mensual será de **\$ 884.685** (\$ 10.616.220/12).

- **Mano de obra indirecta.** Solamente se considera como mano de obra indirecta en la prestación del servicio al administrador del hostel.

Cuadro 72. Mano de obra indirecta

Cargo	Valor mes	Valor año
Administrador	2.306.490	27.677.880
<b>Total</b>	<b>\$ 2.306.490</b>	<b>\$ 27.677.880</b>

Fuente: Cuadro 61

- **Insumos indirectos.** Los insumos considerados son los empleados para realizar el aseo y demás elementos de oficina.

Cuadro 73. Insumos indirectos

Detalle	Cantidad mes	Valor unidad	Valor mes	Valor año
Jabón detergente aseo (kilos)	6	2.100	12.600	151.200
Desinfectantes (litros)	4	1.800	7.200	86.400
Toallas multiusos (uds)	2	2.500	5.000	60.000
Cera piso (litros)	8	8.300	66.400	796.800
Kit escoba, traperero, cepillo (uds)	0,3	15.000	4.500	54.000
Jabón lavamanos habitación (uds)	70	1.700	119.000	1.428.000
Jabón baño habitación (uds)	70	2.800	196.000	2.352.000
Papel higiénico habitación (uds)	70	1.300	91.000	1.092.000
Servilletas comedor (paquete)	3,5	1.400	4.900	58.800
Guantes industriales (uds)	0,5	4500	2.250	27.000
Sabra cocina (uds)	2	300	600	7.200
Bolsa aseo (uds)	15	100	1.500	18.000
<b>Total</b>			<b>\$ 510.950</b>	<b>\$ 6.131.400</b>

Fuente: Mundo Aseo, Mercadefam

- **Otros CIF.** Se consideran los mantenimientos y reparaciones de las máquinas y equipos empleados en la prestación del servicio; se consideran también algunos transportes y fletes ocasionales.

Cuadro 74. Otros costos indirectos

Detalle	Valor mes	Valor año
Mantenimientos	20.000	240.000
Reparaciones	15.000	180.000
Transportes y fletes	85.000	1.020.000
<b>Total</b>	<b>\$ 120.000</b>	<b>\$ 1.440.000</b>

Fuente: Las autoras

- **Total CIF.** El valor total de los costos indirectos de prestación del servicio se obtienen al sumar depreciación, mano de obra indirecta, insumos indirectos y otros CIF, así:

Cuadro 75. Total CIF

Detalle	Valor mes	Valor año
Depreciación (Cuadro 71)	884.685	10.616.220
Mano de obra indirecta (Cuadro 72)	2.306.490	27.677.880
Insumos indirectos (Cuadro 73)	510.950	6.131.400
Otros CIF (Cuadro 74)	120.000	1.440.000
<b>Total</b>	<b>\$ 3.822.125</b>	<b>\$ 45.865.500</b>

Fuente: Cuadros 71 al 74

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

Cuadro 76. Total costos de prestación del servicio (C.P.S.)

Detalle	Valor mes	Valor año
Insumos restaurante (Cuadro 69)	565.958	6.791.490
Mano de Obra Directa MOD (Cuadro 70)	6.853.055	82.236.660
Costos Indirectos CIF (Cuadro 75)	3.822.125	45.865.500
<b>Total</b>	<b>\$ 11.241.138</b>	<b>\$ 134.893.650</b>

Fuente: Cuadros 69, 70 y 75

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

Cuadro 77. Gastos de administración y ventas (G.A.V.)

Detalle	Valor mes	Valor año
Servicios públicos (agua, luz, gas)	750.000	9.000.000
Celular (Movistar)	54.000	648.000
Seguros (0,652% valor activo fijo)	28.841	346.089
Teléfono, internet	93.000	1.116.000
Papelería oficina (carpetas, gancho, folder, AZ, libros)	15.000	180.000
Amortización diferidos (Cuadro 68)	163.567	1.962.800
Publicidad de operación (Cuadro 40)	612.167	7.346.000
Dotación (5 empleados x 3 al año)*	131.250	1.575.000
Contador (Honorarios) (Cuadro 61)	150.000	1.800.000
Arriendo	1.900.000	22.800.000
Factureros	4.500	54.000
Formas continua impresión	5.417	65.000
Tinta negra impresión	9.000	108.000
Tinta color impresión	11.000	132.000
Kit útiles oficina (lapicero, lápiz, clips, marcador)	8.000	96.000
<b>Total</b>	<b>\$ 3.935.741</b>	<b>\$ 47.228.889</b>

\* Secretaria, 2 auxiliar servicios generales, cocinero y portero

Fuente: Cuadro 40, 61, 68, Centro papelerero, Insumos Informáticos Ltda.

c) **Total capital de trabajo.** La inversión de capital de trabajo para el Hostal PORTAL DE PIEDRA corresponde al efectivo necesario para cubrir el primer mes de actividad, este valor es \$ 16.608.319 como se observa a continuación.

#### Cuadro 78. Total capital de trabajo

Detalle	Valor mes
Total costos prestación servicio (Cuadro 76)	11.241.138
Total gastos administración y ventas (Cuadro 77)	3.935.741
Cuota crédito (Cuadro 80)	1.431.441
<b>Total</b>	<b>\$ 16.608.319</b>

Fuente: Cuadros 76, 77 y 80

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

#### Cuadro 79. Inversión total

Detalle	Valor mes	%
Total inversión fija (Cuadro 67)	53.081.100	74,08%
Total inversión diferida (Cuadro 68)	1.962.800	2,74%
Total inversión capital de trabajo (Cuadro 78)	16.608.319	23,18%
<b>Total</b>	<b>\$ 71.652.219</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Cuadros 67, 68 y 78

**5.1.5 Fuentes de financiación.** La empresa Hostal PORTAL DE PIEDRA cuenta con las siguientes fuentes financieras.

- a) **Recursos propios.** Para la puesta en marcha se cuenta con recursos propios por valor de \$ 21.652.219, estos corresponden al 30,22% de la inversión total.
- b) **Recursos de terceros.** Para obtener el 69,78% (\$ 50.000.000) 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 Banco AV Villas a una tasa del 1,98% mes vencido (26,64% e.a.) y a

un plazo de 60 meses. La cuota fija para cancelar el préstamo queda en \$1.431.441 al mes.

Cuadro 80. Amortización del crédito

Año	Interés	Capital	Valor cuotas	Saldo
0	0	0	0	50.000.000
1	11.263.299	5.913.998	17.177.298	44.086.002
2	9.694.547	7.482.751	17.177.298	36.603.250
3	7.709.665	9.467.633	17.177.298	27.135.618
4	5.198.272	11.979.025	17.177.298	15.156.593
5	2.020.705	15.156.593	17.177.298	0

Fuente: Banco AV Villas – Junio 9 de 2011

## 5.2 COSTOS

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

Cuadro 81. Costos fijos

Detalle	Valor total
MOD (Cuadro 70)	82.236.660
Depreciación (Cuadro 71)	10.616.220
MOI (Cuadro 72)	27.677.880
Celular (Movistar)	648.000
Seguros (0,652% valor activo fijo)	346.089
Amortización diferidos (Cuadro 68)	1.962.800
Dotación (5 empleados x 3 al año)	1.575.000
Contador (Honorarios) (Cuadro 61)	1.800.000
Arriendo (Cuadro 77)	22.800.000
<b>Total</b>	<b>\$ 149.662.649</b>

Fuente: Cuadros 61, 68, 70, 71, 72 y 77

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

Cuadro 82. Costos variables

<b>Detalle</b>	<b>Valor total</b>
Insumos restaurante (Cuadro 69)	6.791.490
Insumos indirectos (Cuadro 73)	6.131.400
Otros CIF (Cuadro 74)	1.440.000
Servicios públicos (agua, luz, gas)	9.000.000
Teléfono, internet	1.116.000
Papelería oficina (carpetas, gancho, folder, AZ, libros)	180.000
Publicidad de operación (Cuadro 40)	7.346.000
Factureros	54.000
Formas continua impresión	65.000
Tinta negra impresión	108.000
Tinta color impresión	132.000
Kit útiles oficina (lapicero, lápiz, clips, marcador)	96.000
<b>Total</b>	<b>\$ 32.459.890</b>

Fuente: Cuadros 40, 69, 73 y 74

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

Cuadro 83. Costos totales unitarios

<b>Detalle</b>	<b>Costo total</b>	<b>% participación</b>	<b>Costo unidad</b>
Total costos fijos (Cuadro 81)	149.662.649	82,18%	39.005,12
Total costos variables (Cuadro 82)	32.459.890	17,82%	8.459,71
<b>Total</b>	<b>\$ 182.122.539</b>	<b>100,00%</b>	<b>\$ 47.464,83</b>

Fuente: Cuadros 81 y 82

Se observa que el costo fijo equivale al 82,18% y el costo variable al 17,82%.

Ahora, relacionando lo anterior con la capacidad a utilizar durante el primer año de 3.837 personas hospedadas, según el estudio técnico, el costo por unidad de servicio de alojamiento por persona día es \$ 47.465, obtenido de la manera siguiente:

$$\$182.122.539 / 3.837 \text{ personas} = \$ 47.464,83 \approx \mathbf{\$ 47.465}$$

**5.2.4 Precio de venta.** Se determina dividiendo el costo unitario del servicio por la diferencia entre la unidad y el margen de utilidad esperado (10%), lo cual se expresa en la siguiente fórmula matemática.

$$\text{Precio de Venta} = \frac{\text{Costo Total Unitario}}{1 - \% \text{ Utilidad esperada}} = \frac{\$ 47.465}{1 - 0,10}$$

$$\text{Precio de Venta} = \$ 52.738,88 \approx \mathbf{\$ 52.700}$$

El servicio de hospedaje por persona en el Hostal PORTAL DE PIEDRA tendrá un precio de venta por persona de \$ 52.700 por día de hospedaje (incluido el desayuno); considerando día de hostel al tiempo que transcurre de 3:00 p.m. a 3: p.m. del siguiente día.

Ahora, considerando que el Hostal PORTAL DE PIEDRA ofrece varios tipos de habitación se requiere analizar cual sería el costo de cada una de ellas, partiendo que el precio establecido con la utilidad del 10% corresponde un valor de \$52.700 por persona, como se ha indicado anteriormente.

Las tarifas para el nuevo hostel por tipo de habitación y considerando la cantidad de personas alojadas en cada una, son las siguientes:

- Habitación doble (5 personas).

La habitación tendrá un precio de venta correspondiente a \$ 263.500 por noche, (\$52.700 x 5).

- Habitación familiar (4 personas).

La habitación tendrá un precio de venta correspondiente a \$ 210.800 por noche, (\$52.700 x 4).

- Habitación sencilla (2 personas).

La habitación tendrá un precio de venta correspondiente a \$ 105.400 por noche, (\$52.700x 2).

- Habitación lujo doble (2 personas).

La habitación tendrá un precio de venta correspondiente a \$ 126.500 por noche, con un incremento del 20%, ( $\$52.700 \times 2 \times (1 + 0,20)$ ). Se establece este incremento por ser una habitación especial con dos espacios como se ha indicado en el cuadro 1. Corresponde un valor de \$63.250 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 del Hostal PORTAL DE PIEDRA. Estas proyecciones se van a trabajar en *pesos constantes*, incrementando solo el servicio de hospedaje.

**5.3.1 Egresos proyectados.** Para esta proyección de egresos se cuenta con la suma de los costos de prestación del servicio y los gastos de administración y ventas para el primer año. Los gastos de administración y ventas se mantienen iguales, porque no se aumentan en este período de tiempo y además se trabaja en pesos constantes.

Cuadro 84. Egresos proyectados

Detalle	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Costos prestación servicio (Cuadro 76)	134.893.650	141.638.333	148.720.249	156.156.262	163.964.075
Gastos de administración (Cuadro 77)	47.228.889	47.228.889	47.228.889	47.228.889	47.228.889
Obligación financiera (Cuadro 80)	17.177.298	17.177.298	17.177.298	17.177.298	17.177.298
Impuestos (Cuadro 87)	3.847.037	5.522.198	7.392.555	9.497.429	11.885.946
<b>Total</b>	<b>\$ 203.146.874</b>	<b>\$ 211.566.718</b>	<b>\$ 220.518.991</b>	<b>\$ 230.059.878</b>	<b>\$ 240.256.208</b>

Fuente: Cuadro 76, 77, 80 y 87

**5.3.2 Ingresos proyectados.** Se determinan de acuerdo a lo siguiente:

- a) Precio de venta del servicio de hospedaje de acuerdo al tipo de habitación, determinado en el numeral 5.2.4.; en el cual se incluye el desayuno para quien lo desee, esto como estrategia de venta para beneficio del cliente.
- b) Según la capacidad utilizada y proyectada en cuadro 44 (año 1= 3.837, año 2= 4.029, año 3= 4.230, año 4= 4.442 y año 5= 4.664), 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 tipo de habitación (porcentaje de utilización) según el estudio de mercados (ver cuadro 14), teniendo en cuenta la opinión de los turistas que visitan el municipio de Barichara, así: habitación sencilla 17%, habitación doble 43%, habitación familiar 33% y habitación doble lujo 7%.

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

Cuadro 85. Ingresos proyectados

Detalle	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Total hospedajes (Número personas)	3.837	4.029	4.230	4.442	4.664
Valor persona habitación doble	52.700	52.700	52.700	52.700	52.700
Número personas habitación doble (43%)	1.650	1.732	1.819	1.910	2.005
Ingreso total habitación doble	\$ 86.950.257	\$ 91.297.770	\$ 95.862.658	\$ 100.655.791	\$ 105.688.581
Valor persona habitación familiar	52.700	52.700	52.700	52.700	52.700
Número personas habitación familiar (33%)	1.266	1.330	1.396	1.466	1.539
Ingreso total habitación familiar	\$ 66.729.267	\$ 70.065.730	\$ 73.569.017	\$ 77.247.468	\$ 81.109.841
Valor persona habitación sencilla	52.700	52.700	52.700	52.700	52.700
Número personas habitación sencilla (17%)	652	685	719	755	793
Ingreso total habitación sencilla	\$ 34.375.683	\$ 36.094.467	\$ 37.899.191	\$ 39.794.150	\$ 41.783.858
Valor persona habitación d lujo	63.250	63.250	63.250	63.250	63.250
Número personas habitación d lujo (7%)	269	282	296	311	326
Ingreso total habitación de lujo	\$ 16.988.318	\$ 17.837.733	\$ 18.729.620	\$ 19.666.101	\$ 20.649.406
<b>Total Ingresos</b>	<b>\$ 205.043.525</b>	<b>\$ 215.295.701</b>	<b>\$ 226.060.486</b>	<b>\$ 237.363.510</b>	<b>\$ 249.231.686</b>

Fuente: Las autoras

## 5.4 PUNTO DE EQUILIBRIO

Para determinar el punto de equilibrio se va a considerar un solo valor, el precio de venta de \$52.700 que es lo que se percibe de ingreso por persona.

El punto de equilibrio se calcula de la siguiente forma:

$$Q_u = \frac{CF}{P_{vu} - C_{vu}}$$

Donde,

$Q_u$  = Punto de equilibrio

$CF$  = Costo Fijo

$P_{vu}$  = Precio venta unitario

$C_{vu}$  = Costo variable unitario

Anteriormente se determinó el costo por servicio (día de habitación por persona) en \$47.465 y se observaron en porcentaje de participación al costo fijo con un equivalente del 82,18% sobre el costo total y un 17,82% como costo variable. Por lo tanto se puede definir el costo variable unitario como \$8.459,71 (ver cuadro 83).

Costo fijo total = \$ 149.662.649

Precio de venta unitario = \$ 52.700

$Q_u = \$ 149.662.649 / (\$ 52.700 - \$ 8.459,71)$

$Q_u = \$ 149.662.649 / \$ 44.240,29$

$Q_u = 3.382,94 \approx 3.383$  servicios de hospedaje

Esto indica que al vender 3.383 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 (3.837 servicios), estos están por encima en 454 servicios de hospedaje del punto de equilibrio.

## 5.5 FLUJO DE CAJA PROYECTADO

Cuadro 86. Flujo de caja proyectado

Detalle	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
<b>INGRESOS</b>						
Capital propio	21.652.219	0	0	0	0	0
Ventas		205.043.525	215.295.701	226.060.486	237.363.510	249.231.686
Préstamo Banco	50.000.000	0	0	0	0	0
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>\$ 71.652.219</b>	<b>\$ 205.043.525</b>	<b>\$ 215.295.701</b>	<b>\$ 226.060.486</b>	<b>\$ 237.363.510</b>	<b>\$ 249.231.686</b>
<b>EGRESOS</b>						
Maquinaria y equipo	12.510.000	0	0	0	0	0
Muebles y enseres	27.637.000	0	0	0	0	0
Equipo de oficina	2.095.000	0	0	0	0	0
Herramientas	10.839.100	0	0	0	0	0
Inversión diferida	1.962.800	0	0	0	0	0
Costos prestación servicio	0	134.893.650	141.638.333	148.720.249	156.156.262	163.964.075
Gastos administración	0	47.228.889	47.228.889	47.228.889	47.228.889	47.228.889
Obligación financiera	0	17.177.298	17.177.298	17.177.298	17.177.298	17.177.298
Pago impuestos (33%)	0	3.847.037	5.522.198	7.392.555	9.497.429	11.885.946
<b>TOTAL EGRESOS</b>	<b>\$ 55.043.900</b>	<b>\$ 203.146.874</b>	<b>\$ 211.566.718</b>	<b>\$ 220.518.991</b>	<b>\$ 230.059.878</b>	<b>\$ 240.256.208</b>
Capital de trabajo	16.608.319	0	0	0	0	0
Saldo inicial	0	16.608.319	18.504.970	22.233.954	27.775.448	35.079.081
<b>SALDO CAJA</b>	<b>\$ 16.608.319</b>	<b>\$ 18.504.970</b>	<b>\$ 22.233.954</b>	<b>\$ 27.775.448</b>	<b>\$ 35.079.081</b>	<b>\$ 44.054.559</b>

Fuente: Las autoras

## 5.6 ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO

Cuadro 87. Estado de resultados proyectado

Detalle	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ventas	205.043.525	215.295.701	226.060.486	237.363.510	249.231.686
(-) Costo de prestación del servicio	134.893.650	141.638.333	148.720.249	156.156.262	163.964.075
Utilidad Bruta	\$ 70.149.875	\$ 73.657.368	\$ 77.340.237	\$ 81.207.248	\$ 85.267.611
(-) Gastos de administración y ventas	47.228.889	47.228.889	47.228.889	47.228.889	47.228.889
Utilidad Operacional	\$ 22.920.986	\$ 26.428.479	\$ 30.111.348	\$ 33.978.359	\$ 38.038.722
(-) Gastos financieros	11.263.299	9.694.547	7.709.665	5.198.272	2.020.705
Utilidad Antes de Impuesto	\$ 11.657.687	\$ 16.733.932	\$ 22.401.683	\$ 28.780.087	\$ 36.018.017
(-) Impuesto (33%)	3.847.037	5.522.198	7.392.555	9.497.429	11.885.946
Utilidad Neta	\$ 7.810.650	\$ 11.211.734	\$ 15.009.128	\$ 19.282.658	\$ 24.132.071
(-) Reserva legal (10%)	781.065	1.121.173	1.500.913	1.928.266	2.413.207
<b>UTILIDAD EJERCICIO</b>	<b>\$ 7.029.585</b>	<b>\$ 10.090.561</b>	<b>\$ 13.508.215</b>	<b>\$ 17.354.392</b>	<b>\$ 21.718.864</b>

Fuente: Las autoras

## 5.7 BALANCE GENERAL

Cuadro 88. Balance general

Detalle	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
<b>ACTIVO</b>					
ACTIVO CORRIENTE					
CAJA Y BANCOS	18.504.970	22.233.954	27.775.448	35.079.081	44.054.559
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>\$ 18.504.970</b>	<b>\$ 22.233.954</b>	<b>\$ 27.775.448</b>	<b>\$ 35.079.081</b>	<b>\$ 44.054.559</b>
ACTIVO NO CORRIENTE					
MAQUINARIA Y EQUIPO	12.510.000	12.510.000	12.510.000	12.510.000	12.510.000
MUEBLES Y ENSERES	27.637.000	27.637.000	27.637.000	27.637.000	27.637.000
EQUIPO OFICINA	2.095.000	2.095.000	2.095.000	2.095.000	2.095.000
HERRAMIENTAS	10.839.100	10.839.100	10.839.100	10.839.100	10.839.100
DIFERIDOS DEPRECIACIÓN ACUMULADA (-)	1.962.800	1.962.800	1.962.800	1.962.800	1.962.800
10.616.220	10.616.220	21.232.440	31.848.660	42.464.880	53.081.100
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>\$ 44.427.680</b>	<b>\$ 33.811.460</b>	<b>\$ 23.195.240</b>	<b>\$ 12.579.020</b>	<b>\$ 1.962.800</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>\$ 62.932.650</b>	<b>\$ 56.045.414</b>	<b>\$ 50.970.688</b>	<b>\$ 47.658.101</b>	<b>\$ 46.017.359</b>
<b>PASIVO</b>					
PASIVO CORRIENTE					
IMPUESTO DE RENTA	3.847.037	5.522.198	7.392.555	9.497.429	11.885.946
<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>\$ 3.847.037</b>	<b>\$ 5.522.198</b>	<b>\$ 7.392.555</b>	<b>\$ 9.497.429</b>	<b>\$ 11.885.946</b>
PASIVO NO CORRIENTE					
OBLIGACIONES FINANCIERAS	17.177.298	17.177.298	17.177.298	17.177.298	17.177.298
<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>\$ 17.177.298</b>	<b>\$ 17.177.298</b>	<b>\$ 17.177.298</b>	<b>\$ 17.177.298</b>	<b>\$ 17.177.298</b>
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>\$ 21.024.335</b>	<b>\$ 22.699.496</b>	<b>\$ 24.569.853</b>	<b>\$ 26.674.727</b>	<b>\$ 29.063.244</b>
<b>PATRIMONIO</b>					
CAPITAL SOCIAL	21.652.219	21.652.219	21.652.219	21.652.219	21.652.219
RESERVA LEGAL	781.065	1.121.173	1.500.913	1.928.266	2.413.207
RENDIMIENTO/PÉRDIDA UTILIDAD DEL EJERCICIO	12.445.446	481.965	-10.260.512	-19.951.503	-28.830.175
7.029.585	7.029.585	10.090.561	13.508.215	17.354.392	21.718.864
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>\$ 41.908.316</b>	<b>\$ 33.345.918</b>	<b>\$ 26.400.835</b>	<b>\$ 20.983.374</b>	<b>\$ 16.954.115</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>\$ 62.932.650</b>	<b>\$ 56.045.414</b>	<b>\$ 50.970.688</b>	<b>\$ 47.658.101</b>	<b>\$ 46.017.359</b>

Fuente: Las autoras

## **5.8 CONCLUSIONES SOBRE LA VIABILIDAD FINANCIERA DEL PROYECTO**

La viabilidad financiera que presenta el proyecto sobre la creación de la empresa Hostal PORTAL DE PIEDRA en el casco urbano del municipio de Barichara, se considera altamente favorable según lo demuestran los siguientes resultados relevantes encontrados en el estudio financiero.

- El préstamo que se realizará, por \$50.000.000, es un valor muy fácil y cómodo tanto para ser aprobado por el Banco AV Villas como para ser cancelado en los cinco años de plazo que se han sugerido.
- El punto de equilibrio, 3.383 servicios de hospedaje para el primer año es una cifra meta clara de alcanzar, y además se encuentra por debajo en 454 servicios con respecto a la capacidad proyectada a utilizar en el primer año (3.837 servicios de hospedaje).
- Dentro del estado de resultados se observa utilidad del ejercicio desde el primer año, por \$ 7.029.585.
- Los precios de venta del servicio de hospedaje, según tipo de habitación, son competitivos con respecto a los valores que tiene establecidos los establecimientos que ofertan estas servicios similares en el municipio de Barichara.
- La inversión total para la creación de la empresa por \$71.652.219 es un valor ajustado a los objetivos del hostel que a su vez estará soportado en un 30,22% por recursos propios.

## **6. EVALUACIÓN DEL PROYECTO**

### **6.1 IMPACTO SOCIAL**

El aporte de la empresa Hostal PORTAL DE PIEDRA es interesante porque entrará al mercado oferente de servicios de hotelería en el municipio de Barichara donde hay solamente cuatro hostales considerados como competencia directa y se ha tenido en cuenta también la competencia indirecta que corresponde a cerca de treinta hoteles y hospedajes. Además el costo del servicio de hospedaje promedio por persona de \$52.700 es un buen impacto económico al estar por debajo de otros ofertados en el sector.

Otros beneficios positivos que trae consigo el proyecto es la generación de siete empleos directos y un buen número de empleos indirectos, contribuyendo así a disminuir la tasa de desempleo en el municipio de Barichara.

Con este plan de negocios se contribuye también al fortalecimiento del sector 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 Hostal PORTAL DE PIEDRA 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 Hostal PORTAL DE PIEDRA ubicada en el casco urbano del municipio de Barichara 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 5,15%.<sup>37</sup>.

---

<sup>37</sup> BANCO DE LA REPUBLICA, Junio 11 de 2011.

- Factor de riesgo, 13,00%; valor obtenido sobre el riesgo que implica desarrollar una actividad comercial como lo es la prestación de servicios de hospedaje.

$$\text{Tasa de evaluación} = ((1 + 0,0515)(1 + 0,13) - 1) * 100$$

$$\text{Tasa de evaluación} = ((1,0515)(1,13) - 1) * 100$$

$$\text{Tasa de evaluación} = (1,1882 - 1) * 100$$

$$\text{Tasa de evaluación} = 18,82 \%$$

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 = 18,82%

t = Período de 0 hasta 5 años

A continuación se determina el flujo neto de caja

Cuadro 89. Flujo neto de caja

Concepto	Años					
	0	1	2	3	4	5
Ingresos (Cuadro 85)		205.043.525	215.295.701	226.060.486	237.363.510	249.231.686
(-) Egresos (Cuadro 84)		203.146.874	211.566.718	220.518.991	230.059.878	240.256.208
Flujo caja bruto		1.896.651	3.728.983	5.541.495	7.303.632	8.975.478
(+) Depreciación (Cuadro 71)		10.616.220	21.232.440	31.848.660	42.464.880	53.081.100
(-) Inversión (Cuadro 79)	71.652.219					
<b>TOTAL</b>	<b>\$71.652.219</b>	<b>\$12.512.871</b>	<b>\$24.961.423</b>	<b>\$37.390.155</b>	<b>\$49.768.512</b>	<b>\$62.056.578</b>

Fuente: Cuadros 71, 79, 84 y 85

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

$$\text{VPN} = \$ 30.019.023,67$$

Esto significa que durante el 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:

VPN = 0

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

r = 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.

$$\text{TIR} = 32,17 \%$$

Esto significa que por cada \$1 invertido en la prestación de servicios del Hostal PORTAL DE PIEDRA, en la nueva empresa retornaría \$0,32 para un periodo analizado de 5 años.

La tasa de 32,17% comparada con la tasa del mercado financiero y de las variables económicas es muy 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 \$71.652.219 se recuperará al cabo de 3 años, 10 meses y 5 días, tiempo considerado de mediano plazo.

Cuadro 90. Período de recuperación

Año	Recuperación	Inversión	Saldo
0		-71.652.219	-71.652.219
1	10.530.947		-61.121.272
2	17.680.325		-43.440.947
3	22.288.899		-21.152.048
4	24.968.731		3.816.683
5	26.202.341		30.019.024

Fuente: Cuadro 79

## 6.4 CÁLCULO DE RAZONES FINANCIERAS

Se analizan a continuación las razones financieras de liquidez y endeudamiento para el primer año de funcionamiento de la empresa Hostal PORTAL DE PIEDRA en el casco urbano del municipio de Barichara, según el anterior Balance General, ver cuadro 88.

- Razón corriente

$$\text{Activo Corriente} / \text{Pasivo Corriente} = \$ 4,81$$

Por cada \$1 que el nuevo Hostal debe a corto plazo, durante el primer año, tiene \$ 4,81 representado en activos corrientes para responder; esto es muy favorable para la empresa por que es un respaldo ante proveedores y entidades financieras.

- Razón de capital de trabajo

$$\text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente} = \$ 14.657.934$$

La empresa cuenta con \$ 14.657.934 de capital de trabajo disponible para la operación del primer año. Este valor es muy razonable dada la inversión inicial que la empresa esta requiriendo para su correcto funcionamiento.

- Nivel de endeudamiento

$$\text{Pasivo Total} / \text{Activo Total} = \$ 0,33$$

Por cada peso que la empresa tiene invertido en activos, se han financiado \$ 0,33. Esta cifra le indica a la nueva empresa que su inversión en activos es mayor que sus deudas financieras, lo cual es un buen síntoma de seguridad económica.

- Endeudamiento corto plazo

$$\text{Pasivo Corriente} / \text{Pasivo Total} = \$ 0,18$$

Por cada peso que la empresa posee con terceros, hay \$ 0,82 que tienen un vencimiento corriente y \$ 0,18 son a largo plazo. Indica que los ingresos percibidos durante este primer año de actividades en su mayoría se van a destinar para la cancelación de deudas.

- Cobertura intereses

$$\text{Utilidad antes de impuestos} / \text{Gastos financieros} = \$ 2,04$$

Es favorable, pues por cada peso de interés pagado hay utilidades de \$ 2,04. Para ser el primer año de funcionamiento es muy favorable por que indica que el préstamo se esta justificando por que tiene un muy buen retorno.

- Leverage total

$$\text{Pasivo Total} / \text{Patrimonio Total} = \$ 0,50$$

Es medianamente favorable, pues por cada peso en el patrimonio se tienen deudas de \$ 0,50. Este indicador por ser el primer año de funcionamiento del nuevo hostel le favorece en un buen concepto de endeudamiento para los acreedores.

- Rentabilidad con relación al capital

$$\text{Utilidad Neta} / \text{Patrimonio} = \$ 0,36$$

Indica que en el primer año por cada peso invertido en capital se genero \$ 0,36. Esto indica que la creación de esta nueva empresa es favorable desde sus inicios, además esta muy de acuerdo esta cifra con la tasa interna de retorno obtenida del 32,14%,

- Rentabilidad con relación de inversión

$$\text{Utilidad Neta} / \text{Activo Bruto} = \$ 0,12$$

Por cada peso invertido en activos se generó una utilidad neta de \$ 0,12. Esto le da seguridad a los inversionistas, pues ellos esperan beneficios económicos y este indicador se lo esta reflejando.

## CONCLUSIONES

Al culminar este estudio de investigación se establece que la puesta en marcha de la empresa Hostal PORTAL DE PIEDRA en el casco urbano del municipio de Barichara 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 los turistas que viajan al municipio de Barichara y al casco urbano del municipio con intenciones de hospedarse, pueden estar interesados en obtener los servicios de habitación que ofrecerá la 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 3.837 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 Barichara.

En cuanto al estudio financiero se puede ver claramente la viabilidad del proyecto. La inversión total de \$71.652.219 es un monto cómodo y además al préstamo en

que se debe incurrir por \$50.000.000 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 (\$30.019.023,67) y la tasa interna de retorno (32,14%), 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 Hostal PORTAL DE PIEDRA en el casco urbano del municipio de Barichara 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.

MÉNDEZ, 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. 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. Encuesta

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA GESTIÓN EMPRESARIAL  
ENCUESTA DIRIGIDA A TURISTAS QUE SE ENCUENTRAN DE VISITA EN EL MUNICIPIO DE  
BARICHARA**

Ciudad \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_

Buenos días (tardes). Somos estudiantes de la Universidad Industrial de Santander, actualmente estamos desarrollando un estudio de factibilidad para la creación de un nuevo hostel en el Municipio de Barichara. Quisiéramos que, por favor nos conteste algunas preguntas. Sus respuestas serán de gran importancia para nosotros. ¡Gracias!

- o Género F \_\_\_ M\_\_\_
- o Edad: entre 18-25 \_\_\_ 26-30 \_\_\_ 31-35 \_\_\_ 36-40 \_\_\_ 41-45 \_\_\_  
mayor de 45 \_\_\_
- o Número de personas que conforman el núcleo familiar  
Menos de 3 personas \_\_\_ De 3 a 5 Personas \_\_\_ De 5 a 7 personas \_\_\_  
Más de 7 personas \_\_\_\_\_
- o Nivel de ingresos dentro de su hogar  
Menos de \$500.000 \_\_\_\_\_ Entre \$500.001 y \$1.500.000 \_\_\_\_\_  
Entre \$1.500.001 y \$3.000.000 \_\_\_\_\_ Más de \$3.000.000 \_\_\_\_\_
- o Máximo nivel educativo alcanzado por alguno de los miembros del hogar.  
Bachillerato \_\_\_ Técnico \_\_\_ Universitario \_\_\_ Posgrado \_\_\_  
Otro \_\_\_ Cuál? \_\_\_\_\_

1. ¿Es la primera vez que visita Barichara?

Sí \_\_\_\_\_ (Pase a la Pregunta 3)

No \_\_\_\_\_ (Continúe)

2. Si la respuesta fue NO en el punto anterior, ¿Con qué frecuencia visita a Barichara?

a) Una vez al año \_\_\_ b) Dos veces al año \_\_\_ c) Tres veces al año \_\_\_

d) Más de tres veces al año \_\_\_ e) Otro \_\_\_\_\_ Cuál? \_\_\_\_\_

3. ¿Cuál es su lugar de origen?

a) Nacional \_\_\_\_\_  
Ciudad \_\_\_\_\_

b) Extranjero \_\_\_\_\_  
País \_\_\_\_\_

4. ¿Por qué motivo visita a Barichara?

a) Turismo \_\_\_\_\_  
c) Otro \_\_\_\_\_

b) Negocios \_\_\_\_\_  
Cuál? \_\_\_\_\_

c) Raíces Familiares \_\_\_\_\_

5. ¿Cuándo visita este Municipio, dónde se hospeda?

- a) Hotel \_\_\_\_\_ b) Con la Familia \_\_\_\_\_ c) Posada \_\_\_\_\_ d) Camping \_\_\_\_\_ e) Casa amigos \_\_\_\_\_  
 f) No se hospeda \_\_\_\_\_ **A terminado la encuesta, gracias** g) Otro \_\_\_\_\_ Cuál? \_\_\_\_\_

6. Califique el servicio que recibe cuando ha cancelado un valor por hospedarse?

- a) Excelente \_\_\_\_\_ b) Bueno \_\_\_\_\_ c) Regular \_\_\_\_\_ d) Malo \_\_\_\_\_

7. ¿de los siguientes tipos de habitación, cual prefiere para hospedarse?

- a) Sencilla \_\_\_\_\_ b) Doble \_\_\_\_\_ c) Familiar \_\_\_\_\_ d) Doble lujo \_\_\_\_\_

8. ¿Qué tarifa cancela por una noche de hospedaje en Barichara?

Habitación Sencilla	Habitación Doble	Habitación Familiar	Habitación Doble Lujo
Menos de \$90.000	Menos de \$120.000	Menos de \$200.000	Menos de \$130.000
Entre \$90.000 y \$110.000	Entre \$120.000 y \$130.000	Entre \$200.000 y \$220.000	Entre \$130.000 y \$150.000
Entre \$110.001 y \$130.000	Entre \$130.001 y \$140.000	Entre \$220.001 y \$240.000	Entre \$150.001 y \$170.000
Entre \$130.001 y \$150.000	Entre \$140.001 y \$150.000	Entre \$240.001 y \$260.000	Entre \$170.001 y \$190.000
Más de 150.000	Más de 150.000	Más de 260.000	Más de \$190.000

9. El número de días que permanece hospedado, normalmente es:

- a) 1 día \_\_\_\_\_ b) 2 días \_\_\_\_\_ c) 3 días \_\_\_\_\_ d) 4 días \_\_\_\_\_ e) 5 días \_\_\_\_\_ f) Más de 5 días \_\_\_\_\_

10. Si se creara un nuevo hostel en el municipio de Barichara:

- a) Probablemente se hospedaría \_\_\_\_\_  
 b) Definitivamente se hospedaría \_\_\_\_\_  
 c) No me hospedaría \_\_\_\_\_

11. Cuando visita a Barichara ¿Cuántas personas acostumbran a acompañarlo?

- a) Cuántos adultos \_\_\_\_\_ Promedio de edad \_\_\_\_\_  
 b) Cuántos niños \_\_\_\_\_ Promedio de edad \_\_\_\_\_

12. ¿Qué servicios complementarios esperaba recibir en el nuevo hostel?

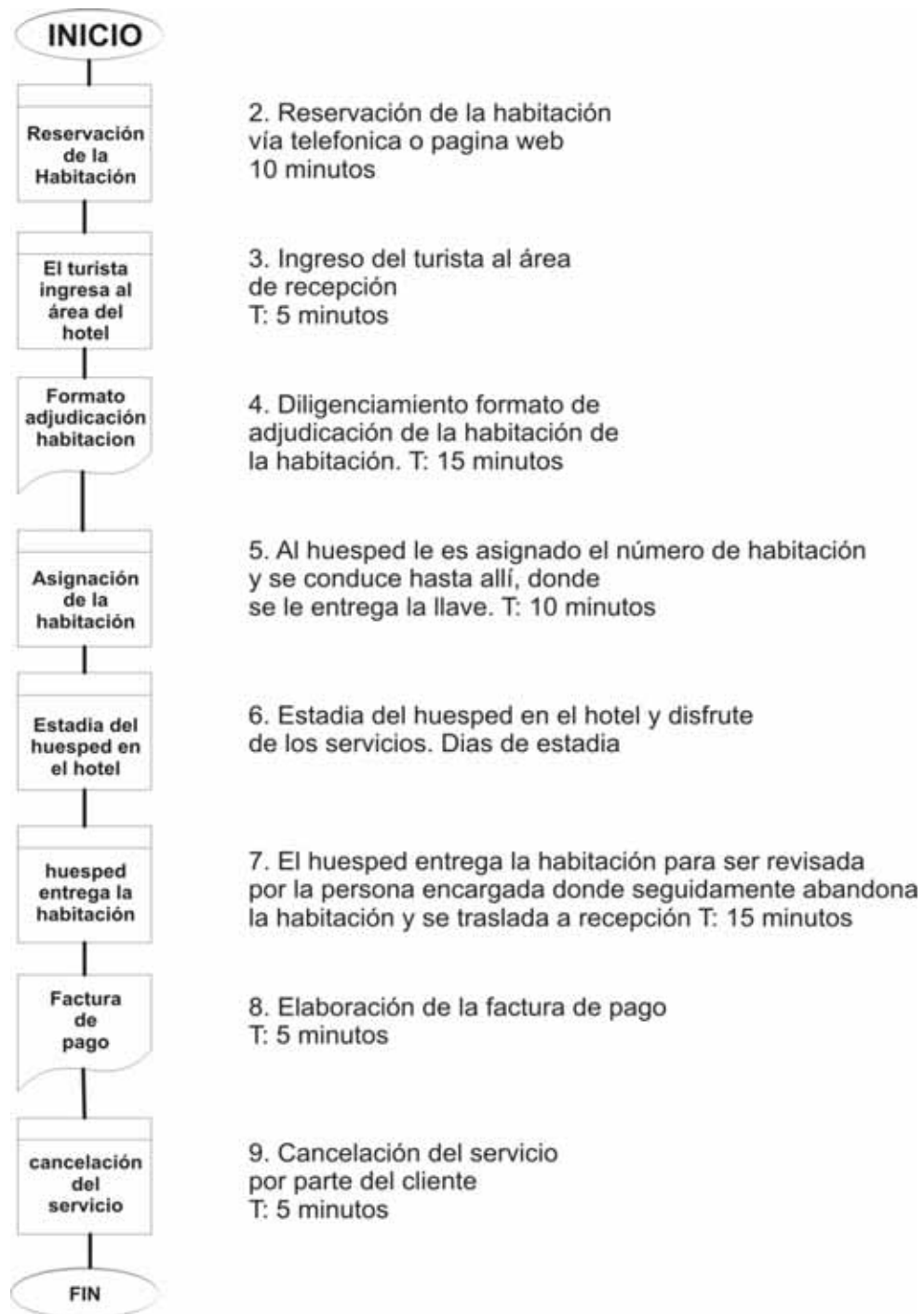
- a) Lavandería \_\_\_\_\_  
 b) Guía Turístico bilingüe \_\_\_\_\_  
 c) Sala de Internet \_\_\_\_\_  
 d) Desayuno \_\_\_\_\_  
 e) Otro \_\_\_\_\_ Cual? \_\_\_\_\_

Nombres y Apellidos de la persona Encuestada: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

Correo Electrónico: \_\_\_\_\_

## Anexo B. Procedimiento de información, ingreso y salida del cliente



Fuente: Las autoras

Anexo C. Distribución en planta

