

EVALUACIÓN PLAN DE NEGOCIO: ECO HOSTAL EN LADRILLEROS

LEIDY JOHANNA OSORIO QUINTERO

UNIVERSIDAD ICESI
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SANTIAGO DE CALI

2013

EVALUACIÓN PLAN DE NEGOCIO: ECO HOSTAL EN LADRILLEROS

LEIDY JOHANNA OSORIO QUINTERO

TRABAJO DE GRADO

LUIS FERNANDO SALAZAR

UNIVERSIDAD ICESI
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SANTIAGO DE CALI

2013

2

Nota de Aceptación

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Santiago de Cali, 29 de Noviembre de 2013

Doy gracias a mis padres quienes con su compromiso, ejemplo y responsabilidad me enseñaron que para alcanzar las metas es necesario trabajar duro y quienes con su esfuerzo me apoyaron toda mi carrera y me dieron fuerzas para continuar en los peores momentos.

Contenido

1.	Introducción.....	11
2.	Formulación del problema	11
3.	Resumen Ejecutivo	11
4.	Descripción del Proyecto	12
5.	Objetivos.....	12
5.1.	Objetivo General.....	12
5.2.	Objetivos Específicos	12
6.	Análisis del Mercado	13
6.2.	Análisis Externo	13
6.2.1.	Entorno Económico Colombia.....	13
6.2.2.	Entorno Económico Valle del Cauca	21
6.2.2.	Entorno Político Legal.....	24
6.2.2.1	Legislación Turística.....	24
6.2.2.2.	Normatividad	26
6.2.3.	Entorno Socio Cultural	27
6.2.3.1	Tendencias económicas	27
7.	Investigación de Mercado	31
7.1.	Justificación	31
7.2.	Investigación de Mercados	31
7.2.1.	Herramientas de recolección de información.....	32
7.2.2.	Encuesta.....	32
7.3.	Análisis de resultados	34
8.	Análisis de Mercado.....	46
8.1.	Segmentación de mercado	46
8.2.	Clientes	48
8.3.	Producto.....	49
8.4.	Competencia	50
6.4.	Análisis de la competencia	56
6.5.	Estrategia de precio.....	61
6.6.	Estrategia de Ventas	62
6.7.	Estrategia promocional	63

6.8. Estrategia de distribución.....	64
6.9. Política de servicios	65
6.10. Diferenciación.....	65
7. Análisis Técnico	66
7.1 Normas técnicas.....	66
7.2. Ficha técnica del servicio.....	67
7.3. Descripción del proceso.....	68
7.4 Muebles y Enseres.....	70
7.5 Localización.....	71
7.6. Capacidad de producción.....	73
7.7. Infraestructura.....	73
8. Análisis Administrativo	74
8.1. Grupo Empresarial.....	74
8.2. Perfiles y Funciones.....	74
8.3 Estructura Organizacional	75
8.4. Política de Remuneración	76
8.5. Estructura Jurídica y Tipo de sociedad	77
8.6. Aspectos Legales de la constitución	77
9. Análisis Financieros	81
9.1. Supuestos.....	81
9.2 Capital de la empresa.....	83
9.3 Nomina	85
9.4 Gastos	86
9.5. Ingresos.....	87
9.6 Financiación.....	89
10. Factibilidad	91
10.1. Estado de resultados	91
10.2. Balance General.....	92
10.3. Flujo de Caja.....	92
11. Evaluación financiera	93
12. Conclusiones.....	94
Referencias Bibliográficas.....	95

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1. Diagnostico de la estructura actual.....	p. 12
Tabla 2. Valor agregado, por ramas de actividad económica, a precios constantes de 2005...	p.12
Tabla 3. Variación de Tarifa Febrero 2012 a Febrero 2013.....	p.18
Tabla 4 .Valle del Cauca. Crecimiento de producto, por grandes ramas de actividad. 2006-2010.....	p.19
Tabla 5. Pasajeros Movilizados Muelle Turístico Análisis Comparativo Muelle Buenaventura.....	p.20
Tabla 6. Flujo de pasajeros movilizados Municipio de Buenaventura.....	p.21
Tabla 7. Aspectos más importantes a la hora de elegir un lugar para hospedarse.....	p.38
Tabla 8. Época en que toma vacaciones.....	p.40
Tabla 9. Ciudades que frecuenta.....	p.40
Tabla 10. Preferencias de actividades.....	p.44
Tabla 11. Segmentación de mercado.....	p.46
Tabla 12. Establecimientos de Alojamientos registrados en la Cámara de Comercio de Buenaventura.....	p.49
Tabla 13. Índices de uso eficiente del agua en los hoteles.....	p.65
Tabla 14. Ficha técnica del servicio.....	p.67
Tabla 15. Muebles y enseres.....	p.69
Tabla 16. Capacidad de Producción..	p.71
Tabla 17. Personas Ejecutivo- Empleados.....	p.73
Tabla 18. Supuestos para el cálculo financiero.....	p.79
Tabla 19. Factores Macroeconómicos Proyectados.....	p.80
Tabla 20. Inversión en Activos Fijos.....	p.81

Tabla 21. Inversión en Intangibles.....	p.81
Tabla 22. Inversión en Capital de trajo.....	p.82
Tabla 23. Inversión Neta Inicial.....	p.83
Tabla 24. Gastos de arranque.....	p.83
Tabla 25. Gastos de personal mensual.....	p.84
Tabla 26. Proyección de Gastos de personal Administrativo.....	p.84
Tabla 27. Proyección de Gastos de personal Comercial.....	p.84
Tabla 28. Gastos primer año por ítem.....	p.85
Tabla 29. Gastos de Administración.	p.85
Tabla 30. Gastos de Ventas.....	p.85
Tabla 31. Supuestos de ocupación diaria.....	p.87
Tabla 32. Ingresos mensuales por días de temporada alta y baja.....	p.87
Tabla 33. Ingresos anuales (proyección 5 años)	p.87
Tabla 34. Ingresos no operacionales.....	p.89
Tabla 35. Financiación.....	p.89
Tabla 36. Amortización préstamo Coomeva.....	p.90
Tabla 37. Estado de Resultados.....	p.91
Tabla 38. Indicadores de Rentabilidad.....	p.91
Tabla 39. Balance General.....	p.92
Tabla 40. Flujo de Caja.....	p.93

LISTA DE GRAFICAS

Grafica 1. Índices de ingresos reales y personal ocupado.....	p.14
Gráfico 2. Motivo de viaje de huéspedes.....	p.14
Grafico 3. Motivo de viaje de los huéspedes residentes y no residentes en Colombia.....	p.15
Grafico 4. Ocupación hotelera según tamaño del hotel.....	p.16
Grafico 5. Ocupación hotelera según el segmento de mercado.....	p.16
Grafico 6. Ocupación hotelera según tarifa promedio.....	p.16
Grafico 7. Ocupación hotelera según tipo de operación.....	p.17
Grafico 8. Ocupación hotelera según ubicación.....	p.17
Grafica 9. Variación Anual PIB Valle del Cauca.....	p.19
Grafico 10. Intensidad de turismo de aventura por departamentos.....	p.30
Grafico 11. ¿Alguna vez se ha hospedado en un hotel?..	p.36
Grafico 12. Edad.....	p.37
Grafico 13. Genero.....	p.37
Grafico 14. Estado Civil.....	p.38
Grafico 15. Aspectos más importantes a la hora de elegir un lugar para hospedarse por rango de edades. ...	p.39
Grafico 16. Precio por habitación Compartida.	p.39
Grafico 17. Precio por habitación Compartida por rango de edades.....	p.39
Grafico 18. Precio por habitación privada.....	p.40
Grafico 19. Precio por habitación privada por rango de edades.....	p.41
Grafico 20. Preferencias de actividades por rango de edad.....	p.43
Grafico 21. Preferencias de actividades por estrato.....	p.44
Grafico 22. Intención de compra.....	p.45

Grafico 23. Cantidad de empleados (Análisis de la competencia)	p.55
Grafica 24. Cantidad de habitaciones (Análisis de la competencia)	p.56
Grafica 25. Cantidad de empleados por rango de habitación (Análisis de la competencia)...	p.56
Grafico 26. Precios Habitaciones Sencillas (Análisis de la competencia)...	p.57
Grafica 27. Precios por rango de habitaciones (Análisis de la competencia)...	p.58
Grafica 28. Servicios Adicionales (Análisis de la competencia).....	p.59
Grafico 29. Flujo del proceso.....	p.67
Grafica 30. Mapa del lugar.....	p.71
Grafica 31. Distribución del espacio.....	p.72
Grafica 32. Estructura Organizacional..	p.73

1. Introducción

La idea surge de un viaje realizado a esta región, en la cual se identifica la necesidad de construir un hotel que garantice el confort y la calidad de servicio de las personas que visitan esta región; el turismo se ha convertido en una importante fuente de ingresos de las comunidades habitantes y el incentivo de atraer mayor número de visitantes correspondería a un crecimiento de las actividades económicas de la región. Así mismo, la fuente de trabajo que puede proveer el hotel sería una fuente nueva y adicional de ingresos para la región.

2. Formulación del problema

La preocupación que se ha despertado en la humanidad, debido a los impactos ambientales derivados de la mano del hombre, han generado conciencia ambiental a nivel mundial, manifestándose así, la necesidad de crear motores económicos sostenibles ambientalmente, que satisfagan las necesidades del Siglo XXI, como el caso de Ladrilleros Hostal World, que operará con tecnologías limpias, ofreciendo un servicio de hospedaje en un lugar confiable, limpio y seguro, y que pretende dar a conocer y promover servicios de ecoturismo. Teniendo en cuenta que Buenaventura tiene una tasa de desempleo del 63% (Min Trabajo, 2012) y que la generación de empleo en el sector hotelero creció 1,58% (Dane, 20120), creando la posibilidad de mejorar la tasa de desempleo en este sector.

3. Resumen Ejecutivo

Ladrilleros Hostal World se constituirá en Ladrilleros, Buenaventura Colombia como una Sociedad por acciones simplificada. Con el propósito de brindar alojamiento y diversión a los turistas visitantes del pacífico colombiano. Buscaremos llegar a nuestros clientes con campañas a través de las redes sociales y alianzas con empresas, universidades, hoteles y hostales del país. Brindaremos un espacio de relajación y confort para la familia y amigos. Diferenciándose de sus competidores pues ofrecerá precios competitivos, calidad y confort para sus huéspedes, concentrándose en la creación de marca a través ruido constante en la internet.

Para el 2020 Ladrilleros Hostal World será reconocida en Colombia como una empresa con excelente servicio al cliente, capaz de cumplir las diferentes necesidades de nuestros huéspedes, amigable con el medio ambiente, innovadora y productiva.

El grupo empresarial está constituido por Johanna Osorio, administradora de empresas con experiencia la planeación estratégica de ventas.

Para desarrollar las actividades administrativas y comerciales de Ladrilleros Hostel World se requiere un (1) Gerente Administrativo, un (1) Gerente Comercial acompañado de un grupo de trabajo de (5) personas, todos capacitados para cumplir con estándares de calidad en la prestación del servicio.

Así mismo, para el funcionamiento de Ladrilleros Hostel World se requiere una inversión inicial de \$100,836,012 COP los cuales garantizan el funcionamiento de 3 meses de trabajo cumpliendo con los gastos de Administración y Ventas los cuales son \$36,406,612 COP. \$35,000,000 serán financiados a través de recursos propios, y el resto se financiará con Coomeva a una tasa de 1,9 mes vencido con una cuota mensual de \$2,102,933 COP.

Es entonces, como el análisis financiero desarrollado en el transcurso del presente trabajo de grado, confirma que financieramente el proyecto es rentable y viable para ejecutarlo, ya que de acuerdo a la proyección a cinco (5) años, de los ingresos, costos y gastos, estimados, según temporadas altas y medias, se logra obtener un valor presente neto de \$178,866,438 con una tasa interna de retorno de 45,50%

4. Descripción del Proyecto

El proyecto consiste en la definición y evaluación de un hostel sostenible, ubicado en Ladrilleros Buenaventura. Esta región contempla una alta biodiversidad, numerosos hábitats, espacios para la realización de actividades ecológicas y un entorno de descanso y relajación. La idea consiste en fomentar la llegada de viajeros nacionales e internacionales, logrando el posicionamiento de esta región como un referente turístico de nuestro país; así mismo, la consolidación de esta iniciativa empresarial busca el desarrollo social de las comunidades que habitan esta región de nuestro país, logrando mayor progreso y bienestar.

5. Objetivos

5.1. Objetivo General

Evaluar la viabilidad de un hostel ecológico ubicado en Ladrilleros, Buenaventura que desarrolle el turismo de la región, con estándares de calidad e incentivando el desarrollo social de las comunidades que habitan en este territorio.

5.2. Objetivos Específicos

- Estudio de mercado: La investigación de mercado se desarrollará a través de fuentes primarias de recolección de información a través de encuestas realizadas a caleños, por

ser la ciudad metrópoli más cercana a buenaventura. Así mismo, se harán encuestas a extranjeros hospedados en hostales de Cali.

- Estudio de aspectos técnicos: En el análisis técnico se realizará la ficha técnica del servicio así como descripción del proceso y el plan de compras con su respectivo proveedor.
- Estudio de aspectos organizacionales y legales: Se describirán los cargos necesarios para llevar a cabo la operación, se definirá el organigrama y los aspectos legales para la constitución de la empresa.
- Estudio de aspectos financieros: Se definirán los aspectos necesarios de la inversión inicial, la inversión mensual, los gastos y la manea de financiamiento. Todas las proyecciones se harán a cinco años.

6. Análisis del Mercado

6.2. Análisis Externo

6.2.1. Entorno Económico Colombia

Los hoteles se encuentran en la sección H. HOTELES Y RESTAURANTES (DIVISIÓN 55). Grupo 551 Alojamiento en hoteles, campamentos y otros tipos de hospedaje no permanente. Clase 5511 Alojamiento en “hoteles”, “hostales” y “apartahoteles”, y clase 5513 Alojamiento en “centros vacacionales” y “zonas de camping” (Dane, 2011, p.262)

El sector de Comercio, restaurantes y hoteles tuvo un crecimiento del 6% del 2010 al 2011, durante todo el 2012 tuvo crecimientos similares con un promedio de crecimiento del 4,2%, siendo el trimestre tres el más crítico de todos. En general, el trimestre tres tuvo un bajo desempeño. (Dane, 2013, p. 1)

Las cuentas nacionales del DANE indican que el Valle del Cauca se encuentra en la tercera posición de los Departamentos con mayores ingresos provenientes de servicios de hotelería, restaurantes, bares y similares. Posicionando a la capital de Colombia como la principal fuente de ingresos de dicha actividad, seguida, así mismo, por Antioquia. Esto nos indica que el Valle del Cauca puede tener un crecimiento en los próximos años que sea semejante con los ingresos de Bogotá y Antioquia. (Dane, 2013, p. 34)

Tabla 1. Diagnostico de la estructura actual

COLOMBIA: CRECIMIENTO ECONOMICO						
	2010	2011	Trim I/12	Trim II/12	Trim III/12	Ene-Sept/12
Agropecuario	1,0	2,1	0,2	2,1	4,0	2,1
Minería	12,3	14,5	13,3	8,5	0,5	7,2
Carbón	2,6	15,3	14,2	15,2	-8,9	6,1
Petróleo	19,2	17,5	11,7	4,4	2,5	6,0
Industria Manufacturera	2,9	4,1	0,4	-0,4	-0,1	-0,0
Electricidad, gas y agua	1,2	1,7	4,4	3,8	3,3	3,8
Construcción	-1,7	5,5	-2,0	18,7	-12,3	0,6
Edificaciones	-2,1	4,8	3,4	15,8	-10,5	2,5
Obras Civiles	-1,3	6,2	-6,3	19,8	-14,6	-1,5
Comercio, restaurantes y hoteles	5,1	6,0	4,6	4,3	3,7	4,2
Transporte, comunicaciones	5,0	6,7	6,0	3,7	3,3	4,3
Finanzas, servicios a las empresas	2,9	5,9	6,8	5,3	4,4	5,5
Servicios sociales, comunales, personales	4,8	3,2	3,8	3,9	5,3	4,3
Gobierno	5,5	1,8	3,2	4,8	4,9	4,3
PIB Total	4,0	5,9	4,8	4,9	2,1	3,9

Fuente: Dane. Cuentas Nacionales 2012

Tabla 2. Valor agregado, por ramas de actividad económica, a precios constantes de 2005
Miles de millones de pesos

ACTIVIDADES	45. Hoteles, restaurantes, bares y similares	% Participación
DEPARTAMENTOS		
Bogotá D. C.	2.211	17,79%
Antioquía	1.590	12,79%
Valle	1.178	9,48%
Cundinamarca	648	5,21%
Bolívar	631	5,08%
Atlántico	592	4,76%
Santander	525	4,22%
Nariño	416	3,35%
Magdalena	393	3,16%
Córdoba	390	3,14%
Tolima	382	3,07%
Boyacá	337	2,71%

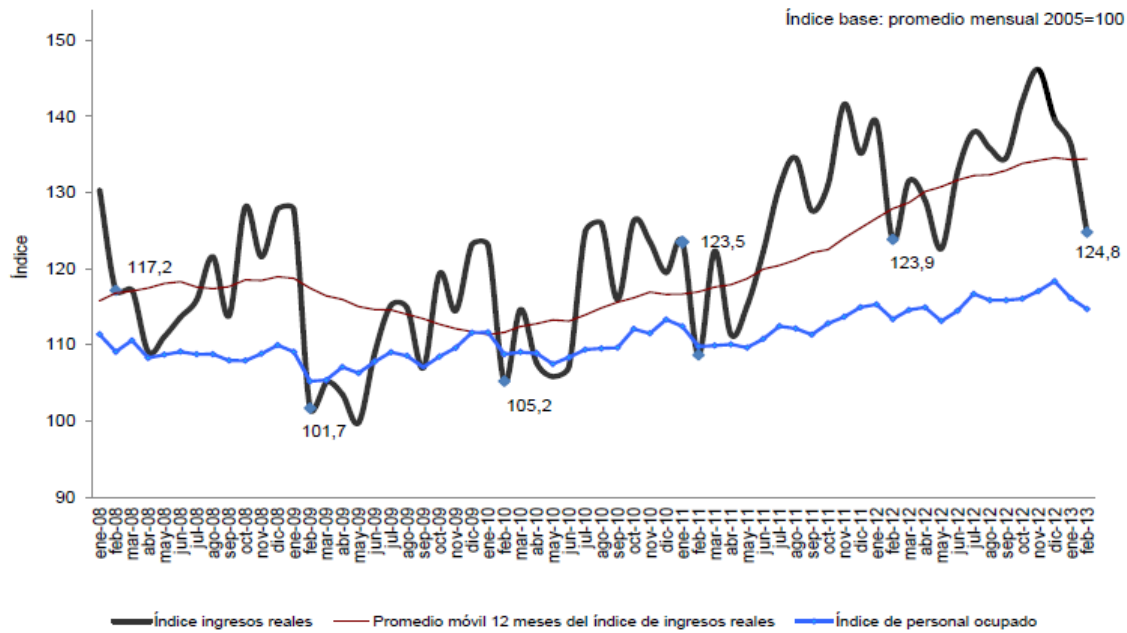
Tabla 2. (Continuación)

Norte Santander	337	2,71%
Cauca	318	2,56%
Huila	271	2,18%
Risaralda	261	2,10%
Caldas	250	2,01%
Cesar	239	1,92%
Meta	231	1,86%
La Guajira	204	1,64%
Sucre	199	1,60%
Quindío	157	1,26%
San Andrés y Providencia	136	1,09%
Chocó	115	0,93%
Caquetá	111	0,89%
Casanare	81	0,65%
Putumayo	79	0,64%
Arauca	67	0,54%
Guaviare	25	0,20%
Amazonas	20	0,16%
Vichada	15	0,12%
Vaupés	12	0,10%
Guainía	9	0,07%
TOTAL COLOMBIA	12.428	100,00%

Fuente: Dane - cuentas departamentales

El sector hotelero tiene unos ingresos muy fluctuantes. A largo plazo se ve un crecimiento con una pendiente constante, sin embargo a corto plazo la pendiente se vuelve ligeramente más vertical, evidenciando el rápido crecimiento que ha tenido el sector en los últimos 2 años. Los meses Julio, Octubre, Noviembre y Diciembre son los meses en los que se generaron mayores ingresos a través de los años. Los meses con menor actividad son Febrero y Mayo. Según este comportamiento es posible concluir que es un mercado muy predecible que permite diseñar y establecer estrategias de mercadeo y ventas enfocadas al aumento de los ingresos y la participan de los colombianos en el turismo.

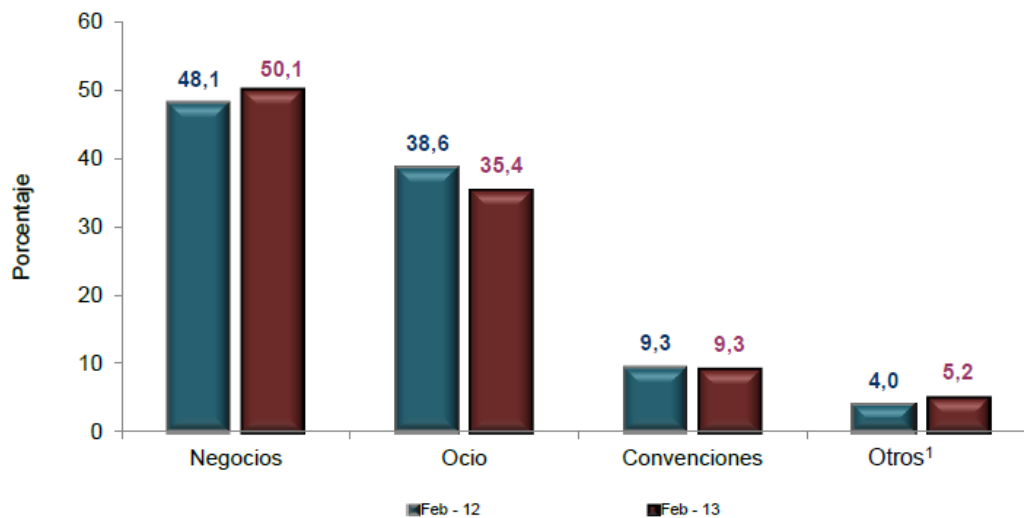
Grafica 1. Índices de ingresos reales y personal ocupado
Total nacional
2008 - 2013 (febrero)



Fuente: DANE: Muestra mensual de hoteles

En febrero de 2013, el principal motivo de viaje de los huéspedes alojados en los hoteles fue negocios (50,1%). Seguido por Ocio con el 35,4%.

Gráfico 2. Motivo de viaje de huéspedes
Total nacional
Febrero 2012 – 2013



Fuente: DANE- Muestra Mensual de Hoteles

Otros: hace referencia a salud, amercos y al rubro “otros motivos”

En febrero de 2013, el principal motivo de viaje de los residentes colombianos alojados en los hoteles fue negocios, con una participación de 46,9% en el total. Le siguen, en orden de importancia, ocio (38,6%) y convenciones (10,5%).

Para los no residentes, el principal motivo de viaje fue negocios (56,0%), seguido por ocio (29,5%) y por convenciones (7,0%)

Grafico 3. Motivo de viaje de los huéspedes residentes y no residentes en Colombia

Total nacional

Febrero 2012 - 2013



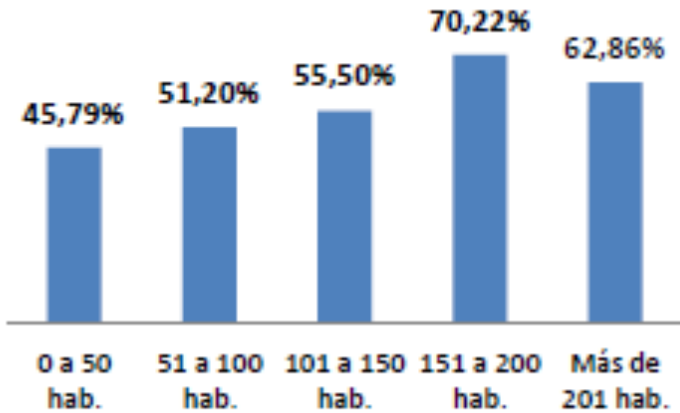
Fuente: DANE- Muestra Mensual de Hoteles

Ocupación Hotelera

Según la muestra mensual de Hoteles- MMH- la mayor ocupación se presentó en los hoteles de 151 a 200 habitaciones, seguidamente se encuentran los hoteles de más de 200 habitaciones (Ver Grafico 4). La mayor ocupación se presenta por Negocios y Otros en hoteles con tarifas de \$350,000 y de \$150,000 a \$350,000. Así mismo, los hoteles con operación sin franquicia y los que se encuentran en la playa. (Dane, 2013, p.11)

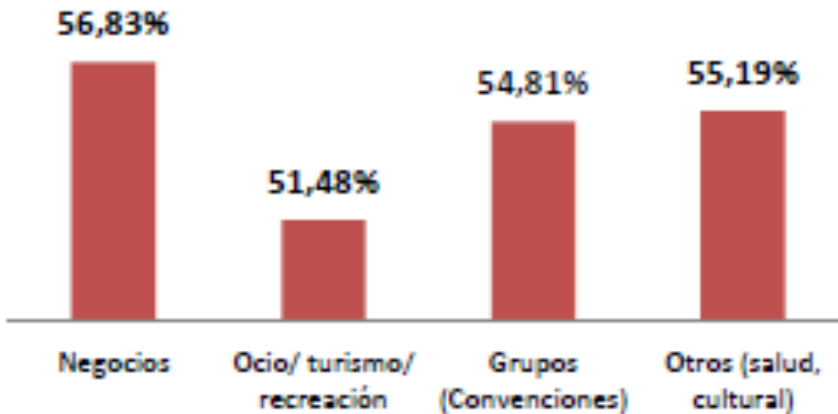
Ladrilleros Hostal World se encuentra en el grupo de 0 a 50 habitaciones y se dedicará principalmente a atender turistas. Por tamaño y segmento del mercado tiene la menor ocupación. Por ubicación presenta se encuentra de primero.

Grafico 4. Ocupación hotelera según tamaño del hotel



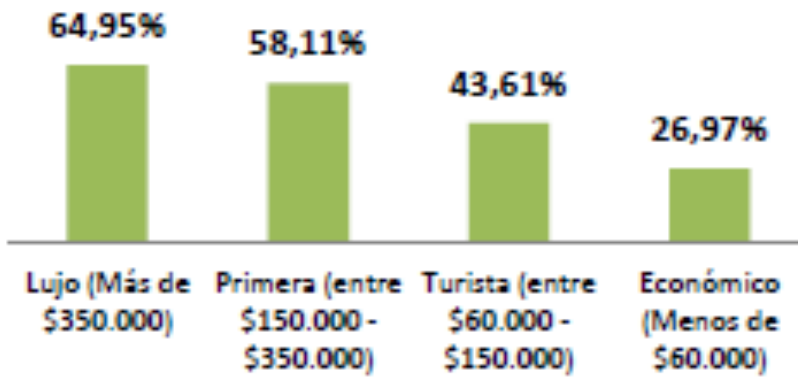
Fuente: Muestra Mensual de Hoteles- MMH

Grafico 5. Ocupación hotelera según el segmento de mercado



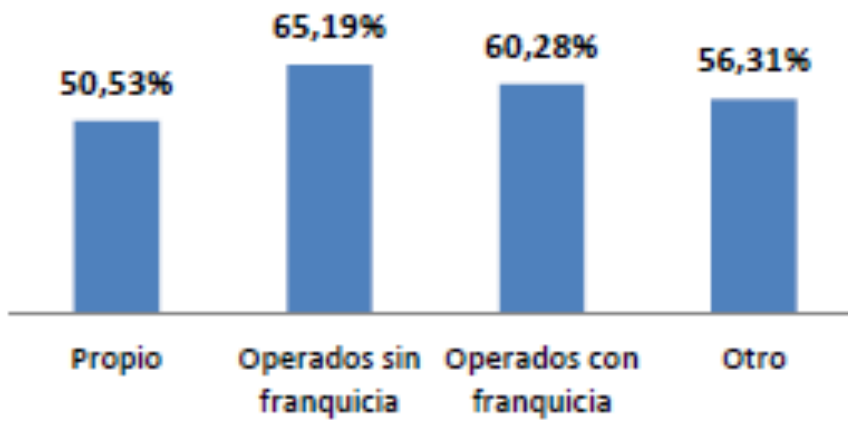
Fuente: Muestra Mensual de Hoteles- MMH

Grafico 6. Ocupación hotelera según tarifa promedio



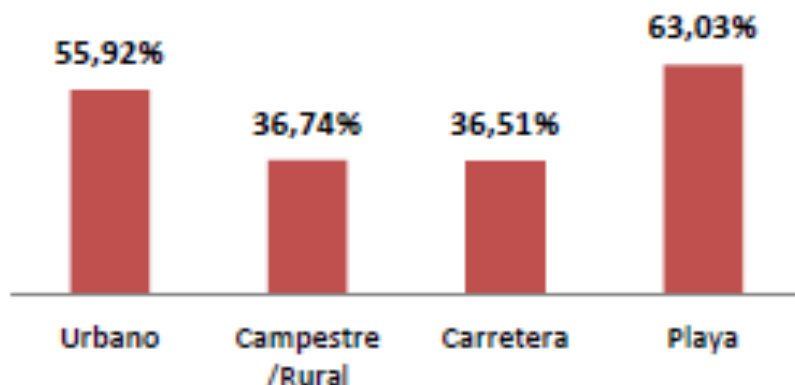
Fuente: Muestra Mensual de Hoteles- MMH

Grafico 7. Ocupación hotelera según tipo de operación



Fuente: Muestra Mensual de Hoteles- MMH

Grafico 8. Ocupación hotelera según ubicación



Fuente: Muestra Mensual de Hoteles- MMH

Tarifa Promedio

La tarifa promedio del Valle del Cauca según la muestra mensual de hoteles aumento en febrero con respecto al año pasado. Las tarifas más costosas las tienen los hoteles con más de 200 habitaciones. Para el caso de Ladrilleros Hostal World quien se encuentra en el rango de habitaciones de 0 a 50, tiene una tarifa promedio de \$164.251, y por su ubicación su tarifa promedio es de \$224,700, la tarifa más alta entre este segmento. (Dane, 2013)

Tabla 3. Variación de Tarifa Febrero 2012 a Febrero 2013

Tarifa Promedio febrero 2013	Tarifa promedio febrero 2012	Variación tarifa promedio febrero	Acumulado ene-feb 2013	Acumulado ene-feb 2012	Variación tarifa promedio
137.026	126.064	↑	135.622	123.929	↑

Fuente: Muestra Mensual de Hoteles- MMH

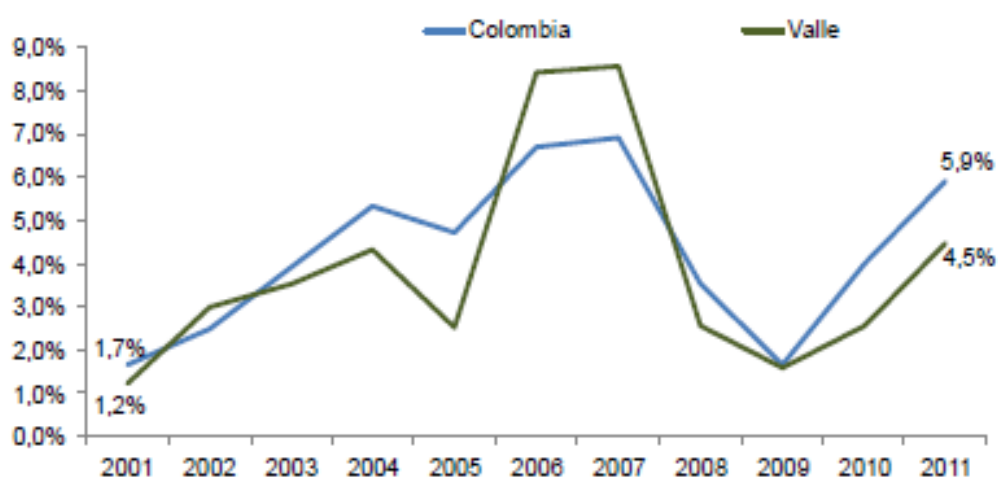
Este crecimiento responde a la promoción, mecanismo de inversión, desarrollo de proyectos con miras a fortalecer el turismo en los departamentos del país a través del apoyo a la comunidad, proyectos de ley, y en gran medida al impulso que ha realizado el gobierno con campañas como la de “Vive Colombia, viaja por ella” cuya tercera fase ofrece más de 70 paquetes turístico en 25 departamentos con descuentos entre el 20% y el 30%

Es importante mencionar que la campaña Colombia es Pasión, que ha fortalecido la imagen del país, complementando la campaña “Vive Colombia, viaja por ella” y convirtiéndose en jalonadora de la industria turística.

6.2.2. Entorno Económico Valle del Cauca

En la grafica 9 es posible observar que el valle del cauca tiene un crecimiento con una pendiente similar a la de total país.

Grafica 9. Variación Anual PIB Valle del Cauca



Fuente: Oficina de Estudios Económicos

Tabla 4. Valle del Cauca. Crecimiento de producto, por grandes ramas de actividad. 2006-2010

Grandes ramas actividad	2006	2007	2008	2009	2010
Producto Interno Bruto	8,5	8,6	2,6	1,6	2,6
A Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	0,7	16,9	-10,5	5,9	-4,5
B Explotación de minas y canteras	-3,1	3,0	9,4	9,5	-16,2
C Industria manufacturera	8,7	11,9	4,9	-2,9	2,6
D Electricidad, gas y agua	3,6	5,3	0,6	-0,2	-0,3
E Construcción	28,7	7,2	-0,5	6,5	-3,4
F Comercio, reparación, restaurantes y hoteles	9,1	9,3	2,3	-0,2	4,6
G Transporte, almacenamiento y comunicaciones	12,2	8,2	3,0	-4,8	4,2
H Establecimientos financieros, seguros, actividades inmobiliarias y servicios a las	7,8	5,0	3,7	3,2	2,9
I Actividades de servicios sociales, comunales y personales	2,3	5,8	3,6	3,1	3,0
Derechos e impuestos	15,2	13,9	5,6	5,5	7,2

Fuente: Dane

Durante los últimos cinco años, el comportamiento promedio sectorial indicó que el de mayor crecimiento fue construcción (7,7%), seguido por comercio e industria con (5,0%), principalmente.

La rama de actividad hoteles bares y restaurantes represento el 2,9% de la participación de PIB y tuvo un crecimiento de 4,4% en el 2011 con respecto al 2010.

Tabla 5. Pasajeros Movilizados Muelle Turístico Análisis Comparativo Muelle Buenaventura

Mes/ Año	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Enero	13.500	19.300	18.950	16.300	16.156	16.682
Febrero	4.400	5.550	4.250	5.100	4.421	4.186
Marzo	16.800	5.600	4.800	11.700	6.069	6.472
Abril	4.300	7.100	13.600	6.500	12.900	7.047
Mayo	4.900	2.500	4.700	7.970	6.142	4.721
Junio	5.200	5.200	3.900	7.541	10.061	6.034
Julio	13.300	11.900	8.400	9.832	11.585	8.264
Agosto	12.100	18.100	5.500	11.517	13.778	7.877
Septiembre	4.600	4.600	2.900	6.284	6.238	3.799
Octubre	5.100	5.800	8.000	7.527	9.483	5.781
Noviembre	5.000	5.900	5.500	6.719	6.851	0
Diciembre	7.800	9.500	13.000	8.825	9.207	0
Total	97.000	101.000	93.500	105.815	112.891	70.863
Variacion		4.000	-7.500	12.315	7.076	-42.028
%		4,12	-7,42	13,2	6,7	-37,2

Fuente: Anuario Estadístico Buenaventura en cifras Año 2010. Buenaventura Alcaldía de Buenaventura.

Este comportamiento es el producto de una actividad turística altamente estacional, registrándose 3 temporadas en el año: año nuevo, puente de reyes magos, semana mayor, temporada de ballenas y vacaciones de mitad de año que se enmarca en los meses de enero, julio y agosto. Esto trae como consecuencia que de un total de 365 días al año la actividad turística sólo se explota alrededor de 70 días por año, quedando un lucro cesante de aproximadamente 9 meses por año. Según la Dirección General Marítima para semana santa del 2012 en total salieron 16 535 personas del muelle turístico de Buenaventura. Esto representa un incremento de aproximadamente el 36% con respecto al año anterior, en el cual se transportaron 12 163 pasajeros. (Alcaldía de Buenaventura, 2011, p.83)

Tabla 6. Flujo de pasajeros movilizados Municipio de Buenaventura.

Flujo de Pasajeros Movilizados Municipio de Buenaventura								
Clase de Pasajeros	2008		2009		Var	2010		Var
	Pasajeros	Part. %	Pasajeros	Part. %		Pasajeros	Part. %	
Turistas	41.145	38,9	50.716	44,9%	23,3%	34.035	42,4%	-32,9%
Nativos	64.670	61,1	62.175	55,1%	-3,8%	46.153	57,6%	-25,8%
Total	105.815	100,0%	112.891	100,0%	6,7%	80.188	100,0%	-28,9%

Fuente: Anuario Estadístico Buenaventura en cifras Año 2010. Buenaventura Alcaldía de Buenaventura.

Estas disminuciones que se han dado en los diferentes períodos han sido causadas gracias a sucesos como derrumbes, temporadas invernales, naufragios, incursiones guerrilleras, secuestros y piratería masivos en lanchas y en la vía al mar. Todo esto ocasionó una drástica disminución en los pasajeros turistas que visitaban esta región.

La actividad turística en el pacífico vallecaucano con playas como: La Bocana, Piangüita, Piangüa Grande, Juanchaco y Ladrilleros Maguipi, Chuchero, Isla Palma y Juan de Dios; es una actividad emprendida por famiempresas, microempresarios y medianos empresarios que han invertido sus recursos con la ilusión de explotar y obtener rentabilidad en una actividad que se encuentra en un estado primitivo, casi virgen, con una riqueza natural fundamentada en el mar, en las playas, la vegetación y una excelente gastronomía, pero donde no existe una política estatal que permita el posicionamiento del sector de manera que sea rentable y atractivo para nuevos inversionistas.

A los incidentes presentados durante el período 1998 – 2010 mencionados antes, en lo concerniente a la disminución del flujo de turistas, producto de la inseguridad se debe agregar que se presenta además, en el sector la falta de organización en lo que respecta a hoteleros y transportadores marítimos, y aún, la comunidad nativa de cada destino turístico.

Todo esto imposibilita la planeación o proyección de actividades tendientes a buscar mayor valor agregado al sector, en lo que respecta a mantenimiento y conservación de sus playas, mejoramiento del entorno, es decir, todas las actividades que conlleven a mejorar la calidad en la prestación del servicio y acciones que permitan organizar programas publicitarios entre los microempresarios y medianos empresarios de esta actividad para atraer turistas en los meses del año que no hay flujo normal de visitantes a la región.

Según Cotelco, la ocupación hotelera en el departamento se incrementó en 1,8 puntos porcentuales respecto al año anterior, cifra muy baja si se compara con el crecimiento importante de la movilización de pasajeros por vía aérea. Uno de los factores que contribuyó con este leve incremento fue la disminución de 4,9 puntos porcentuales en la ocupación del mes de diciembre con relación al mismo mes del año 2009, consecuencia del fuerte invierno en la región hacia fin de año y de la incertidumbre sobre la realización de la Feria de Cali.

En conclusión, a nivel nacional el turismo tiene un crecimiento importante a pesar de ser un mercado tan estacionario, la ocupación hotelera es del 63,3% en hospedajes que se encuentran en la playa, la cual es la ocupación más grande del resto de las ubicaciones. En cuanto a Buenaventura, el turismo se ve afectado por sucesos como derrumbes, temporadas invernales, naufragios, incursiones guerrilleras, secuestros y piratería masivos en lanchas y en la vía al mar. Todo esto ocasiona una drástica disminución en los pasajeros turistas que visitaban esta región. Todas estas razones se ven gravemente resaltadas por la falta de organización en lo que respecta a hoteles y transportadores marítimos.

6.2.2. Entorno Político Legal

6.2.2.1 Legislación Turística

La Ley 300 de 1996, modificada por la Ley 1101 de 2006 y modificada nuevamente por la Ley 1558 de 2012 define los prestadores de servicios turísticos.

La legislación turística acoge leyes para las garantizarían de buenas prácticas, el control de extranjeros, las personas con discapacidad, la prevención del turismo sexual y las piscinas.

Entre las leyes para las buenas prácticas de Manufactura se encuentran: 1 Decreto 60 de 2012 en el cual se promueve la aplicación del Sistema de Análisis de Peligros y Puntos de Control Crítico - HACCP en las fábricas de alimentos y se reglamenta el proceso de certificación. 2. Decreto 3075 de 1997 el cual establece leyes de manipulación de alimentos, de construcción, manipulación de residuos, entre otras. 3. Ley 9 de 1979 (Salud Ocupacional) que busca prevenir todo daño para la salud de las personas, derivado de las condiciones de trabajo.

Las leyes que acogen el control de extranjeros son las siguientes: 1. Decreto 2170 de 2001, en el Capítulo 3 (DEL REGISTRO, DOCUMENTACIÓN Y CONTROL) el artículo 126 indica que los hoteles, pensiones, residencias, apartahoteles o sitios de hospedaje en general deben llevar un registro de extranjeros en el cual consten los siguientes datos: Ladrilleros Hostal Worlds y apellidos, nacionalidad, documento de identidad, lugar de procedencia y destino además, estos establecimientos deben enviar diariamente al Departamento Administrativo de Seguridad -DAS- el registro de extranjeros. 2. Decreto 4000 de 2004 amplía el decreto 2170 de 2001 y explica las

anciones que se darían en caso de no cumplir con la norma. 3. Ley 679 de 2001 por medio de la cual se expide un estatuto para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores, en desarrollo del artículo 44 de la Constitución.

Las leyes que cubren a las personas con discapacidad son las siguientes: 1. Decreto 1538 de 2005 la cual define los estándares para el diseño, construcción, ampliación, modificación y en general, cualquier intervención y/u de establecimientos e instalaciones de propiedad pública o privada, abiertos y de uso al público. 2. Ley 1145 de 2007 por medio de la cual se organiza el sistema nacional de discapacidad y se dictan otras disposiciones. 3. Ley 361 de 1997 por la cual se establecen mecanismos de integración social de la personas con limitación y se dictan otras disposiciones

Las leyes de prevención turismo sexual son las siguientes: 1. Ley 679 de 2001 por medio de la cual se expide un estatuto para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores, en desarrollo del artículo 44 de la Constitución. 2. Ley 1336 de 2009 por medio de la cual se adiciona y robustece la ley 679 de 2001, de lucha contra la explotación, la pornografía y el turismo sexual con niños, niñas y adolescentes. 3. Resolución 3840 de 2009 la cual amplía la ley 1336 de 2009.

El sector hotelero es uno de los principales beneficiados de los incentivos tributarios que Colombia ha generado para promover la inversión.

La hotelería es uno de los sectores económicos que disfruta de los incentivos tributarios sectoriales implementados por el Estado colombiano para estimular la inversión en el país.

El enorme potencial turístico de Colombia ha sido una de las razones por las que el Estado nacional ha querido impulsar este sector, con importantes beneficios que hoy hacen que inversionistas de todo el mundo le apuestan al negocio turístico y hotelero colombiana. Después de todo, el país registró en el primer trimestre de 2012 un total de 5'667.000 viajeros nacionales e internacionales.

Con el Decreto 2755 de 2003 y el Decreto 920 de 2009, el gobierno colombiano implementó una serie de beneficios tributarios que han dinamizado enormemente el sector.

Se encuentran beneficios como la exención del impuesto de renta por 30 años para los hoteles construidos antes del 31 de diciembre de 2017. La misma exención cubre a los hoteles que se remodelen o amplíen en este mismo período, siempre y cuando constituya el valor de las remodelaciones en el costo fiscal del inmueble ampliado o remodelado.

Igualmente, se contemplan exenciones al impuesto de renta por 20 años para hoteles construidos con proyectos de ecoturismo, en zonas destinadas para este fin.

6.2.2.2. Normatividad

El decreto 2269 de 1993 del Ministerio de Desarrollo Económico descentralizó el proceso de normas técnicas a cada sector que lo requiera y determine sus necesidades. A continuación las normatividad y legislación turística definida por la Asociación Hotelera y Turística de Colombia.

La Unidad Sectorial de Normalización definió las siguientes normas buscando que los hoteles tengan una guía que logre establecer los criterios mínimos de sostenibilidad. Esta normatividad aplica para las empresas que voluntariamente decidan acogerse a ellas. El cumplimiento de estas normas permite el mejoramiento de la competitividad de las actividades turísticas, satisfacer la demanda turística cada vez más exigente y mejor informada y atender las necesidades de mejoramiento de la calidad de la oferta turística. A continuación se nombran las normas y se da una breve descripción de su objetivo.

Competencias Laborales

NTSH 001 realización de actividades básicas para la prestación del servicio: Proporciona los requisitos que deben tener las personas para organizar el inicio y el cierre de actividades y operar equipos y elementos de trabajo de acuerdo con los parámetros definidos en los hoteles.

NTSH 002 información a clientes atención de sugerencias y reclamaciones de acuerdo con las políticas del servicio: Proporciona los requisitos para cumplir procedimientos definidos para el manejo de valores y realizar el cobro en los hoteles.

NTSH 003 prestación de servicio de recepción y reservas conforme a manuales existentes: Proporciona los requisitos para ofrecer productos y servicios dando respuesta al cliente, realizar check in – out de huéspedes y reservar habitaciones de acuerdo con procedimientos definidos en los hoteles.

NTSH 004 atención del área de conserjería de acuerdo al manual de procedimientos: Proporciona los requisitos para cumplir procedimientos definidos para el manejo de valores y realizar el cobro en los hoteles.

NTSH 005 manejo de valores de ingresos relacionados con la operación del establecimiento: Proporciona los requisitos para ejecutar labores de apoyo en el servicio a huéspedes y clientes y atender entrega y recibo de habitaciones según procedimientos definidos en los hoteles.

Calidad de los servicios

NTSH 006 clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje, categorización por estrellas de hoteles – requisitos normativos.

NTSH 007 posadas turísticas - requisitos de planta y servicios.

NTSH 008 alojamientos rurales – requisitos de planta y servicios.

NTSH 009 apartamentos turísticos – requisitos de planta y servicios.

NTSH 010 aparta hoteles – requisitos de planta y servicios.

Normas de sostenibilidad para EAH NTS TS 002. Esta norma específica los requisitos de sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica para establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH) definidos por dos niveles así: nivel básico de sostenibilidad y nivel alto de sostenibilidad.

6.2.3. Entorno Socio Cultural

6.2.3.1 Tendencias económicas

A medida que las tecnologías aplicadas al turismo avanzan a un ritmo imparable, a muchos hoteleros les cuesta mantenerse al día con todos los cambios que suceden a su alrededor, cuanto menos prever cuáles pueden ser las tendencias que revolucionen su negocio en los próximos años (Tecnohotel, 2013).

1. La nube y el SaaS (Software as a service). El software como servicio ofrecido en la nube, aunque como proceso ha vivido una adaptación tardía al sector turístico, puede generar en un corto plazo de tiempo el 85% de las consultas de los hoteleros sobre adquisición de nuevos recursos de gestión. En primer lugar, porque promete una reducción de los costes al no implicar una instalación física en la organización. En segundo lugar, a los hoteleros les atrae la idea de no tener que preocuparse por resolver problemas relacionados con sistemas y externalizar todo ese trabajo.
2. El entorno mobile. Los smartphones y tablets han cambiado el modo en el que interactuamos con la tecnología. El turismo no es una excepción en este ámbito. Es más, en algunos casos está liderando el camino. Para grandes cadenas y hoteles independientes, el móvil se ha convertido en un elemento fundamental para mejorar su servicio al cliente.

3. Las redes sociales. El social media ha tenido un impacto crucial en el turismo. TripAdvisor se ha convertido en la principal fuente de información a la hora de reservar un hotel al mismo tiempo que redes como Facebook o Twitter van ganando fuerza en el sector poco a poco.

4. Sistemas personalizados. Los usuarios esperan que su experiencia en su viaje sea cada vez más personalizada y adaptada a sus necesidades. Esto implica una creciente cantidad de datos que recibimos acerca de sus preferencias y gustos. Todos estos nuevos datos deben servir al hotelero para poder ofrecer esa experiencia personalizada.

5. Integración. Los hoteles desarrollan diversas funciones que van más allá del alojamiento, como la organización de eventos o servicios complementarios, tales como spas o campos de golf. Normalmente, cada servicio funcionaba de forma independiente, pero esta política es cosa del pasado. Integrar todos estos sistemas facilitará la gestión global del hotel y le facilitará un entendimiento más completo del cliente y del revenue por huésped que puede obtener.

6. Globalización. En el siglo XXI, los hoteles se ven obligados a adoptar nuevas formas de gestión para sobrevivir en entornos y momentos económicos adversos. En este aspecto, los hoteles –especialmente las grandes cadenas– miran a la internacionalización de sus productos como una salida fundamental de cara al futuro.

Actualmente el Ecoturismo es una tendencia que se hace más fuerte a través de los años por el creciente interés de las personas por disfrutar de la oferta ambiental de un área geográfica, representada ya sea en su diversidad biológica (número total de especies) o ecosistémica (características geológicas o geomorfológicas) o en sus paisajes y acervo cultural, a cambio de una retribución (manifiesta en términos de ingresos) que benefician, en primera instancia, a las comunidades que viven en las zonas de influencia de las áreas protegidas o de cualquier otra área natural con atractivos para los visitantes.

Estas comunidades, al verse beneficiadas directamente por el turismo, se convierten en agentes de conservación. El ecoturista, debidamente preparado para esta actividad, se interesa igualmente en la conservación y recuperación de los ecosistemas y de las especies que en ellos se encuentran.

La Organización Mundial del Turismo y el PNUMA elaboraron unos lineamientos conceptuales, partiendo del hecho de que aún falta mucha claridad con respecto al ecoturismo. Se destacan los siguientes elementos que habría que tener en cuenta en cualquier definición (PMUMA, 2012).

1. Toda forma de turismo basada en la naturaleza, en la que la motivación principal de los turistas es la observación y apreciación de esa naturaleza o de las culturas tradicionales dominantes en las zonas naturales.
2. Incluye elementos educativos y de interpretación.
3. Generalmente, si bien no exclusivamente, está organizado para pequeños grupos por empresas especializadas, pequeñas y de propiedad local. Operadores extranjeros de diversa envergadura también organizan, gestionan y comercializan giras ecoturísticas, por lo general para grupos reducidos.
4. Procura reducir todo lo posible los impactos negativos sobre el entorno natural y sociocultural.
5. Contribuye a la protección de zonas naturales: a. Generando beneficios económicos para las comunidades, organizaciones y administraciones anfitrionas que gestionan zonas naturales con objetivos conservacionistas. b. Ofreciendo oportunidades alternativas de empleo y renta a las comunidades locales. c. Incrementando la concienciación sobre conservación de los activos naturales y culturales, tanto en los habitantes de la zona como en los tur

Un ejemplo de eco -turismo exitoso es el que se ha venido implementando en el Quindío el cual cumple con las definiciones nombradas anteriormente y su estrategia se basa en tener muy buena información en la internet en donde muestran los atractivos turísticos, los hoteles disponibles, los tipos de alojamientos, las tarifas, las posibles actividades, fotografías, comentarios de los viajeros, rutas, recomiendan agencias de viajes, hacen recomendaciones a los turistas sobre lo que se debe llevar, restaurantes conocidos, dan los datos de hospitales en mapas y oficinas de turismo. Hablan sobre la artesanía, la cultura, las comidas típicas y recomendadas, los tipos de transporte de la ciudad y sus costos.

En las actividades turísticas se privilegia la sustentabilidad, la preservación, la apreciación del medio que acoge y sensibiliza a todos los turistas.

Otra tendencia es el turismo de aventura que se trata de la exploración o el viaje a áreas remotas, donde el viajero puede esperar lo inesperado. El turismo de aventura está aumentando rápidamente su popularidad ya que los turistas buscan vacaciones inusuales, diferentes de las típicas vacaciones en la playa.

El turismo de aventura, es dirigido para todos los turistas, pero en especial para aquellos que les guste combinar sus actividades con el aire libre.

El turismo de aventura tiene como objetivo principal el fomento de las actividades de aventura en la naturaleza. Es el hecho de visitar o alojarse en zonas donde se pueden desarrollar los llamados deportes de aventura o turismo activo. Entre las actividades que incluye el turismo de aventura se encuentran en Ciclo turismo, turismo Rural, senderismo, trekking, cabalgatas, canotaje y surf.

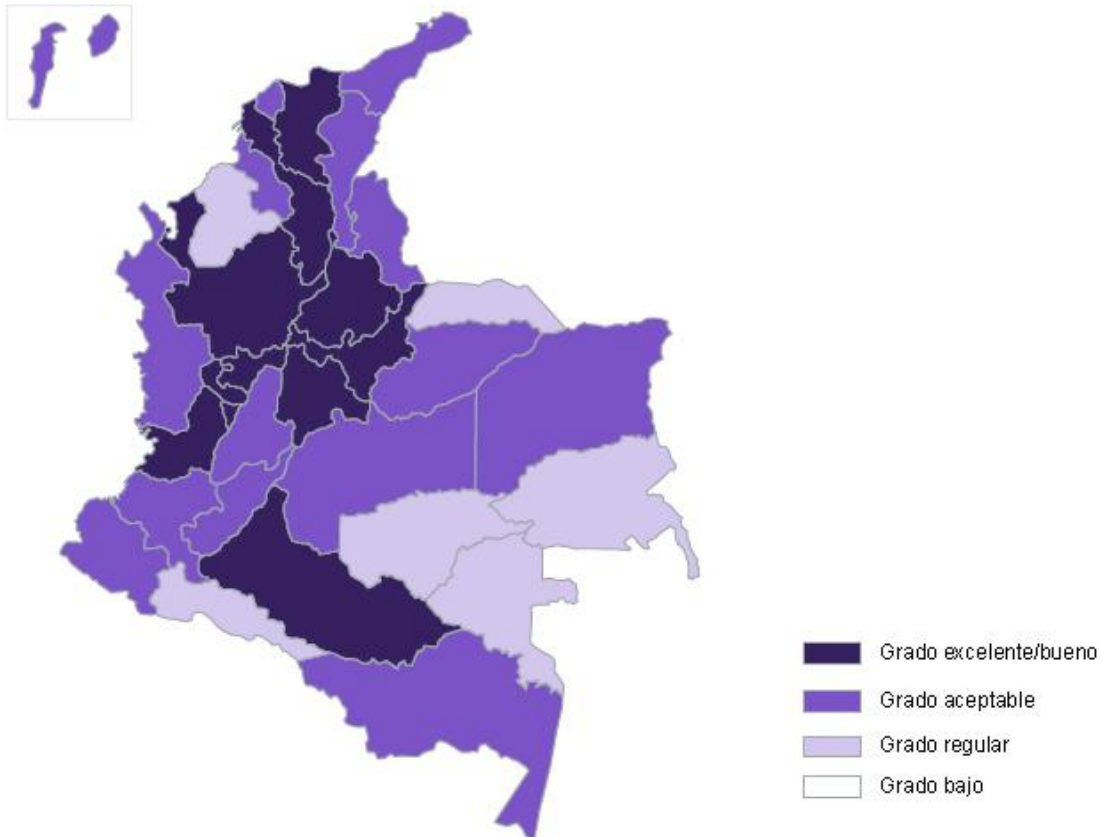
Actualmente existen 64 millones de eco turistas internacionales al año (Ministerio comercio, industria y turismo, 2007), y 23 millones de turistas de aventura anuales; 89 billones valor global del mercado (Ministerio comercio, industria y turismo, 2009) con un crecimiento anual del 15 al 20% (1994 – 2004). El Ecoturismo es el producto que presenta mayor volumen de negocio a nivel mundial por su alto volumen de mercado y crecimiento estable.

El avistamiento de ballenas registra fuerte aumento en LATAM, con un perfil educado y familiar de alta conciencia ambiental. 13 millones de turistas anuales con un valor económico de 1.6 billones (2003); crecimiento anual de 11,3% (1998 – 2006) en América Latina; 885.679 turistas en LATAM (2006)

Colombia tiene como competidor directo a Perú con un comportamiento similar (buena rentabilidad por visitante vs competitividad), aunque México lidera en desempeño (llegadas – ingresos - competitividad).

Colombia cuenta con buenas condiciones para el Turismo de Aventura, en especial en la zona central y andina.

Grafico 10. Intensidad de turismo de aventura por departamentos



Fuente: Invierta en Colombia- Proesport

7. Investigación de Mercado

7.1. Justificación

La diversidad de fauna y flora y los atractivos turísticos con los que cuenta Colombia, lo hacen ver como un país interesante a la hora de tomar un tiempo de vacaciones, descanso y aprendizaje, convirtiéndolo en un país idóneo para realizar un turismo no convencional.

De esta manera, se halla una razón para entender por qué Colombia ha tenido un crecimiento sostenido en los últimos cuatro (4) años.

7.2. Investigación de Mercados

7.2.1. Herramientas de recolección de información

La investigación de mercado se desarrolla a través de fuentes primarias de recolección de información a través de encuestas realizadas a caleños, por ser la ciudad metrópoli más cercana a buenaventura. Así mismo, se hacen encuestas a extranjeros hospedados en hostales de Cali.

Los siguientes resultados servirán para complementar la definición del producto, la estrategia de precio, definir gustos y patrones de los clientes objetivos y medir la intención de compra de los consumidores

Se realizaron 100 encuestas ingles y en español como se muestra a continuación:

7.2.2. Encuesta

Por favor diligencie la siguiente encuesta. La información proporcionada en esta encuesta será utilizada para conocer su opinión y sus respuestas serán confidenciales

0. Nacionalidad:_____

Marque con una “X” su respuesta (única respuesta)

1. Su edad se encuentra entre:

1.1. 18 - 22

1.2. 22 - 25

1.3. 26 - 29

1.4. 30 – 33

1.5. 34 – 37

1.6. 38 – 41

1.7. Más de 41

2. Género:

2.1. Femenino

2.2. Masculino

3. Estado Civil

3.1. Soltero

3.2. Casado

3.3. Viudo

3.4. Unión Libre

4. Estrato _____

5. ¿Alguna vez se ha hospedado en un hostel?

- 5.1. Si
5.2. No.

6. Al momento de elegir un lugar para hospedarse como califica los siguientes aspectos:

- | | | | | | | | |
|-----------------------------|-----------------|---|---|---|---|---|----------------|
| 6.1. Ambientación: | Poco importante | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Muy importante |
| 6.2. Precio: | Poco importante | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Muy importante |
| 6.3. Seguridad: | Poco importante | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Muy importante |
| 6.4. Atención al clientes: | Poco importante | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Muy importante |
| 6.5. Higiene: | Poco importante | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Muy importante |
| 6.6. Localización: | Poco importante | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Muy importante |
| 6.7. Aire acondicionado: | Poco importante | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Muy importante |
| 6.8. Planes eco turísticos: | Poco importante | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Muy importante |
| 6.9. Planes de Aventura | Poco importante | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Muy importante |

7. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por una habitación compartida en un hostel?

- 7.1. De \$15,000 a \$25,000 COP
7.2. De \$26,000 a \$35,000 COP
7.3. De \$36,000 a \$45,000 COP

8. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por una habitación privada en un hostel?

- 8.1. De \$35,000 a \$45,000 COP
8.2. De \$46,000 a \$55,000 COP
8.3. De \$66,000 a \$75,000 COP

Marque con una “X” su respuesta. (Varias posibles respuestas)

9. ¿En qué época del año toma vacaciones?

- | | | | | | | | |
|---------------------------------------|-------|---|---|---|---|---|---------|
| 9.1. Sema Santa | Nunca | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Siempre |
| 9.2. Mitad de año (Junio – Julio) | Nunca | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Siempre |
| 9.3. Final de año (Diciembre – Enero) | Nunca | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Siempre |
| 9.4. Otra, cual? _____ | Nunca | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Siempre |

10. A qué ciudad de Colombia frecuente ir:

- 10.1. Buenaventura
10.2. San Andrés
10.3. Medellín
10.4. Cali
10.5. Bogotá
10.6. Cartagena

- 10.7. Santa Martha
10.8. Otra, Cual? _____

11. ¿Qué hotel de Buenaventura recuerda o conoce?

- 11.1. _____
11.2. _____
11.3. _____

12. Entre las siguientes actividades turísticas, ¿cual es de su mayor interés?

- 12.1. Sol y Playa
12.2. Turismo de Aventura
12.3. Eco Turismo
12.4. Turismo religioso
12.5. Rumba
12.6. Historia y tradición
12.7. Otro, cual?

13. ¿Le gustaría hospedarse en un hostel eco turístico en buenaventura?

- 13.1. Si
13.2. No

14. ¿Cuál de las siguientes actividades le llama más la atención?

- 14.1. Escalada
14.2. Alquiler de bicicletas de montaña o cicloturismo
14.3. Careteo
14.4. Kayak
14.5. Pesca
14.6. Buceo
14.7. Canotaje
14.8. Clases de Surf
14.9. Fogatas Nocturnas
14.10. Avistamiento de Ballenas
14.11. Paseos Ecológicos

¡Gracias por contestar esta encuesta!

Encuesta

Please fill the following survey. The information given will be used to know your opinion and your answers will be confidential.

1. Nationality: _____

Tick your answer

15. Your age is:

15.1. 18 - 22

15.2. 22 - 25

15.3. 26 - 29

15.4. 30 – 33

15.5. 34 – 37

15.6. 38 – 41

15.7. More than 41

16. Gender :

16.1. Female

16.2. Male

17. Status

17.1. Single

17.2. Married

17.3. Widow

17.4. Free union

18. Stratum _____

19. Have you ever stayed in a hostel?

19.1. Yes.

19.2. No.

20. At the moment of selecting a place to stay , how do you considered the following aspects?

20.1. Environment: Less important 1 2 3 4 5 Very important

20.2. Price: Less important 1 2 3 4 5 Very important

20.3. Security: Less important 1 2 3 4 5 Very important

20.4. Client service: Less important 1 2 3 4 5 Very important

20.5. Hygiene: Less important 1 2 3 4 5 Very important

20.6. Location: Less important 1 2 3 4 5 Very important

20.7. Air conditioning: Less important 1 2 3 4 5 Very important

20.8. Eeco touristic plans: Less important 1 2 3 4 5 Very important

20.9. Adventure plans: Less important 1 2 3 4 5 Very important

21. How much are you willing to pay for a shared room in a hostel?

21.1. From \$15,000 to \$25,000 COP

21.2. From \$26,000 to \$35,000 COP

21.3. From \$36,000 to \$45,000 COP

22. How much are you willing to pay for a single room in a hostel?

22.1. From \$35,000 to \$45,000 COP

22.2. From \$46,000 to \$55,000 COP

22.3. From \$66,000 to \$75,000 COP

Tick your answer

23. In what time of the year do you go on vacation?

23.1. Holy week Never 1 2 3 4 5 Always

23.2. Mid year Never 1 2 3 4 5 Always

23.3. End of the year Never 1 2 3 4 5 Always

23.4. Other Never 1 2 3 4 5 Always

24. What city of Colombia do you go to?

24.1. Buenaventura

24.2. San Andrés

24.3. Medellín

24.4. Cali

24.5. Bogotá

24.6. Cartagena

24.7. Santa Martha

24.8. Other, Which one? _____

25. What hotel in Bueneventura do you know or remember?

25.1. _____

25.2. _____

25.3. _____

26. Between the following touristic activities, which one is more interesting?

26.1. Beach and sun

26.2. Touristic aventure

26.3. Eco tourism

26.4. Religious tourism

26.5. Parting

26.6. History and tradition

26.7. Other, which one?

27. Would you like to stay in an Eco touristic hostel in Buenaventura?

27.1. Yes

27.2. No

28. Which of the following activities are you more interested in?

28.1. Climbing

28.2. Renting mountain bikes or cycle tourism

28.3. Snorkeling

28.4. Kayak

28.5. Fishing

28.6. Diving

28.7. Boating

28.8. Surf classes

28.9. Bonfire

28.10. Whale watching

28.11. Ecologic trips

Thank You for answering this survey

7.3. Análisis de resultados

De las 100 encuestas realizadas el 82% de las personas se ha hospedado en un hostel mientras que el 18% de las personas no se ha hospedado en un hostel. Durante la realización de las encuestas fue posible identificar que muchas personas no saben cuál es la diferencia entre un hostel y un hotel, para esto se entregó un documento con la encuesta que permitía identificar las diferencias más significativas.

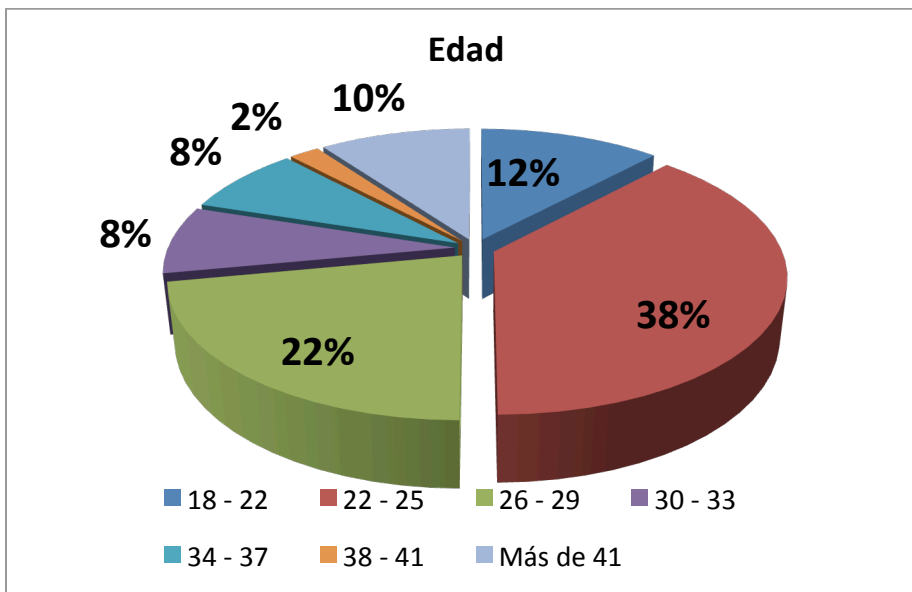
Grafico 11. ¿Alguna vez se ha hospedado en un hotel?



Fuente: Autor

El 32% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran entre 22 y 25 años, el 22% entre 26 y 29 años, el 12% entre 18 y 22 años y el resto de participación lo tienen las personas mayores a 29 años.

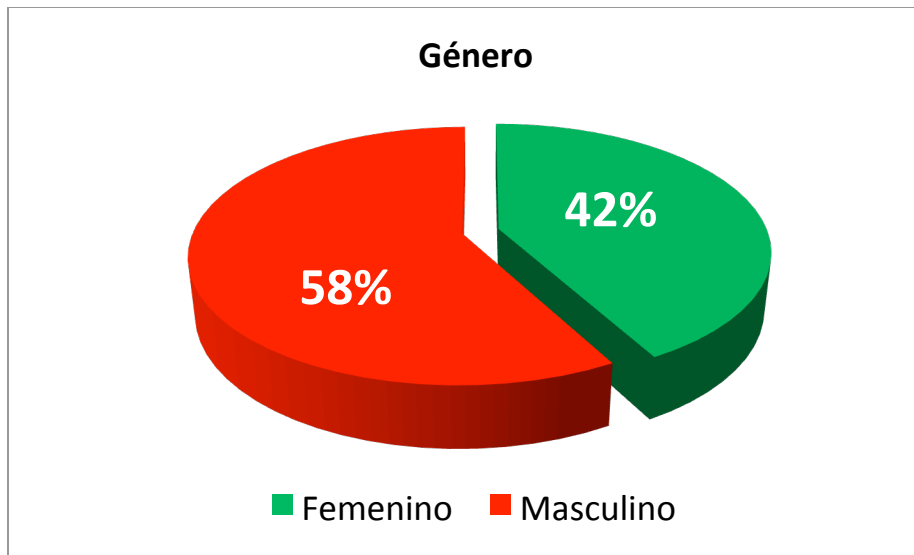
Grafico 12. Edad



Fuente: Autor

El 58% de los encuestados fueron mujeres y el 42% fueron hombres.

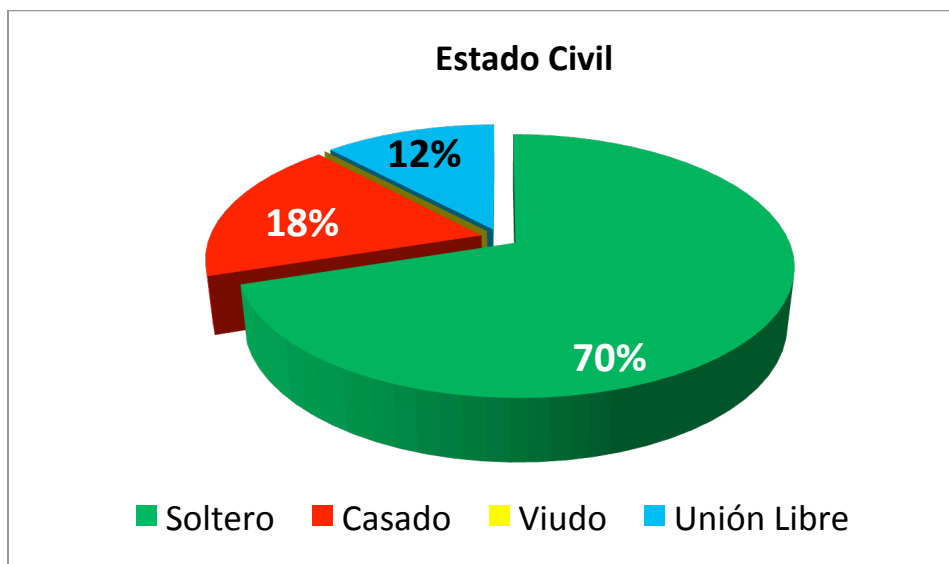
Grafico 13. Genero.



Fuente: Autor

Teniendo en cuenta que la mayor parte de la muestra son personas de 18 a 29 años, el 79% de los encuestados son personas solteras, el 18% casados y el 12% se encuentra viviendo en unión libre.

Grafico 14. Estado Civil



Fuente: Autor

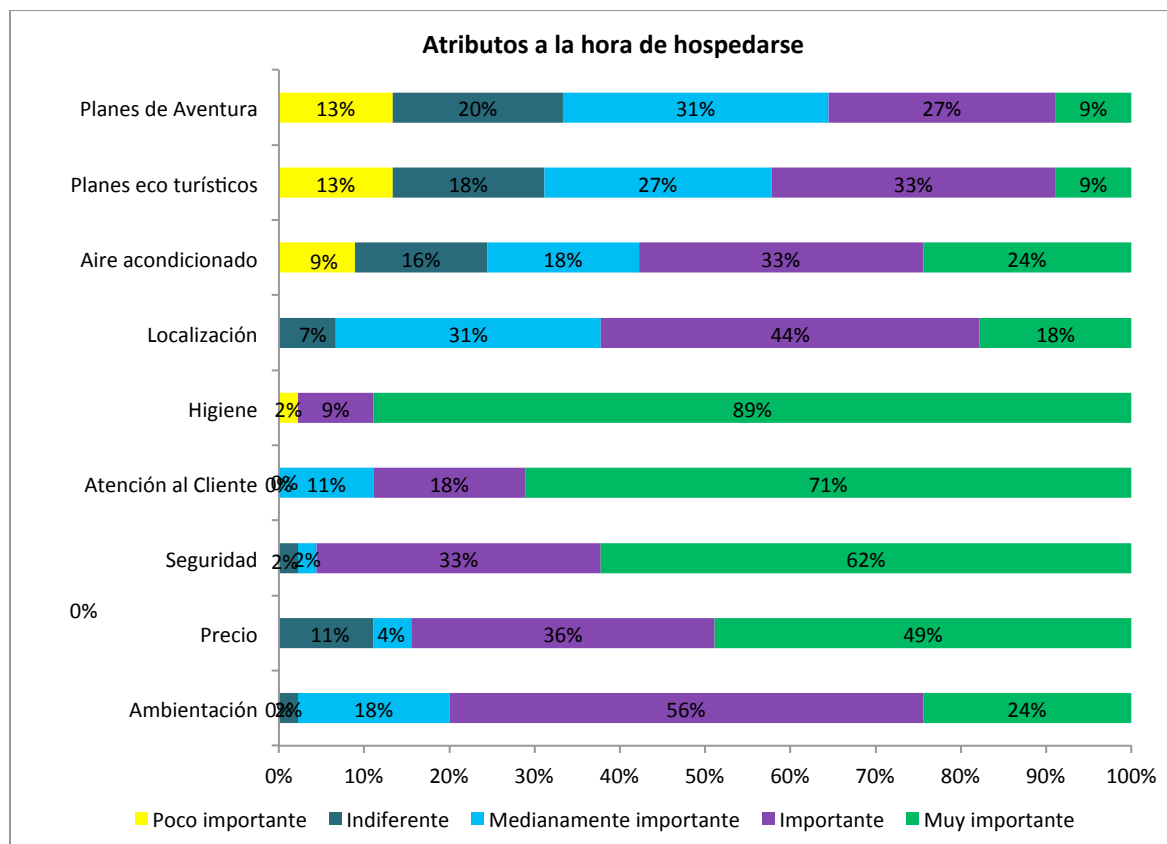
En cuanto a la pregunta “Al momento de elegir un lugar para hospedarse como califica los siguientes aspectos” es posible concluir que lo más importante para los encuestados es la higiene del lugar, seguido de esto la seguridad, el precio, la atención al cliente, la ambientación, la localización, los planes ecoturísticos y los planes de aventura.

Tabla 7. Aspectos más importantes a la hora de elegir un lugar para hospedarse

Valores	Peso
Higiene	14%
Seguridad	13%
Precio	12%
Atención al clientes	13%
Ambientación	11%
Localización	10%
Aire acondicionado	10%
Planes eco turísticos	9%
Planes de Aventura	8%

Fuente: Autor

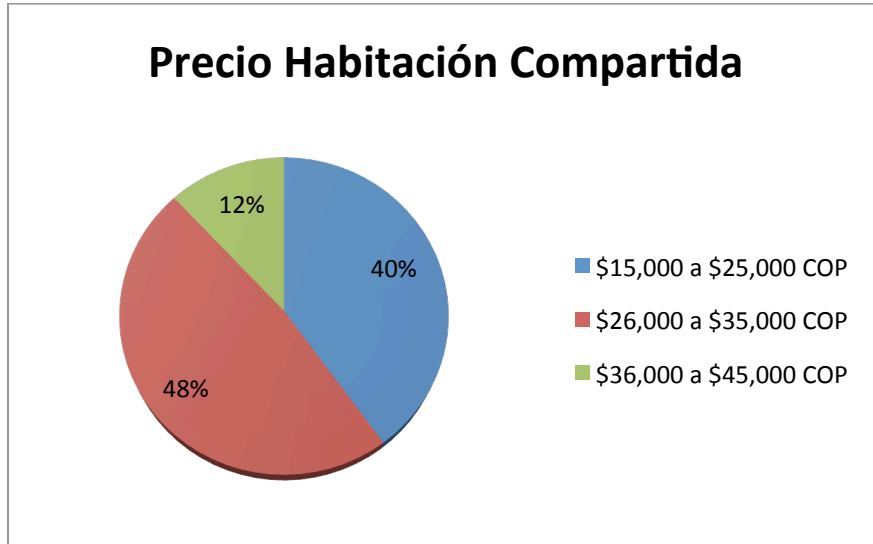
Grafico 15. Aspectos más importantes a la hora de elegir un lugar para hospedarse por rango de edades.



Fuente: Autor

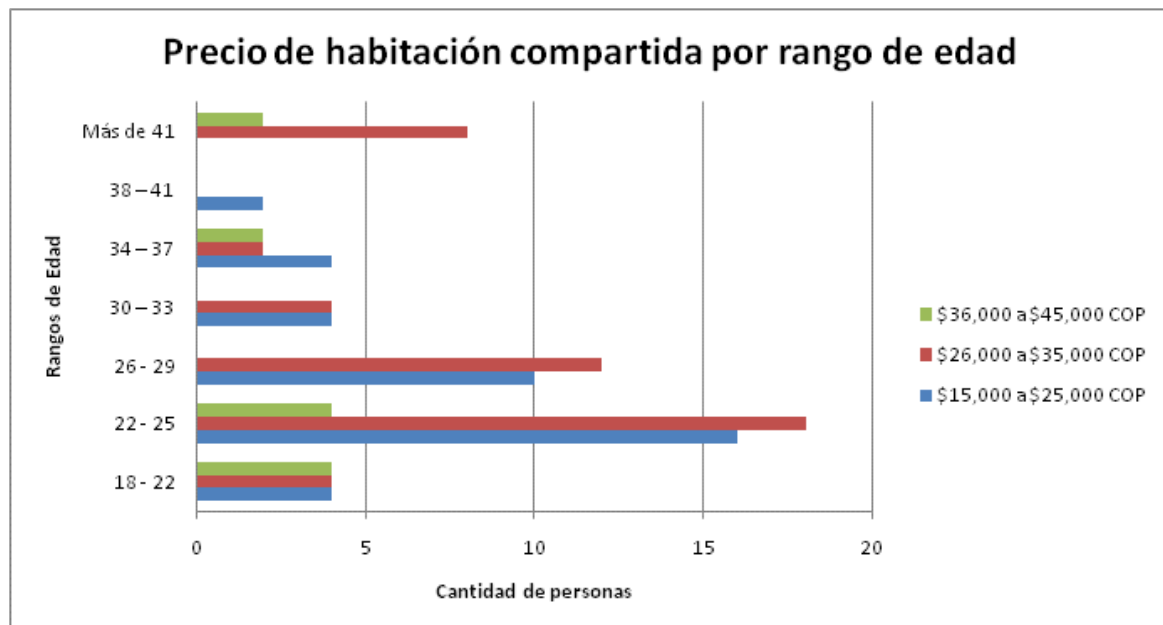
El 48% de las personas encuestadas están dispuestas a pagar de 26,000 a 45,000 pesos por noche en una habitación compartida. Al hacer el análisis por rango de edad es posible evidenciar que las personas entre 22 y 25 son quienes ponderan el resultado total

Grafico 16. Precio por habitación Compartida.



Fuente: Autor

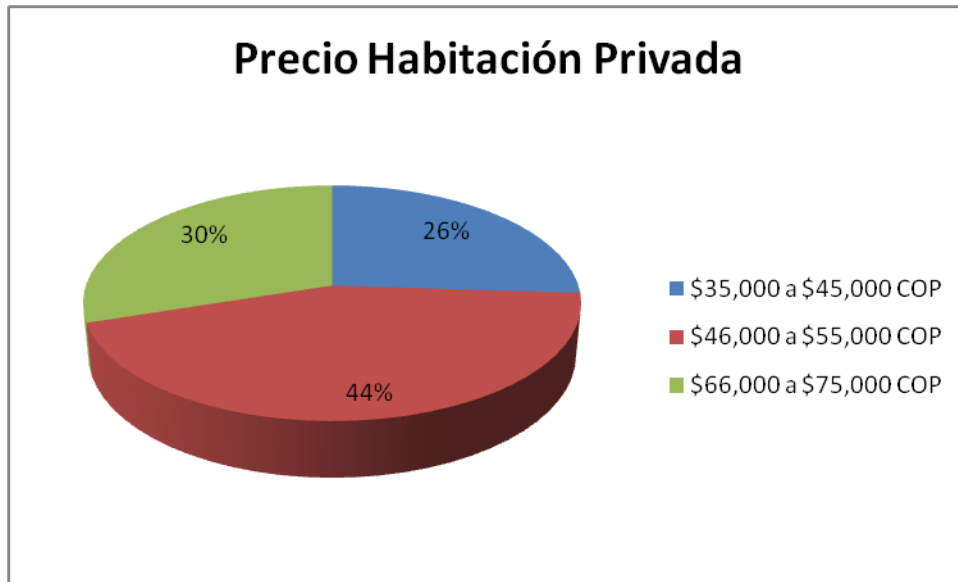
Grafico 17. Precio por habitación Compartida por rango de edades.



Fuente: Autor

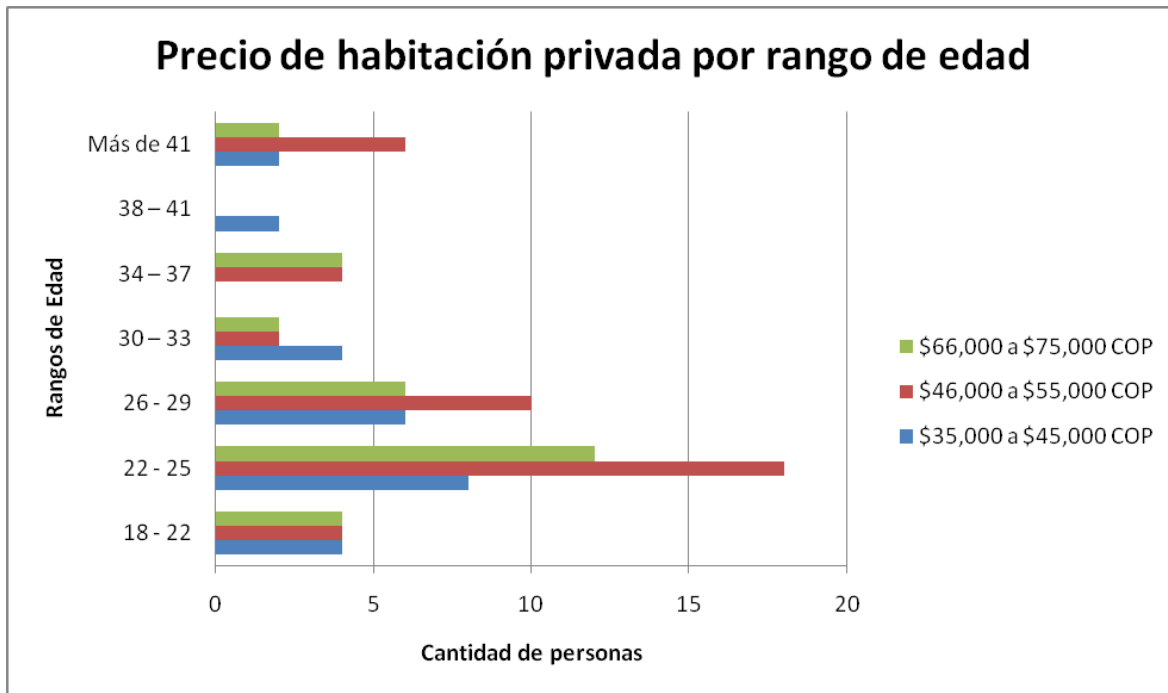
El 44% de las personas encuestadas están dispuestas a pagar de 46,000 a 55,000 pesos por noche en una habitación compartida. Al hacer el análisis por rango de edad es posible evidenciar que las personas entre 22 y 25 son quienes ponderan el resultado total.

Grafico 18. Precio por habitación privada.



Fuente: Autor

Grafico 19. Precio por habitación privada por rango de edades.



Fuente: Autor

Los encuestados usualmente toman vacaciones al final de año y en Semana Santa, la categoría Otros está compuesto por Festivos y durante el receso escolar en octubre.

Tabla 8. Época en que toma vacaciones.

Época	%
Semana Santa	26%
Mitad de año (Junio - Julio)	21%
Final de año	41%
Otro	13%

Fuente: Autor

Las ciudades que más se frecuenta entre los encuestados es Bogotá, seguidamente Medellín y luego Buenaventura.

Tabla 9. Ciudades que frecuenta.

Ciudad	Total
Bogotá	21%
Medellín	18%
Buenaventura	14%
Cartagena	13%
San Andrés	11%
Otra	11%
Santa Martha	10%
Cali	2%

Fuente: Autor

Ante la pregunta “¿Qué hotel de Buenaventura recuerda o conoce?” fue posible encontrar que las personas que de las personas que han visitado Ladrilleros, ninguno recuerda un establecimiento de hospedaje donde se haya quedado. Esto es el vivo recuerdo de que los hoteles, hostales y demás no están trabajando en fortalecer la marca.

Entre las actividades ecoturísticas y de aventura ofrecidas por la empresa las de mayor interés son Avistamiento de Ballenas, Paseos Ecologicos, Clases de Buceo, Kayak y fogatas nocturnas.

Tabla 10. Preferencias de actividades

Valores	%
---------	---

Avistamiento de Ballenas	15%
Paseos Ecológicos	13%
Clases Buceo	10%
Kayak	10%
Fogatas Nocturnas	12%
Careteo	9%

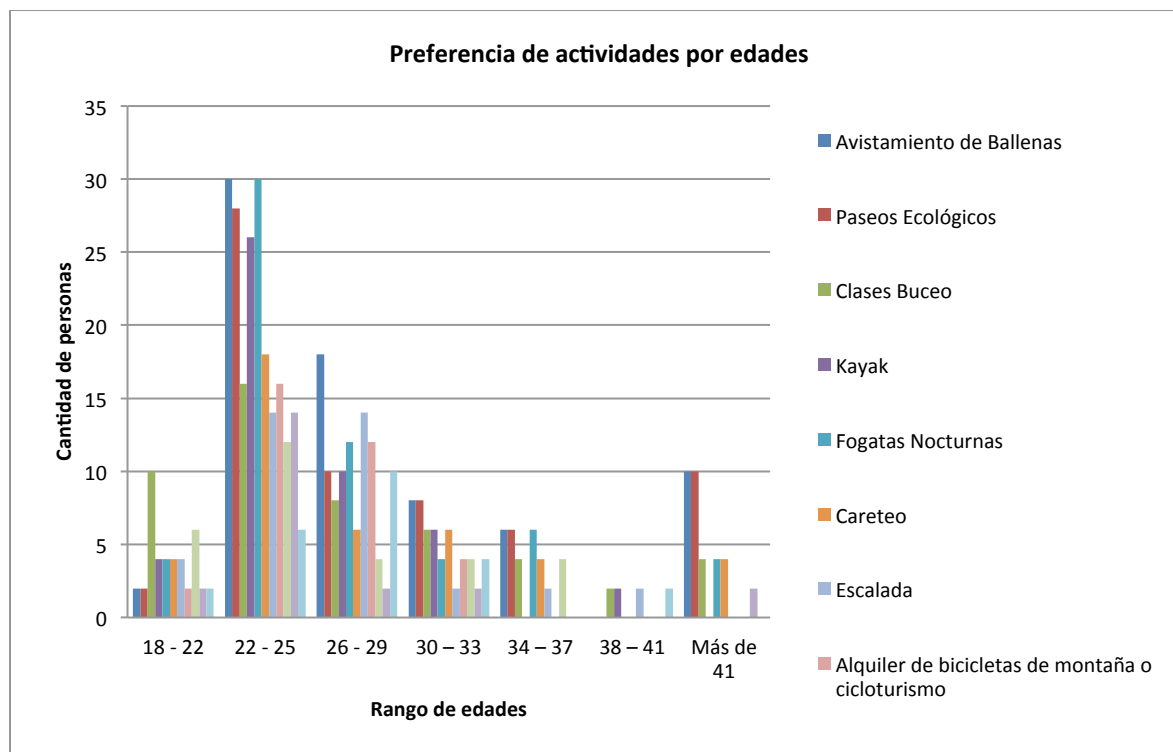
Tabla 10. (Continuación)

Escalada	8%
Alquiler de bicicletas de montaña o cicloturismo	7%
Clases de Surf	6%
Pesca	5%
Canotaje	5%

Fuente: Autor

Al hacer el análisis por edades vemos el siguiente comportamiento

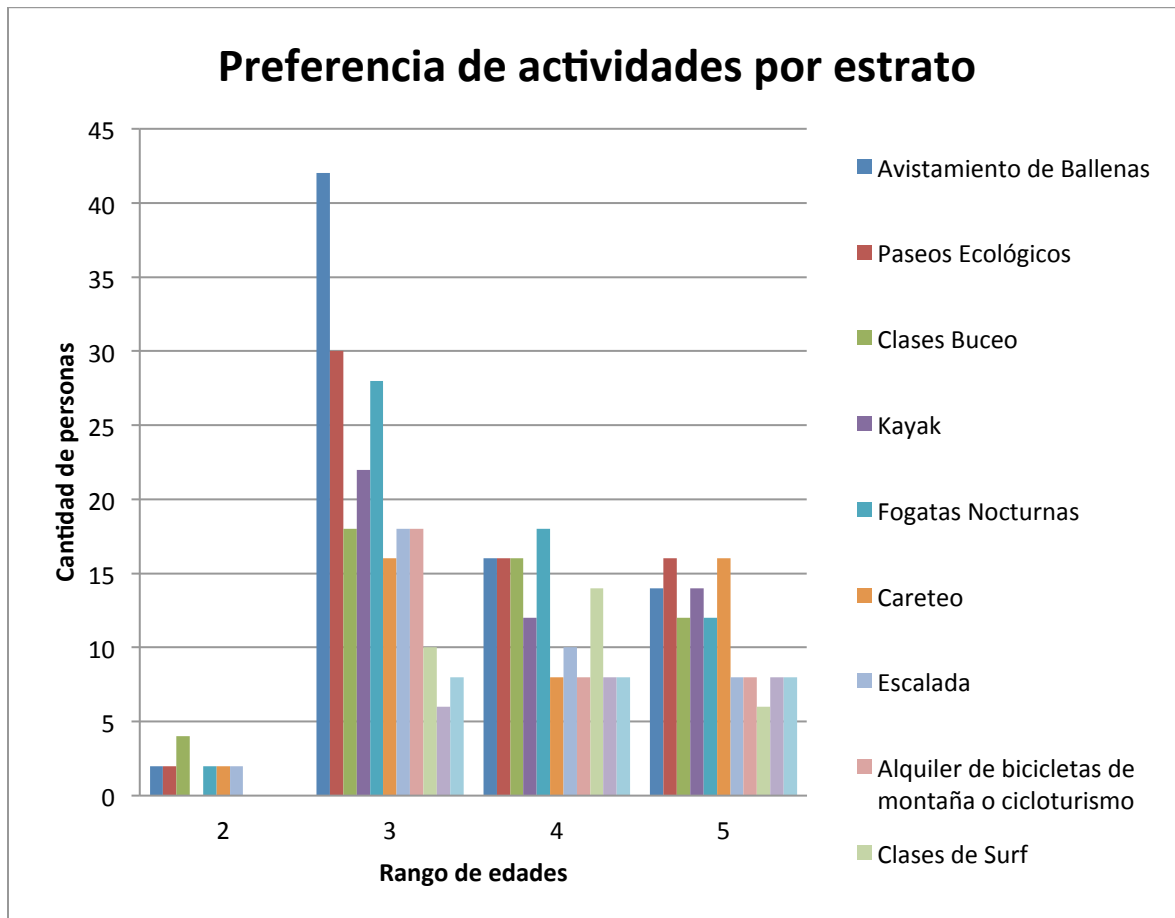
Grafico 20. Preferencias de actividades por rango de edad.



Fuente: Autor

Al hacer el análisis entre actividades de preferencia y el estrato socioeconómico encontramos que en el estrato 3 la mayoría de personas prefieren el avistamiento de ballenas y los paseos ecológicos. En el estrato 4 la mayoría de personas prefieren fogatas nocturnas, y la misma proporción de personas está interesada en el avistamiento de ballenas, los paseos ecológicos y en clases de buceo.

Grafico 21. Preferencias de actividades por estrato.



Fuente: Autor

Finalmente se midió la intención de compra y encontramos que el 90% de las personas estarían interesados en hospedarse en un hostel eco turístico en Buenaventura y el 10% no.

Grafico 22. Intención de compra



Fuente: Autor

8. Análisis de Mercado

8.1. Segmentación de mercado

Se segmentó por edad, género, estado civil, y nacionalidad, esto con el fin de identificar a que consumidor o nicho mercado, estará dirigido Ladrilleros Hostel World.

Tabla 11. Segmentación de mercado

*****Proyeccion Poblacion Total Valle del Cauca 2013**

Edad	Total	Hombres	Mujeres
	4.520.480	2.191.409	2.329.071
0-4	362.779	186.086	176.693
5-9	357.811	182.439	175.372
10-14	372.536	189.812	182.724
15-19	400.030	204.243	195.787
20-24	400.553	203.461	197.092
25-29	373.144	185.384	187.760
30-34	343.386	165.672	177.714
35-39	310.984	148.661	162.323
40-44	295.443	139.118	156.325
45-49	296.249	137.190	159.059
50-54	266.076	122.010	144.066
55-59	214.439	97.328	117.111
60-64	167.498	75.696	91.802
65-69	124.250	55.900	68.350
70-74	92.643	40.596	52.047
75-79	72.130	29.519	42.611
80 Y MÁS	70.529	28.294	42.235
Cantidad Edad 20 a 39	1.428.067	703.178	724.889
Poblacion 15-64 (PEA)	3.067.802	1.478.763	1.589.039
% segm obj (20-39) de PEA	47%	48%	46%
% Ocupados Valle Total	56%	56%	56%
Cantidad de Ocupados Mercado Objetivo	802.318	395.060	407.258
Porcentaje que devenga dinero	91%	91%	91%
Cantidad de Ocupados con ingreso Mercado Objetivo	733.521	361.185	372.337
% Poblacion con los ingresos necesarios	46%	46%	46%
Cantidad de Ocupados con los ingresos necesarios Mercado Obj	338.991	166.918	172.072
Ladrilleros Hostal World llegará al 5% de la población		5%	5%
Cantidad de personas atendidas por Ladrilleros Hostal World	16.950	8.346	8.604

Fuente: Autor

En conclusión Ladrilleros Hostal Word llegara a 16,950 personas.

8.2. Clientes

A partir del estudio de mercado es posible definir que la estrategia de mercado de Ladrilleros Hostal World se concentrara en dos tipos de segmentos: colombianos y extranjeros.

Los clientes colombianos serán hombres y mujeres de 18 a 40 años, estudiantes, trabajadores y deportistas de estrato 2, 3 y 4 residentes en las principales ciudades de Colombia. Con ingresos mayores a 500,000 pesos mensuales interesados en conocer lugares exóticos y conectarse con la naturaleza.

Personas cuyo presupuesto de vacaciones oscile entre \$300.000 y \$700.000 y que tenga capacidad para visitar el destino desde un día.

Los extranjeros son jóvenes mochileros entre 22 y 28 años de edad, interesados en realizar actividades eco turísticas y de aventura. Jóvenes interesados en buscar atracciones no convencionales para satisfacer la necesidad intangible que genera el placer de conocer, aprender, apasionarse y amar cada lugar único, paradisiaco y exótico para cada uno de ellos.

Nuestros clientes serán personas cultas, maduras y enfocadas en el medio ambiente.

Durante la estadía de nuestros clientes Ladrilleros Hostal World se comprometerá a promover la oferta de valor natural, cultural y social del área buscando maximizar el impacto positivo y reducir el negativo. Así mismo brindará experiencias auténticas y positivas entre visitantes y anfitriones concientizando al consumidor de respetar la integridad el medio ambiente y de la cultura local.

8.3. Producto

Ladrilleros Hostal World está localizado en Ladrilleros Buenaventura, se encuentra diseñado y construido en un predio de 336 mt hectáreas y consta de 6 habitaciones, cada una cuenta con baño privado con un total de 18 camas con acomodación múltiple o de pareja, todas las habitaciones son dotadas con un (1) ventilador por cuarto. Así mismo cuenta con una zona de camping con un área disponible para 6 carpas de dos personas. Cuenta con servicio de bar y el menú del restaurante ofrece comidas típicas como sancocho de pescado, seviche de camarón, arroz con camarón, sopa de mariscos, sudado de piangua, sudado de Toyo, crema de camarones, platos con carne y pollo, entre otras deliciosas opciones. Nuestros huéspedes cuentan con zona de cojines y jacuzzi a la intemperie, mesa de pin-pon, billar y sapo para su recreación.

En el hostel Ladrilleros Hostal World es posible pasar momentos de aventura, disfrute o descansar con su familia, amigos o pareja. Ladrilleros Hostal World ofrece actividades eco turísticas y de aventura Las actividades eco turísticas ofrecidas son:

- Recorridos guiados por senderos
- Recorridos por las playas del pacifico.
- Visita a islas cercanas en lancha.

- Avistamiento de ballenas
- Visita a manglares (salidas diurnas y nocturnas) que incluyen “noches de terror” en donde se cuentan mitos y leyendas del sector en el recorrido.
- Fogatas nocturnas con “noches de terror”.
- Escalada, alquiler de bicicletas de montaña o cicloturismo, careto, Buceo, canotaje. El servicio e alimentos y bebidas es controlado de manera externa con la comunidad de la zona.
- Avistamiento de aves, peces, flora y fauna guiados.

Entre las actividades de turismo de aventura se encuentran:

- Escalada
- Alquiler de bicicletas de montaña o cicloturismo
- Careteo
- Pesca
- Buceo
- Clases de Surf

Los paseos a los que pueden acceder nuestros huéspedes son:

- Cascada de la serpiente 30 metros de altura
- Cascadas de verrugatero y el ostional piscinas de aguas naturales.
- Sierpe Piscina Natural que contrasta la combinación de Agua dulce con el mar
- Paseos a Sardinera
- Piscina de agua dulce natural la sardinera.
- Paseos por senderos a la Bahía Malaga.
- Chucheros
- Recorrido por Isla palma
- Visita a manglares

El servicio de alimentos, bebidas y limpieza son controlados de manera externa por un restaurante de la zona: “Teresita”.

Nuestros clientes pueden acceder a diversos planes que se ajustan a sus necesidades los cuales se describen a continuación:

8.4. Competencia

La siguiente investigación proviene de una fuente primaria, la forma de recolección de la información se hizo a través de vía telefónica, donde se llamaba a cada establecimiento y se preguntaba por las tarifas por noches y los servicios complementarios.

Actualmente se encuentran 48 establecimientos de alojamientos entre los que se encuentran: hostales, cabañas, apartahotel, centro vacacional, campamento, vivienda turística, albergue, refugio, hostel, alojamiento rural registrados a la cámara de comercio de buenaventura. Los siguientes son los resultados de un análisis realizada a los establecimientos de alojamiento de buenaventura. La muestra total fueron 48 establecimientos inscritos en la cámara de comercio de buenaventura.

Tabla 12. Establecimientos de Alojamientos registrados en la Camara de Comercio de Buenaventura.

LADRILLEROS HOSTAL WORLD	Localización	# DE EMPLEADOS	# DE HABITACIONES	# DE CAMAS	TARIFA NOCHE POR PERSONA
HOTEL BRISA Y MAR TROPICAL	CRA 9 # 2-60 CLL VALENCIA	5	81	81	22.000
HOTEL BALCONES DE LA BAHIA	CL 1 6 A 53 SEC CENTRO	6	36	39	Manglares: \$75 Combo 2x2: \$90 Brisas Marinas (con vista al mar): \$115 incluye Seg Hotelero, Desayuno y parqueadero
GRAN HOTEL BUENAVENTURA LTDA	CALLE 1 2A-71	10	24	30	\$ 78 Sencilla \$ 88 Doble
HOTEL EL VELERO	CRA 4 #4-53	7	51	61	\$26700 Con Ventilador \$30200 Con Aire Acondicionado
HOTEL PALERMO	CALLE 7 #4-17 B OBRERO	7	46	67	25

Tabla 12.(Continuación)

HOTEL MARLY	CRA 4 CALLE 3 ESQUINA	6	35	54	24
HOTEL LOS DELFINES	-CLE. 1a. 5A-03	8	71	98	55
HOTEL CONTINENTAL	CRA 5a. 4- 03 CLE. NARANJIT O	7	37	60	\$22 Ventilador \$25 Aire Acondicionad o
HOTEL TROPICANA	CRA 5 2-22	5	43	55	29
HOTEL CORDILLERA DEL PUERTO	DIAG. 3A 3B-51	36	203	328	Individual: \$35 Doble: \$40 triple: \$42 Cuad: \$50
HOTEL REAL BUENAVENTURA	CALLE 7a #4-26 Y 4A- 30	7	44	60	45
HOTEL ISLA MAR	CL 5A NO. 1 - 40	5	33	33	
HOTEL BALMORAL	CALLE 3 #4-19	5	39	48	\$27 Con Aire Acondicionad o \$20 Con Ventilador
HOTEL ANDALUCIA	CLE. 5A. 4- 62	1	24	24	18
HOTEL KATHERINE	CL. 7 NRO. 4 32	16	185	259	\$34800 Aire Acondiciona \$30200 Con Ventilador
HOTEL STEVEN	CRA. 4 NRO. 4 42	16	132	185	
HOTEL MARIATH	CALLE 1 71-35 B. ALFONSO LOP	4	34	45	\$32 Aire Acondiciona\$ 30 Ventilador

Tabla 12.(Continuación)

UNION TEMPORAL CONCESION GORGONA	CALLE 52 N 3 A 52	21	61	176	
PLAZAMAR LTDA	CL 1 CR 5 A 1 30	12	25	29	Estándar: \$261 Superior: \$300 2 personas Estándar: \$287
HOTEL CAPILLA DEL SOL	CALLE 1 CRA 2 ESQUINA	13	77	86	Habitación Ejecutiva: \$94,828 Habitación Doble: \$120,690
CABAÑAS LA ALBACORA	LADRILLE ROS	2	10	24	\$280 incluye alimentación y paseo ecológico
RESERVA AGUA MARINA HOTEL Y CABAÑAS	LADRILLE ROS	2	26	44	\$222 dos dias una noche; incluye alimentación, paseo ecológico, manglares y seguro hotelero.
HOTEL MAGUIPI BUENAVENTURA	VEREDA SAN PEDRO	7	60	156	\$157 Piso Bajo \$168 Piso Alto Incluye transporte Maritimo, 3 alimentos, caminata ecológica.

Tabla 12.(Continuación)

HOTEL PACIFICO MANOLO S.A.	CL 5 A 1 30	6	35	45	Cama sencilla: \$65 Cama Doble: \$78 Habita 2 camas sencillas: \$90
HOTEL EL REY	CALLE 3 3 - 67	4	54	78	24
HOTEL DULCES SUEÑOS	CL 6 5 A 38 SEC CENTRO	9	60	64	\$22 ventilador \$25 Aire Acondionad
PAPAGAYOS BEACH HOTEL	ESQUINA DE CALLE BONITA LADRILLOS	5	28	110	\$90 incluye 3 comidas
HOTEL EL BUSCAJAN	CR 9 1 S 12	6	31	35	20
HOTEL LA CEIBABUENAVENTURA	CL 7 4-08	3	20	35	
HOTEL SUEÑOS DEL PUERTO	DG 3 83-405 CABAL POMBO	1	14	14	18
HOTEL TORREMAR	CALLE 1 3 03	16	115	180	Ejecutiva Estándar con Balcón: \$ 174 Estándar Interna: \$ 139
HOTEL TITANIC PACIFICO	CLLE 1 2A-55	8	37	51	76
HOTEL TEQUENDAMA INN ESTACION BUENAVENTA	CLL 2 NRO. 1A - 08	10	79	105	211

Tabla 12.(Continuación)

HOTEL ROMANO	CARRERA 5A 2-09	4	20	26	\$25 Aire Acondicionado \$23 Ventilador
LA CASA BLANCA HOTEL	CALLE 6 CRA 30 ESQUI NRO 5 35	3	9	10	Acomodacion Sencilla: \$55 Acomodación Twin: \$77 Acomodación Doble: \$93
HOTEL RAMIREZ	CL 6 65 B 35 PISO 2 BRR LAS AMERICAS	1	8	9	20
HOTEL ANGELYNE	CRA 69 MZ # 13-149 BRR BRISAS DEL PACIFICO	3	15	15	\$23 Pareja
HOSPEDAJE <u>BAHIA MAR</u>	CALLE 7A 4 - 51 BARRIO OBRERO	3	17	19	
HOTEL CAMELIA'S	LA BOCANA - CALLE PRINCIPAL	2	12	22	\$20 dos dias una noche
HOTEL BOCANA BAZAN	CALLE PRINCIPAL HOTEL BOCANA	4	63	120	\$80 temp. baja 3 comidas. \$90 temp. alta, o festivos
HOTEL LAS GAVIOTAS	CALLE 3 #3--88	6	68	68	30
HOTEL MAJESTI	CALLE 3 # 4-39 BRR CENTRO	8	38	50	32

Tabla 12.(Continuación)

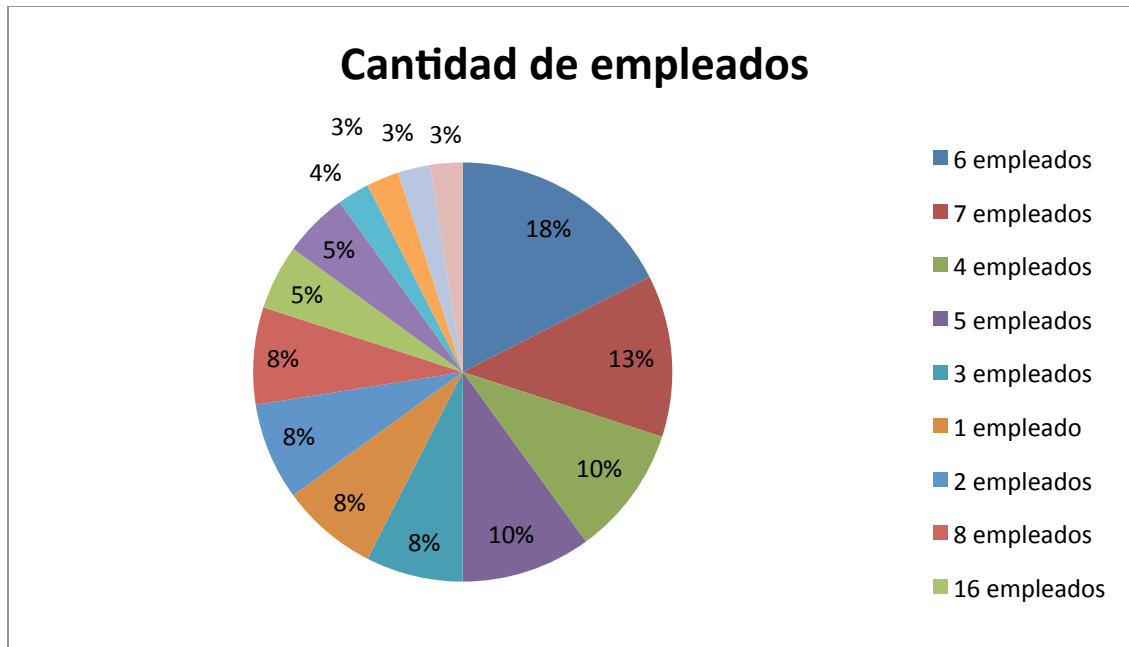
HOTEL CABANAS EL EDEN	CLE. VILLALINDA - LADRILLOS	1	18	48	Plan 3 días, 2 noches: \$390 incluye desayunos, almuerzos y comidas, paseo avistamiento de ballenas.
RESIDENCIAS EL MONACO	CALLE 11 47 15 BRR ISLA DE LA PAZ	1	6	6	
HOTEL SORVASQUEZ	CLE. SORVASQUEZ 8-95	3	20	35	15
HOTEL DEL RIO SIGLO XXI	CL 1 9 16 BRR PUEBLO NUEVO	2	15	15	
HOTEL LA VALENCIA BUENAVENTURA	CL 4 9 17 BRR PUEBLO NUEVO	6	53	60	24
HOTEL FELIPE I I DEL PACIFICO	CARRERA 3 2 - 44	6	65	65	\$30 Aire Acondicionado \$27 ventilador

Fuente: Cámara de comercio Buenaventura.

8.5. Análisis de la competencia

El 17% de los establecimientos de alojamiento cuentan con 6 empleados, el 12% cuenta con 12 empleados, el 10 % cuenta con 4 empleados, el resto de establecimientos tienen desde 1 empleado hasta 16 empleados.

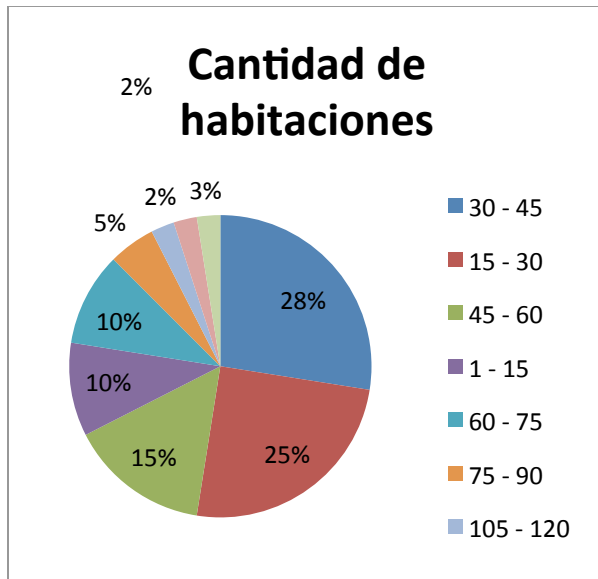
Grafico 23. Cantidad de empleados (Análisis de la competencia)



Fuente: Autor

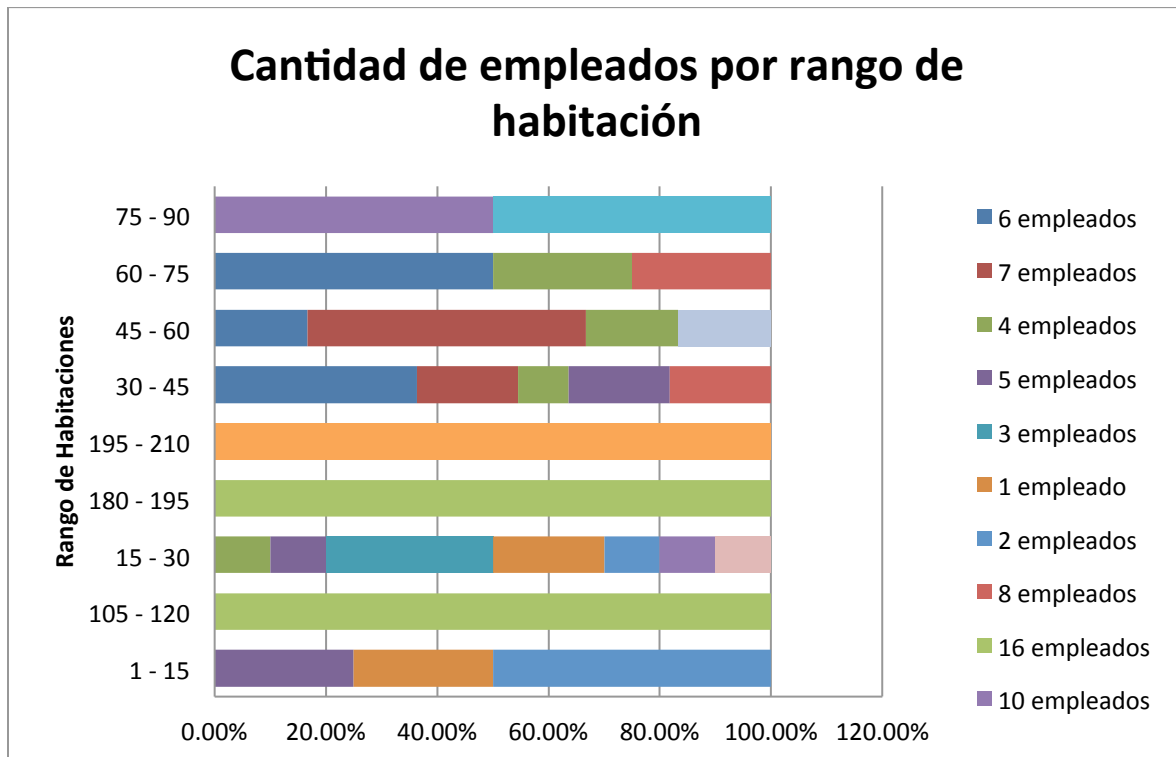
Al evaluar el número de habitaciones en la grafica 20 se evidencia que el 28% de los establecimientos cuentan con un rango de 30 a 45 habitaciones. El 25% tiene de 15 a 30 habitaciones. Al hacer un análisis de la cantidad de habitaciones cruzando los empleados contratados se puede evidenciar que a mayor número de habitaciones se contratan más personas, Ladrilleros Hostel World se encuentra en el rango de 15 a 30 habitaciones, para el cual el 30% de los establecimientos de la competencia evaluada contratan a 3 empleados, el 10% contrata dos, cuatro, cinco, diez y doce empleados y el 20% contra a un empleados-

Grafica 24. Cantidad de habitaciones (Análisis de la competencia)



Fuente: Autor

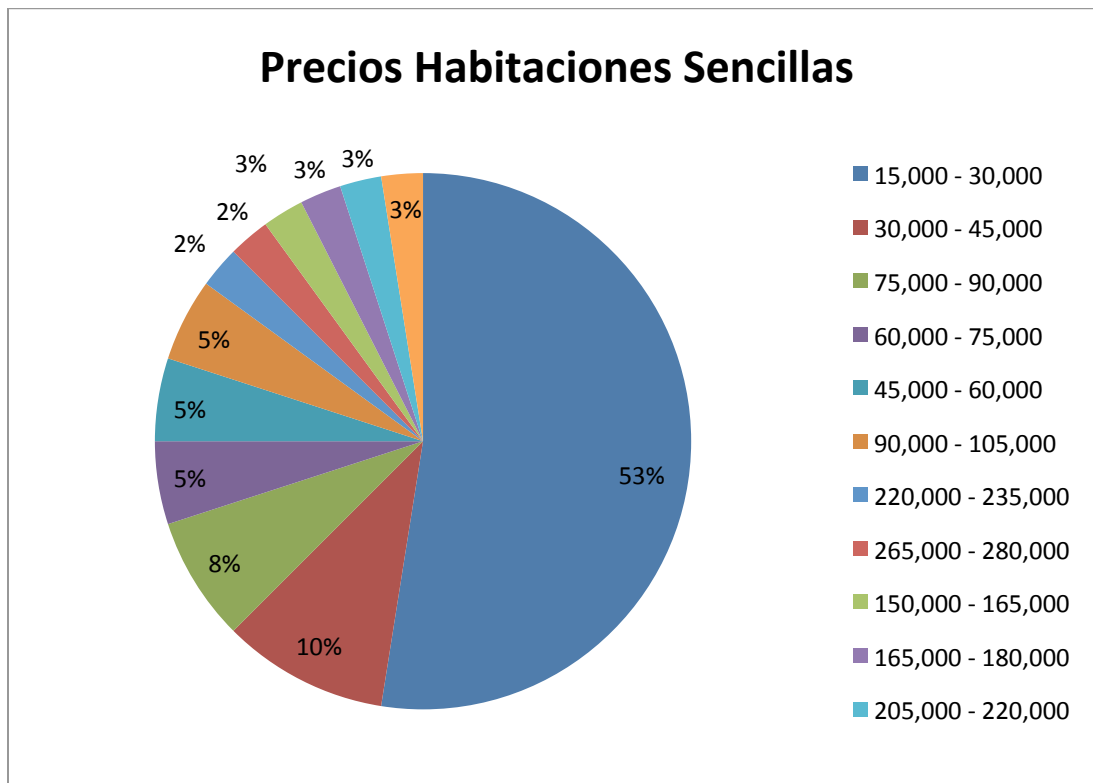
Grafica 25. Cantidad de empleados por rango de habitación (Análisis de la competencia)



Fuente: Autor.

En cuanto a los rangos de precios, el 53% de establecimientos tiene un precio de \$15,000 a \$30,000 COP por una noche de hospedaje en una habitación sencilla. El 10 % tiene un precio de \$30,000 a \$45,000 COP. El resto de los establecimientos tienen precios desde \$75,000 hasta \$265,000 COP la noche en habitación sencilla. Podemos concluir que es un destino económico en comparación con otros destinos de playa en Colombia.

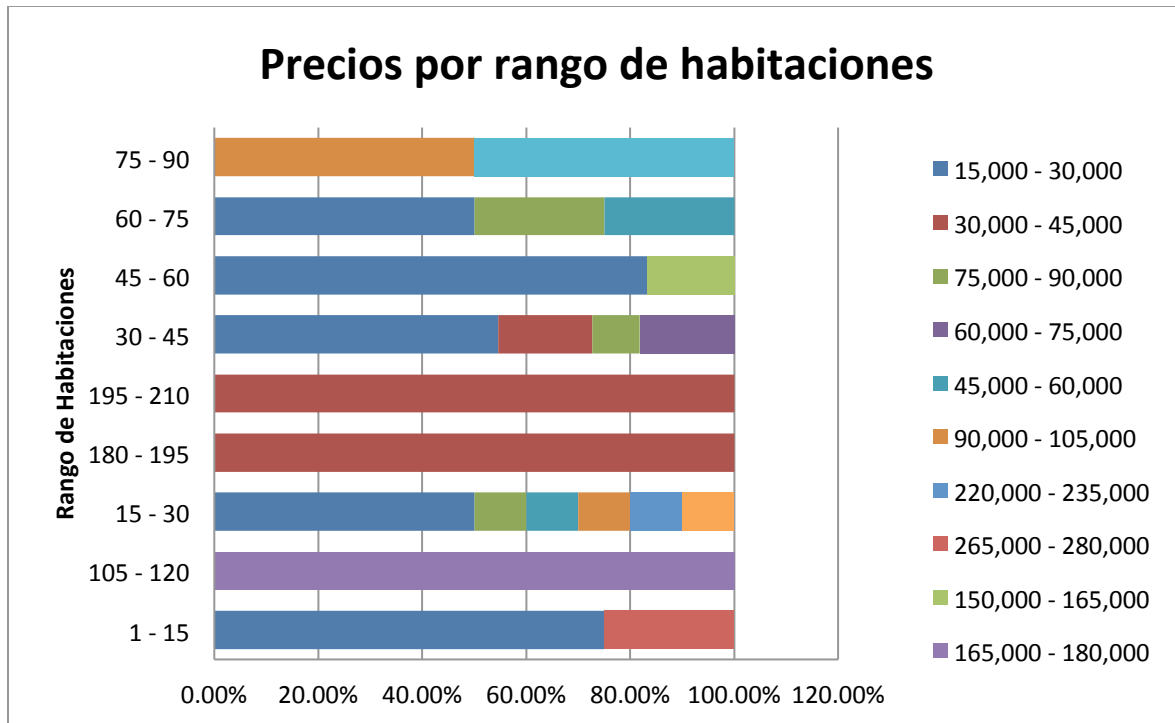
Grafico 26. Precios Habitaciones Sencillas (Análisis de la competencia)



Fuente: Autor

La grafica 23 muestra los precios que tienen los rangos de habitaciones. Para el caso de Ladrilleros Hostel World cuyo rango de habitaciones se encuentra entre 15 y 30, el 50% de los precios de la competencia se encuentran entre \$15,000 y \$30,000 COP, el resto se encuentra distribuido en precios desde 45,000 hasta 265,000.

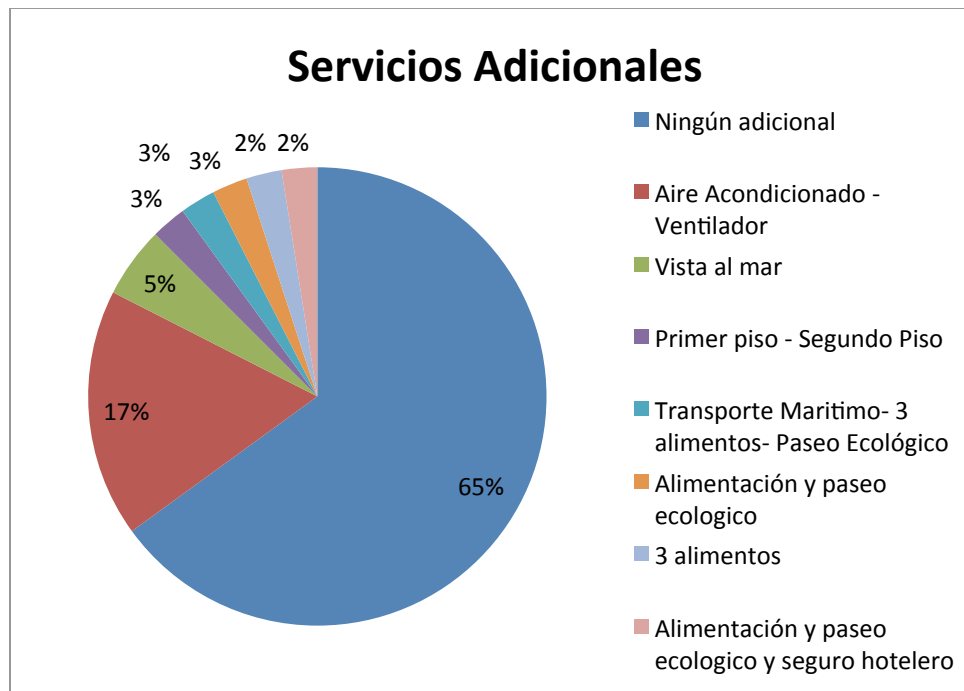
Grafica 27. Precios por rango de habitaciones (Análisis de la competencia)



Fuente: Autor

Entre la estrategia de venta de la competencia se encuentra ofrecer servicios complementarios al hospedaje, entre los más frecuentes se encuentran las habitaciones con aire acondicionado o ventilador, habitaciones con vista al mar, cabañas con dos niveles, planes que incluyen transporte, alimentación full y paseos ecológicos. El 65% de los establecimientos no ofrecen ningún servicio adicional, únicamente el servicio de hospedaje, entre lo más destacado se encuentran las habitaciones con aire acondicionado o ventilador y las habitaciones con vista al mar.

Grafica 28. Servicios Adicionales (Análisis de la competencia)



Fuente: Autor

En conclusión con respecto a los resultados del estudio de mercado realizado, se puede evidenciar que la oferta turística de Ladrilleros, no está teniendo en cuenta los requerimientos del consumidor para definir su oferta de servicio, dado que para el consumidor lo más importante, es la seguridad, un aspecto con el que sólo cuentan dos hoteles.

Así mismo, los aspectos como la higiene, la ambientación, la atención al cliente, y los planes ecoturísticos, son aspectos importantes a los cuales el sector no les ha dado prioridad.

Un aspecto que es posible resaltar es que de las personas encuestadas ninguna recuerda el nombre de un lugar donde se haya hospedado en Ladrilleros, esto deja una brecha muy grande de posicionamiento la cual Ladrilleros Hostel World piensa aprovechar mediante campañas que se realizarán para el fortalecimiento de marca.

8.6. Estrategia de precio

Otro aspecto fundamental y que inquieta profundamente a los consumidores a la hora de tomar la decisión en cuanto a dónde hospedarse, es el precio del servicio. Ladrilleros Hostel World percibe la economía como un punto prioritario dentro de un grupo de amigos o particulares, es por eso, que se preocupa por ofrecer un servicio de alta calidad y con diversidad de paquetes ecoturísticos

y de aventura, manejando unos precios realmente competitivos y asequibles al bolsillo de sus clientes mediante el uso eficaz de los recursos y alizanzas estratégicas.

Teniendo en cuenta los resultados que arrojó el estudio de mercado, sobre la disposición a pagar por noche en habitación compartida es en promedio de \$30,500 pesos por persona y por noche en habitación privada \$50,500 pesos por persona.

Actualmente Ladrilleros Hostel World cuenta con dos (2) habitaciones privadas cada una con baño propio, donde se podrán alojar máximo dos (2) personas, a \$101.000 pesos, es decir, cada una (1) a \$50.500 pesos (incluido el 10% de IVA y \$2,130 de impuesto hotelero, cuatro (4) habitaciones compartidas cada una con su baño, con capacidad máxima de cuatro (4) personas a un costo de \$30.500 pesos por persona (incluido el 10% de IVA y \$2,130 de impuesto hotelero) y el alquiler de carpas seis (6) carpas con capacidad para dos (2) personas con un costo de 22,000 por persona.

Estos precios se mantendrán durante todo el año, sin tener en cuenta la diferencia en precios ofrecidos en la temporada alta y media, contando así, con una ventaja competitiva en cuanto a precios, ya que la competencia si tiene en cuenta las diferentes temporadas para definir el precio del servicio.

Es así, como la estrategia de precios a utilizar para incursionar con Ladrilleros Hostel World, es por diferenciación, al ser una empresa sostenible, al contar con responsabilidad social, ambiental y rentabilidad, es decir al no solo buscar el beneficio individual sino colectivo, al involucrar a la sociedad y al medio ambiente dentro de su desarrollo económico sostenible y al poseer un concepto de negocio diferente al de la competencia.

8.7. Estrategia de Ventas

Nuestros clientes iniciales serán los estudiantes, trabajadores y deportistas colombianos y jóvenes mochileros extranjeros quienes recibirán nuestro mayor esfuerzo de venta ya que son nuestro público objetivo y con quienes abriremos el nicho al cual estamos dirigidos. Se les contactará a través de alianzas con empresas, universidades, gimnasios, hoteles de las principales ciudades y empresas de deportes como: *somos verdes, dosis verde, somos aventureros, arawata, Colombia extrema* entre otras.

En cada uno de estos establecimientos se dejará un catalogo que contiene información sobre los planes, actividades, fotos, números de contacto, pagina Web y Ladrilleros Hostel World en las redes sociales en donde pueden encontrar más información. Adicional se dejaran tarjetas informativas.

Inicialmente, se harán convenios con instituciones del Valle del Cauca y con hoteles y hostales de las principales ciudades de Colombia,

Durante la venta se enfatizará en las ventajas competitivas que la empresa tiene al ofrecer un servicio único en ladrilleros de eco turístico, turismo de aventura y responsabilidad con el medio ambiente. Con ayuda del catalogo mostrará fotos del hotel, platos típicos, las actividades ofrecidas de turismo ecológico y de aventura y los tipos de hospedaje y precios.

8.8. Estrategia promocional



Ladrilleros Hostal World

La vida después del pacifico

Diseño de referencia. El diseño original se contratara en su momento de una agencia de publicidad.

En busca de desarrollar los mercados tradicionales del Turismo natural en Colombia y complementar con mercados nuevos se llevaran a cabo las siguientes estrategias:

2. Desarrollo de mercados tradicionales:

- Participará en las ferias especializadas tales como Fitur, congreso nacional de hotelería, Asamblea Anual COTELCO.
- Asociación con las siguientes agencias de viajes: EcoTour Colombia, Ecolombia Tours, Viajes Clorofila y Colombia Travel.
- Volanteo de tarjetas en Palmetto, Cosmocentro, San Antonio, parque el peñol, 50 de estas tarjetas se encuentran premiadas con 25% de descuento en cualquier tipo de alojamiento, indistintamente de la hora, la fecha, y el tipo de habitación.

3. Desarrollo de nuevos mercados:

Ladrilleros Hostal World contará con presencia permanente en la internet, este será nuestro medio más importante para pautar. Primero que todo se hará presencia y uso de las siguientes redes sociales:

- Facebook: Fortalecimiento y promoción de marca, ofertas call center
- Twitter: Lanzamientos de ofertas, call center
- Pinterest: Promoción de marca y de servicios. Esta red genera más del 57% de tráfico a webs de hoteles.
- Foursquare: Promociones según la localización de cliente.
- Google Places: Situar correctamente la empresa en el mapa y que muestre servicios disponibles. Actualmente ningún hotel cuenta con esta afiliación.

Al mismo tiempo, Ladrilleros Hostal World contará con una página Web donde nuestros clientes tendrán la posibilidad de revisar la disponibilidad de nuestro hostel, reservar y planear su viaje. En esta página podrán encontrar los planes disponibles, las actividades de turismo de aventura, un espacio para que nuestros clientes hagan sugerencias, y un espacio para relacionarse con las personas que conocen en el hostel o en la aventura y puedan intercambiar datos. Nuestra página será inscrita a Google AddWords y se pagará a Google durante los meses de Febrero, Abril, Mayo, Octubre y Noviembre, durante los meses que las personas empiezan a planear sus viajes.

Para afianzar el posicionamiento de la marca se dará un descuento del 20% en los cumpleaños y aniversarios de nuestros clientes, así mismo se hará un concurso mensual en las redes sociales sobre el conocimiento de la historia de Buenaventura y de sus especies en donde el premio será una noche de estadía gratis en los días establecidos por el hotel. Se enviara un e-mail a nuestros clientes informando sobre las actividades del mes.

Será una política de la empresa mantener toda la información en las redes actualizada. En todas las campañas publicitarias se hará énfasis en la higiene de Ladrilleros Hostal Wolrd, en su seguridad y confiabilidad, y en su servicio orientado al cliente.

8.9. Estrategia de distribución

Ladrilleros Hostal World utilizara como estrategia de distribución la venta por comisionistas en los puntos de venta de empresas de actividades de deportes como *somos verdes, dosis verde, somos aventureros, arawata, Colombia extrema*. Así mismo se harán alianzas con agencias las agencias de viajes *EcoTour Colombia, Ecolombia Tours, Viajes Clorofila y Colombia Travel*.

También se ofrecerá venta indirecta a través de la pagina web de Ladrilleros Hostal World, la cual será promovida por la red de HostelWorld, los turistas podrán contactarse y realizar de forma directa por medio de dicha pagina web y/o por medio de intermediarios como son la red

de HostelWorld y las agencias de viajes anteriormente mencionadas, a estos intermediarios se les cancelara 8% de comisión por reserva confirmada.

8.10. Política de servicios

Hora de comedor: Desayuno de 8 a 10 a.m, Almuerzo de 1 a 3 p.m. Cena de 7 a 9 m.

Hora hotelera: Check in a partir de las 3 p.m – Check out hasta la 1 p.m

Al reservar a través de la pagina Web o a través de Hostal World

- Al realizar la reserva con tarjeta débito o crédito, se pagará un depósito no reembolsable (un porcentaje fijo, normalmente 10% o 15% del valor total de la reserva). Además de una cuota fija en concepto de gastos de reserva (2,00 USD por reserva online), cancelando el saldo correspondiente al proveedor del servicio.
- Si el cliente no cancela la reserva con 24 horas de antelación, automáticamente se entenderá que la reserva está vigente hasta el día y hora que el cliente tenía prevista su llegada, debitando de su tarjeta (débito o crédito) el 10% o 15% del monto total.
- Si el cliente no cancela su reserva ni se presenta el día y hora que tenía prevista su llegada, se debita de su tarjeta (débito o crédito), el valor de una noche, quedando la habitación disponible.

Así Ladrilleros Hostal World, recibirá la cancelación del saldo según la moneda de la cual disponga el turista en el momento, de acuerdo a la tasa de cambio actual (del día que realiza el trámite).

8.11. Diferenciación

Ladrilleros Hostel World, como valor diferenciador, establecerá normas de seguridad para el ingreso, donde se le especificara al huésped, desde la página web del hotel o la reserva via telefónica, que debe presentar sus papeles personales al ingresar (pasaporte y cedula de ciudadanía), así mismo, el huésped deberá firmar una ficha donde se responsabilice de él mismo y de sus pertenencias de valor, todo lo anterior para preservar el valor de la vida humana y la seguridad de todos los huéspedes.

Ladrilleros Hostel World, además contara con la ventaja de satisfacer las necesidades que los demás albergues no han visto como prioridad, tales como: higiene, ambientación, planes ecoturísticos y atención al cliente contando con capital humano que tenga la capacidad de relacionarse con los huéspedes y brindarle un servicio de asesoría de información acerca de la ciudad en general

9. Análisis Técnico

9.1 Normas técnicas

Ladrilleros Hostel World un uso sostenible de los recursos naturales que emplea como materia prima, adicional a esto minimiza su utilización.

Se contará con la siguiente documentación:

- Declaraciones documentadas de una política, los objetivos, metas y programas ambientales.
- Los procedimientos documentados
- Los documentos necesarios para asegurarse de la planificación eficaz, operación y control de sus procesos en lo relacionado con el medio ambiente.

Áreas Naturales

Ladrilleros Hostel World contara con información acerca de las áreas naturales de interés turístico de la región y se asegurara de promoverlas. Promoverá entre sus clientes y huéspedes comportamientos responsables con el entorno.

Protección de la flora y fauna

Ladrilleros Hostel World identificara las especies arbóreas ubicadas dentro y cerca a las instalaciones. Evitara comercializar, consumir especies o productos derivados de flora y fauna vedados por la ley. O ejecutar o apoyar actividades encaminadas a la colección, comercialización o tráfico de especies animales o vegetales que no cuenten con los permisos y licencias respectivas otorgadas por las autoridades competentes. Dara a conocer a nuestros huéspedes las principales disposiciones legales vigentes en materia de tráfico ilegal de especies de flora y fauna. Evitara que la iluminación cause daños en el medio natural o cambios en el comportamiento de los animales.

Gestión del agua

Contara con un programa de uso eficiente del agua, monitoreara periódicamente el consumo de agua. Analizara periódicamente el agua buscando asegurar su calidad para el consumo humano en áreas recreativas, piscinas, duchas y lava manos. Ladrilleros Hostel World se registrará por los índices de uso eficiente del agua.

Tabla 13. Índices de uso eficiente del agua en los hoteles

Tamaño del establecimiento turístico	Índices del uso eficiente del agua en los hoteles (Los valores de la tabla se ofrecen en litro/turista/noche ocupada)			
	Bueno	Aceptable	Malo	Muy malo
< 50 habitaciones	< 450	450- 500	500-600	> 600
50-150 habitaciones	< 600	600-700	700- 800	> 800
>150 habitaciones	<700	700-850	850- 1 000	> 1 000

Fuente: Manual de procedimientos para entrenadores de turismo sustentable. Asociación de Estado del Caribe, ARC, 2004.

Gestión de energía

Contara con un programa de uso eficiente del agua dirigido a clientes, empleados., huéspedes. Llevara un registro de los consumos totales de energía, los cuales serán reportados en Kw/h.

Consumo de productos

Se llevara un registro del consumo de productos e insumos empleados. Se definirá un programa para la minimización y manejo de productos químicos, así mismo, se emplearan productos de limpieza que tengan tensioactivos biodegradables.

Manejo de residuos

Se llevara un registro de la cantidad mensual y tipo de residuos sólidos que se generan. Se implementara un programa de manejo integral de residuos sólidos, conocido por empleados, huéspedes y clientes que incluyan minimización, reutilización, separación, reciclaje y disposición adecuada de los mismos.

9.2. Ficha técnica del servicio

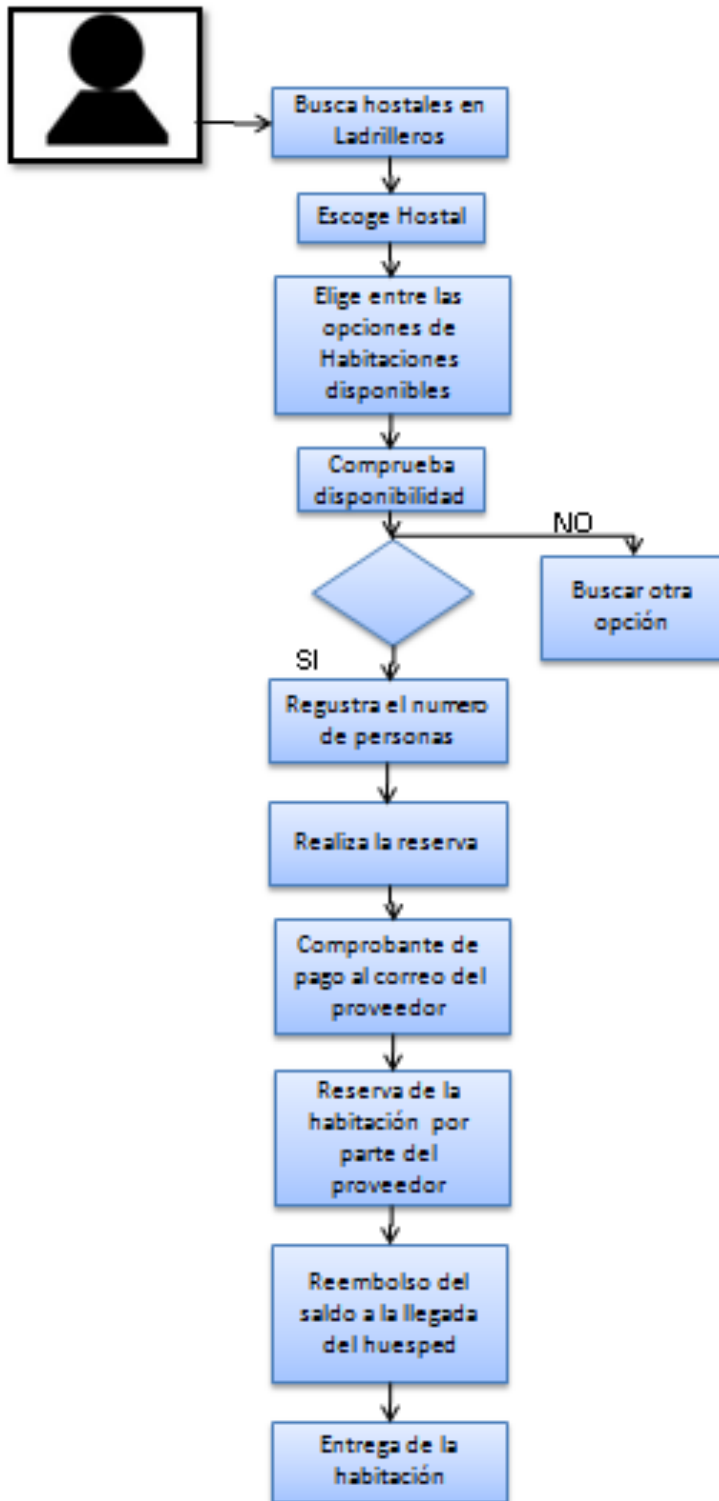
Tabla 14. Ficha técnica del servicio

Ladrilleros Hostel World:
Localización: Ladrilleros Buenaventura
Operación: Ofrecer servicio de hospedaje: Habitaciones compartidas con baño privado y habitaciones privadas con baño privado y alquiler de Carpas. Contando con personal Bilingüe generando comunicación eficaz entre el personal del hotel y los turistas.
Moneda: Se aceptan pesos colombianos.
Distribución: El hostel cuenta con 6 habitaciones, cada habitación con baño privado. En las zonas comunes se puede disfrutar de zona de cojines, jacuzzi, televisión, mesa de ping-pong, billar, sapo, bar y restaurante.
Alojamiento:
Habitación Compartida: Baño privado, dos (2) camarotes, ventilador y una (1) caneca reciclable en el baño y otra en la habitación.
Habitación privada: Baño privado, una (1) cama doble, ventilador y una (1) caneca reciclable en el baño y otra en la habitación
Camping: Zona de camping, 6 carpas disponibles incluyen colchoneta, sabana, cobija y almohada.
Actividades:
Sala de juegos: Mesa de pin pon, una hora por persona que lo solicite.
Horario: Todo el día
Zona de cojines: Lugar al aire libre con cojines
Horario: Todo el día
Jacuzzi: Jacuzzi al aire libre
Horario: de 8:00 am a 9:00 pm. Lunes a Domingo
Restaurante y bar: Venta de comida, snack y bebidas alcohólicas.
Horario: de 8:00 am a 2:00 am. Lunes a Domingo

Fuente: Autor

9.3. Descripción del proceso

Grafico 29. Flujo del proceso



9.4 Muebles y Enseres.

Lo insumos requeridos para prestar el servicio de hospedaje en Ladrilleros Hostal World, con capacidad para 32 personas y con un concepto ambiental, se relacionan a continuación

Tabla 15. Muebles y enseres.

Concepto	Cantidad	Precio del proveedor	Precio Total	Proveedor
Camarotes de madera - instalación	8	\$ 450.000	\$ 3.600.000	Almacenes Ivan Botero Gomez
Camas dobles en madera - Instalación	2	\$ 200.000	\$ 400.000	Almacenes Ivan Botero Gomez
Base Metalica	1	\$ 79.900	\$ 79.900	Colchones Extasis
Juego de Sabanas dobles	6	\$ 30.000	\$ 180.000	Herpo
Juego de Sabanas sencillas	40	\$ 25.000	\$ 1.000.000	Herpo
Ventiladores de pared	10	\$ 70.000	\$ 700.000	Alkosto
Percianas en Bambú	7	\$ 60.000	\$ 420.000	Mercado Libre
Colchones sencillos semiortopedico en espuma por 190 garantia 4 años	16	\$ 170.000	\$ 2.720.000	Colchones Extasis
Colchones dobles ortopedicos	3	\$ 250.000	\$ 750.000	Colchones Extasis
Almohadas 5 por 70	37	\$ 14.900	\$ 551.300	Almacenes Si
Barra en madera	6	\$ 40.000	\$ 240.000	Almacenes Ivan Botero Gomez
Sillas	10	\$ 40.000	\$ 400.000	Almacenes Ivan Botero Gomez
Televisor Led 42	1	\$ 1.190.000	\$ 1.190.000	Alkosto
Sofá	1	\$ 999.900	\$ 999.900	Almacenes Ivan Botero Gomez

Tabla 15. (Continuación)

Mesa de pin pon	1	\$ 675.000	\$ 675.000	Mercado Libre
Computador	1	\$ 800.000	\$ 800.000	Alkosto
Camaras de seguridad- Kit de 4 + 4 camaras	4	\$ 700.000	\$ 700.000	Alkosto
Cestas de basura pequeñas	12	\$ 25.900	\$ 310.800	La 14
Basureros Para Punto Ecologico Canecas De 35 Litros	5	\$ 64.900	\$ 64.900	Compra y venta Evert
Mesa de billar	1	\$ 1.550.000	\$ 1.550.000	Compra y venta Evert
Mesa de Sapo	1	\$ 279.000	\$ 279.000	Compra y venta Evert
Impresora	1	\$ 170.000	\$ 170.000	Alkosto
Letreros en madera	9	\$ 15.000	\$ 135.000	Impresiones San Nicolas

Fuente: Autor

9.5. Localización

Buenaventura es un puerto de rada abierta, con protección natural dentro de una bahía interior abrigada. El territorio municipal es el de mayor extensión en el Departamento de Valle del Cauca y está comprendido desde las orillas del Océano Pacífico, hasta las cumbres de la Cordillera Occidental, en el sector de los Farallones de Cali, que le sirven de límite con los municipios de Jamundí y Cali. Limita por el norte con el Departamento del Chocó; por el oriente con los municipios de Jamundí, Cali, Dagua y Calima Darién, por el sur con el Departamento del Cauca y por el occidente con el Océano Pacífico. Sus tierras se distribuyen así: Piso térmico cálido; 5.300 Km²; medio: 640 Km²; frío: 58 Km² y Páramo: 30 Km². La zona costera está casi totalmente cubierta de mangle y presenta dos notables bahías: la de Málaga o Magdalena y la de Buenaventura, donde se encuentra la ciudad. Otros accidentes orográficos importantes son: el Golfo de las Tortugas, las ensenadas de El Tigre y Guineo y las puntas Magdalena, Piedra y Soldado.

La mayor parte de sus tierras están cubiertas de selvas vírgenes ricas en madera, oro, platino y carbón; de extensas reservas petrolíferas aún sin explotar; quebradas y corrientes menores que descienden a la cordillera, así como por numerosos y caudalosos ríos, los cuales constituyen

importante reserva hidráulica para el País; entre ellos se destacan los ríos Anchicayá, cuyo cause se aprovecha en una gran planta hidroeléctrica: Bongo, Cajambre, Calima, Dagua, Guapi, Guapicito, La Sierpe, Mallorquín, Naya, Natita, Raposo, San Agustín, San Cipriano, San Juan, Verde y Yurumanguí. La mayoría de estos causes son navegables, siendo utilizados por los industriales madereros que transportan sus productos desde apartados bosques hasta Buenaventura, centro principal para su comercialización.

Fue fundada el 14 de Julio de 1540, por Juan de Ladrilleros, en cumplimiento de una orden del adelantado Pascual de Andagoya, venido al continente con Vasco Núñez de Balboa.

Ladrilleros hace parte del corregimiento 3 de Buenaventura, a partir del 2012, Ladrilleros hace parte del Parque Natural Uramba Bahía Malaga, declarada como zona de conservación principalmente por la gran cantidad de mamíferos y demás fauna acuática, tales como las Ballenas Yubartas y Jorobadas que visitan el Pacífico colombiano entre los meses de Junio y Octubre.

Entre los atractivos turísticos encontramos 4km de playa entre Juanchaco y La barra.

Grafica 30. Mapa del lugar



Fuente: Alcaldía de Buenaventura.

9.6. Capacidad de producción

Tabla 16. Capacidad de Producción

Tipo de hospedaje	Cantidad de habitaciones	Capacidad por tipo de hospedaje	Cantidad de personas
Habitación Compartida	4	4	16
Habitación Privada	2	2	4
Carpas	6	2	12

Capacidad Total 32

Fuente: Autor

9.7. Infraestructura

Grafica 31. Distribución del espacio



Fuente: Autor

10. Análisis Administrativo

10.1. Grupo Empresarial

El grupo empresarial estará conformado por un dueño Johanna Osorio, administradora de empresas con conocimientos de administración de personal, mercadeo, finanzas. Se dejará el funcionamiento de la empresa en manos del administrador, pero semanalmente se entregará un informe de la gestión de la compañía, ventas de paquetes, tasa ocupacional, quejas y reclamos, contactos realizados, compras y demás.

Durante los primeros 3 años el 50% de las utilidades se reinvertirá en la empresa, para hacer mejoras en el hostel, abrir mercados y atender quejas y reclamos de nuestros huéspedes. El 50% restante se distribuirá entre el grupo empresarial. A partir del año 3 el 70% restante se distribuirá entre el grupo empresarial y el 30% se reutilizara para mejoras.

10.2. Perfiles y Funciones

Tabla 17. Personas Ejecutivo- Empleados

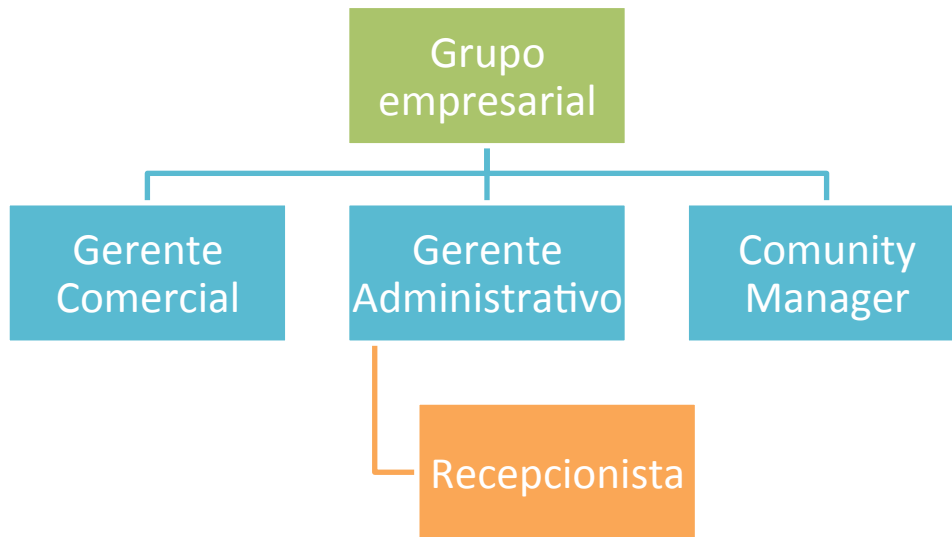
Cargo	Responsabilidades y funciones	Perfil del cargo
Gerente Comercial	<ol style="list-style-type: none">1. Consecución y seguimiento de clientes actuales.2. Búsqueda de nuevos clientes.3. Generar y mantener relaciones estratégicas con competidores del sector, con agencias a fines al negocio y con la creación de nuevos vendedores aliados.4. Realizar proyecciones de ventas.5. Planear estrategias para incursionar en nuevos mercados.6. Entrega de informes de gestión.	<ol style="list-style-type: none">1. Profesional en administración de empresas o carreras afines.2. Experiencia de 2 años en cargos comerciales en el sector turístico.3. Manejo de ingles.4. Contrato a término indefinido.5. Residencia en Cali.6. Disponibilidad total.7. Salario: 1,200,000 más comisiones del 10% por habitación vendida.
Gerente Administrativo	<ol style="list-style-type: none">1. Coordinar personal.2. Manejo de contabilidad y finanzas.3. Seguimiento de trámites jurídicos y legales.4. Relación con proveedores y aliados.	<ol style="list-style-type: none">1. Profesional en administración de empresas o carreras afines2. Nativo de Ladrilleros3. Manejo de ingles

	<ol style="list-style-type: none"> 5. Manejo de los reglamentos 6. Seguimiento de quejas y reclamos de huéspedes. 7. Participación en ferias de turismo 	<ol style="list-style-type: none"> 4. Contrato a termino indefinido 5. Disponibilidad total 6. Salario: 1,500,000
Comunity Manager	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seguimiento y actualización de información en la Web, redes sociales, alianza con Hostel World 2. Fortalecimiento y promoción de marca, ofertas call center. 3. Creación de concursos para posicionar la marca. 4. Ventas por internet. 5. Seguimiento de bases de datos para ofrecer descuentos a huéspedes. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estudiante en práctica de Mercadeo 2. Salario Mínimo legal vigente: 589,500 3. Habilidades sociales y vida virtual activa 4. Manejo de redes sociales 5. Estrategias de Mercadeo en internet
Recepcionista	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recepción y atención a clientes 2. Registro en la base de datos de actualización y/o creación de clientes 3. Asignación de habitaciones 4. Entrega de folletos y mapas de la ciudad 5. Manejo de caja 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Experiencia mínima de un año en el sector hotelero 2. Manejo básico de ingles 3. Contrato a termino indefinido 4. Tiempo completo 5. Salario: Mínimo Legal Vigente. 589,200

Fuente: Autor

10.3. Estructura Organizacional

Grafica 32. Estructura Organizacional



Fuente: Autor

10.4. Política de Remuneración

Ladrilleros Hostel World operara bajo la normatividad vigente del código sustantivo del trabajo, donde se expone los términos de contratación y remuneración para un salario base:

- Semana laboral 48 horas
- Un (1) día de descanso
- El recargo dominical (entre las 10:00 pm y 6:00 am) debe ser remunerada con un incremento del 75% sobre la hora laboral normal
- El recargo nocturno de semana (lunes a sábado) equivale a 35% sobre la hora laboral normal, este se paga después de las diez (10:00 pm) de la noche hasta las seis (6:00 am) de la mañana.
- Paga de prima legal en junio y diciembre (15 días de sueldo)
- Los empleados que ganan hasta dos (2) salarios mínimos mensuales, deben recibir un subsidio de transporte equivalente a \$67.800 al mes

- A la terminación del contrato laboral, cada empleado tiene derecho a recibir un pago llamado “cesantía”, equivalente a un (1) mes de salario por cada año de servicio, para el caso de Cartagena de Indias Hostel, el contrato se vence cada año.
- El aporte a la seguridad social es equivalente a 12.5% del salario base, 8.5 de esta suma, tiene que ser pagada por los empleadores y 4% por el empleado
- El aporte a pensiones es equivalente al 16% del salario base, Los empleadores pagarán el 12% de la cotización total y los trabajadores el 4% restante. (Mora, 2012), Contrato a término fijo

10.5. Estructura Jurídica y Tipo de sociedad

Ladrilleros Hostel World se constituirá como una Sociedad Anónima Simplificada

10.6. Aspectos Legales de la constitución

-Registro comercial de la empresa

Registro Nacional de Turismo. La Ley 300 del año 1996 en el artículo 61 estableció el Registro Nacional de Turismo y el artículo 12 de la Ley 1101 del año 2006, define que los prestadores de servicios turísticos están obligados a registrarse antes de iniciar sus operaciones en Colombia. (Bohorquez, 2012). *“Este Registro es obligatorio para su funcionamiento y debe actualizarse anualmente”* (turismo), teniendo en cuenta:

- Guía de Registro Nacional de Turismo
- Formulario de solicitud de inscripción en el Registro Nacional de Turismo
- Guía de actualización del Registro Nacional de Turismo
- Borrador Formulario de actualización
- Inscripción en el Registro Nacional de Turismo

Inscripción en el Registro Nacional de Turismo

- Radicar documentos en la oficina de archivo y correspondencia, Dirigirse a: Oficina de la entidad, oficina de archivo y correspondencia en la Sede Central del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo
- Esperar a ser notificado
- El Registro Nacional de Turismo, tendrá una vigencia anual y el usuario deberá actualizar la información dentro del periodo comprendido entre el primero (1) de enero y el 30 de abril de cada año. (Romero, 2012)

Requisitos

- Perfil: Persona Natural y Jurídica
- Cumplimiento de tiempos: Previa inscripción en el Registro Mercantil del establecimiento o establecimiento de comercio, para persona natural y jurídica.
- Objeto social/Actividad económica: Debe corresponder a un tipo de prestador de servicios turísticos, indicados en la Ley 300 de 1996
- Estar inscrito/afiliado en: Inscripción previa en la cámara de comercio para personal natural y/o jurídica

Documentos Requeridos, Perfil: Persona Natural y Jurídica

- Registro Mercantil del establecimiento, que contenga: Nombre establecimiento, objeto social y/o actividad comercial acorde con el tipo de prestador de servicios que se va a inscribir, dirección, ciudad, departamento, teléfono, correo electrónico, fax, precisar si es principal o sucursal y número de matrícula mercantil. (Original, Copia ó Fotocopia)
- Carta de solicitud de Inscripción en el Registro Nacional de Turismo, la cual se encuentra en la página Web del Ministerio:

<http://www.mincomercio.gov.co/econtent/Documentos/turismo/Tramites/Tramites2006/GuiaInscripcionRNT.pdf> (Original)

- Certificado de existencia y representante legal (Original, Copia ó Fotocopia)
- Pagos Requeridos: Ninguno

Identificación de Régimen tributario

Algunos hoteles gozan de la exención del impuesto a la renta en la medida en que cumplan determinados requisitos. El ministerio de hacienda ha expedido el decreto 920 del año 2009 que modifica el decreto 2755 del año 2003, reglamentario de este beneficio tributario: "Artículo 1°. Modificase el artículo 4° del Decreto 2755 de 2003, el cual queda así:

Artículo 4o. Renta exenta en servicios hoteleros prestados en nuevos hoteles. Las rentas provenientes de servicios hoteleros prestados en nuevos hoteles construidos entre el 1° de enero del año 2003 y el 31 de diciembre del año 2017, obtenidas por el establecimiento hotelero o por el operador según el caso, estarán exentas del impuesto sobre la renta por un término de 30 años contados a partir del año gravable en que se inicien las operaciones. Para tal efecto, se consideran nuevos hoteles únicamente aquellos hoteles construidos entre el 1° de enero del año 2003 y el 31 de diciembre del año 2017. Parágrafo. Los ingresos provenientes de los servicios de moteles, residencias y establecimientos similares no se encuentran amparados por la exención prevista en este artículo". (Gerencie.com, 2012, pág. 5)

De igual forma, en el mismo decreto, en el artículo 10,

"Rentas exentas provenientes de los servicios de ecoturismo. Las rentas provenientes de los servicios de ecoturismo prestados dentro del territorio nacional, están exentas del impuesto sobre la renta por el término de 20 años, a partir del 1° de enero de 2003, siempre que se cumplan los requisitos establecidos en el presente Decreto.

Artículo 11. Servicios de ecoturismo. Para efectos de la exención a que se refiere el artículo anterior se entiende por ecoturismo la definición contenida en el artículo 26 de la Ley 300 de 1996 y por servicios de ecoturismo las actividades organizadas, directamente relacionadas con la atención y formación de los visitantes en áreas con atractivo natural especial, que comprenden:

- 1. Alojamiento y servicios de hospedaje: Es el alojamiento y hospedaje prestado en infraestructura cuya construcción y operación se rige por la sostenibilidad y bajo impacto ambiental, entre otros aspectos, en el diseño, materiales utilizados en la construcción y mantenimiento, generación de energía, manejo de aguas residuales y residuos sólidos y uso de insumos." (Soledad, 2012, pág. 6)*

Según la exención tributaria anteriormente mencionada y según lo estipulado en el artículo 369 del libro segundo, retención en la fuente. Ladrilleros Hostal World, no debe realizar anticipo al pago de impuestos de renta, es decir, no aplica retención en la fuente.

Sistema Tributario-deberes tributarios

Inscribirse en el RUT (NIT), RIT

Declarar:

- IVA: bimestral, 10%
- Impuesto sobre las ventas
- ICA: anual, bimestral
- Llevar contabilidad
- Factura

Licencias de funcionamiento

- Obtener permiso por parte del ministerio de comercio industria y turismo.
- Obtener el certificado de Sayco y Acinpro, para poder operar con un bar dentro del establecimiento.
- Obtener la licencia de funcionamiento para obtener derecho de ejercer la operación del hotel mochilero, sin perturbar la paz y tranquilidad de la zona.

Para lo cual se deben seguir los siguientes pasos:

Solicitud de zonificación: Consiste en verificar la ubicación del negocio de acuerdo a las categorías de áreas geográficas establecidas, conforme a normas técnicas urbanísticas que regulan el uso del suelo.

Certificado de Compatibilidad de uso: Es la evaluación que realiza el Municipio con el fin de verificar si el tipo de actividad económica que se desarrolla resulta o no compatible con la categorización establecida en la zonificación vigente.

Inspección técnica de seguridad de Defensa Civil: Es la verificación de las condiciones de seguridad efectuada por inspectores de la municipalidad acreditados por Defensa Civil.

Requisitos para obtener la Licencia de Funcionamiento:

La solicitud de licencia de funcionamiento con carácter de declaración jurada, que incluya:

- Número de Registro Único de Contribuyente (RUC), si se trata de una persona jurídica y documento de identidad si se trata de persona natural.
- Documento de identidad del representante legal en caso de persona jurídica, u otros entes colectivos. También si se trata de personas naturales que actúan mediante representación.
- Vigencia de poder del representante legal, en el caso de personas jurídicas u otros entes colectivos. Si se trata de representación de personas naturales, se requerirá carta poder con firma legalizada.
- Declaración Jurada de Observancia de las Condiciones de Seguridad, o Inspección Técnica de Seguridad de Defensa Civil de Detalle (o Multidisciplinaria) según corresponda.

Adicionalmente podrían exigirse estos requisitos:

- Copia de la autorización sectorial en el caso de aquellas actividades que la requieran como requisito para obtener la licencia de funcionamiento.
- Copia de la autorización expedida por el Instituto Nacional de Cultura.
- Verificados estos requisitos se procederá al pago de la tasa para la obtención de la Licencia de Funcionamiento Municipal

11. Análisis Financieros

11.1. Supuestos

A continuación se realizarán los estados y proyecciones con el fin de conocer y analizar en detalle los movimientos de dinero que se efectuarán en el negocio. Los siguientes análisis permitirán a los inversionistas y dueños del proyecto la toma de decisiones ante cambios o situaciones que involucren inversiones, gastos, compras, contrataciones o flujos de dinero.

Inicialmente para todos los cálculos financieros se hicieron una serie de supuestos que permitirán tener proyecciones más acertadas. Para el cálculo del PIB, el IPC, la devaluación, la TRM (precio del dólar al fin de año) y el DTF Tasa de interés se calcularon en base a un estudio realizado por Bancolombia en Febrero del 2013.

Adicional se harán los siguiente supuestos para el cálculo de ingresos, proyecciones y ocupación hotelera

Tabla 18. Supuestos para el cálculo financiero

Proyección de Ventas	Según los días de temporada alta y media por mes, tomados del calendario turístico de Buenaventura.
Proyección de Nomina – Gastos Operacionales – Ingresos No Operacionales – Punto de Equilibrio	Se tomo como referencia para proyectar los siguientes cuatro (4) años, el promedio del comportamiento de la inflación de los años 2014 (3,30%), 2015 (3,06%), 2016 (3,14%) y 2017 (3,06)%
Escenarios positivo y negativo	Se tomo el 9% de crecimiento del sector + tres (3) puntos, es decir, un crecimiento de un 12% para el escenario positivo y un decrecimiento del -12% para el escenario negativo.
Ocupación del hotel - proyección de ventas	Se asumió un 75% de ocupación para temporada alta y un 50% sobre las ventas diarias de temporada alta para temporada media.

Fuente: Autor

La tabla 15 contiene todos los supuestos utilizados para la proyección de las ventas, costos y gastos de Ladrilleros Hostal World, se tienen en cuenta el IPC, el PIB, la devaluación, la TRM al final del año y promedio, el aumento de salarios que se toma igual al IPC, el salario mínimo legal vigente, el auxilio de transporte y se hacen las proyecciones con el IPC, el factor prestacional, las comisiones sobre las ventas, el reparto de dividendos, la tasa de interés (DTF), se define la caja requerida para la operación, % de ventas a crédito, los días de cuentas por cobrar y por pagar, la reserva legal, los recursos del emprendedor, y la capacidad de producción de Ladrilleros Hostal World.

Tabla 19. Factores Macroeconómicos Proyectados

Ladrilleros Hostal World						
Supuesto Proyecciones						
	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Meses		12	12	12	12	12
IPC - Variación anual	3,30%	3,01%	3,06%	3,14%	3,10%	3,06%
PIB - Crecimiento economico	4,00%	4,73%	4,58%	4,44%	4,66%	4,70%
Devaluación	0,75%	1,91%	-3,36%	-1,65%	-2,73%	-0,46%
TRM - Final del Año	1.780,00	1.814,00	1.753,05	1.724,12	1.677,05	1.669,34
TRM - Promedio	1.765,00	1.797,00	1.783,52	1.738,59	1.700,59	1.673,20
Aumento de Salarios	3,30%	3,01%	3,06%	3,14%	3,10%	3,06%
Salario Mínimo Legal Mensual	589.599	609.056	627.388	646.586	666.889	687.563
Auxilio de Transporte	70.500	72.827	75.019	77.314	79.742	82.214
2 SMLV Mensuales		1.218.112	1.254.777	1.293.173	1.333.778	1.375.126
Factor Prestacional - Ley		30,00%	30,00%	30,00%	30,00%	30,00%
Aumento de Precios de Venta	3,30%	3,01%	3,06%	3,14%	3,10%	3,06%
Aumento de los Costos	3,30%	3,01%	3,06%	3,14%	3,10%	3,06%
Comisiones - sobre las ventas	10,0%	10,0%	10,0%	10,0%	10,0%	10,0%
Tasa de Impuestos de Renta	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Reparto de Dividendos		50%	50%	50%	70%	70%
Tasa de interés (DTF) (promedio anual)	4,29%	4,61%	4,67%	4,74%	4,33%	4,46%
Días del año (días contable)	360	360	360	360	360	360
Caja Requerida para Operación - Días de Ventas		30	30	30	30	30
% de ventas a Crédito		0%	0%	0%	0%	0%
Días de Cuentas por Cobrar a Clientes (30-60-90-120)		30	30	30	30	30
Días Promedio de Inventarios		10	10	10	10	10
Días Cuentas por Pagar a Proveedores		35	35	35	35	35
Reserva Legal		10%	10%	10%	10%	10%
Recursos del Emprendedor	35.000.000					
Capacidad Habitaciones Compartidas	16	16	16	16	16	16
Precio por noche habitación Compartida	30.500	31.507	32.455	33.448	34.498	35.568
Capacidad Habitaciones Privadas	4	4	4	4	4	4
Precio por noche habitación Privada	50.500	52.167	53.737	55.381	57.120	58.891
Capacidad Carpas	12	12	12	12	12	12
Precio por alquiler de carpa		-	-	-	-	-

Fuente: Autor

11.2. Capital de la empresa

A continuación se define el capital necesario para garantizar el funcionamiento a corto plazo de Ladrilleros Hostal World.

Tabla 20. Inversión en Activos Fijos

Resumen Activos Fijos	Inversión
Terrenos	35.000.000
Maquinaria y Equipo	2.800.000
Muebles y Enseres	18.009.400
Equipo de Computo	2.500.000
Herramientas	0
Equipos de red	120.000
Inversión Total en PPE	58.429.400

Fuente: Autor

Tabla 21. Inversión en Intangibles

INTAGIBLES	Valor unitario	Cantidad Inicial	Valor Total
Pagina Web	3.000.000	1	3.000.000
Trasporte de herramientas	3.000.000	1	3.000.000
Total Intagibles	3.000.000		6.000.000

Fuente: Autor

Ladrilleros Hostal World quiere cubrir los primeros 3 meses de operación de Gastos de Administración y Ventas; dado que durante los primeros 3 meses se espera no facturar, por tanto se incluye en la inversión de capital de trabajo estos costos y gastos. Esto implicaría una inversión en capital de trabajo de \$36,406,612.

Tabla 22. Inversión en Capital de trajo

Capital de Trabajo		
Cálculo Capital de Trabajo Inicial	MESES	
Costo Mercancia Vendida		0
Total CMV	3,0	0
Gastos Administración	3,0	24.231.998
Gastos de Ventas	3,0	12.174.614
Total Capital de Trabajo Inicial		36.406.612

Fuente: Autor

Tabla 23. Inversión Neta Inicial

INVERSIÓN NETA INICIAL REQUERIDA	
Inversión Total en PPE	64.429.400
Inversión en Capital de Trabajo	36.406.612
Total Inversión Inicial Requerida	100.836.012

Fuente: Autor

Tabla 24. Gastos de arranque

Gastos de Arranque	
Matricula Mercantil	31.000
Constitución	31.000
Derecho de Matricula	132.000
Beneficio Matricula 100% Ley Primer Empleo	(132.000)
Derechos de Matricula Estab Local	0
Imp. Registro	70.000
Estampillas y Formularios	2.100
Estampillas Procultura	700
Estampilla Prodesarrollo	700
Estampilla Proseguridad Alimentaria	700
TOTAL	103.100

Fuente: Autor

11.3. Nomina

La nomina se dividió en dos tipos; personal administrativo y personal comercial, teniendo en cuenta que al Community Manager no se le liquida prestaciones por ser un practicante, que el salario del administrador supera dos SMLV y por lo tanto no tiene auxilio de transporte. La tabla 21 muestra los gastos del personal de ventas, las prestaciones se liquidan con el salario básico.

Para el funcionamiento de Ladrilleros Hostel World se requiere un capital humano conformado por siete personas, los cuales devengaran el siguiente sistema de remuneración:

Tabla 25. Gastos de personal mensual

Trabajador	Salario			Obligaciones Laborales				Total Costo
	Salario	Auxilio de Transporte	Total	Prestaciones sociales y Vacac Provisión	Seguridad Social	Aportes Parafiscales	Total Aportes	
Gerente Administrativo	1.500.000	-	1.500.000	371.190	371.920	159.380	902.490	2.402.490
Gerente Comercial	1.200.000	80.000	1.280.000	296.952	297.536	127.504	721.992	2.001.992
Recepcionista Diurno (8:00 am - 5:00 pm)	589.500	70.500	660.000	128.716	128.969	55.267	312.952	972.952
Recepcionista Diurno- Nocturno del 35% (2:00 am - 11:00 am)	1.261.302	70.500	1.331.802	128.716	128.969	55.267	312.952	1.644.754
Recepcionista domingos dirnos del 75%	1.072.519	70.500	1.143.019	128.716	128.969	55.267	312.952	1.455.970
Comunity Manager	589.500		589.500	-	-	-	-	589.500

Fuente: Autor

Tabla 26. Proyección de Gastos de personal Administrativo

Personal Administrativo	Variable	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Gerente Administrativo	\$	28.829.880	29.697.659	30.606.408	31.567.449	32.546.040
	% Crec IPC	3,30%	3,01%	3,06%	3,14%	3,10%
Recepcionistas	\$	48.884.112	50.355.524	51.896.403	53.525.950	55.185.255
	% Crec IPC	3,30%	3,01%	3,06%	3,14%	3,10%
Comunity Manager	\$	7.074.000	7.286.927	7.509.907	7.745.718	7.985.836
	% Crec IPC	3,30%	3,01%	3,06%	3,14%	3,10%
Gastos de Personal Administrativo		84.787.992	87.340.111	90.012.718	92.839.118	95.717.130

Fuente: Autor

Tabla 27. Proyección de Gastos de personal Comercial

Personal de Ventas	Variable	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Gerente Comercial	\$	24.023.904	24.747.024	25.504.282	26.305.117	27.120.576
	% Crec IPC	3,30%	3,01%	3,06%	3,14%	3,10%
Gastos de Personal Ventas		24.023.904	24.747.024	25.504.282	26.305.117	27.120.576

Fuente: Autor

11.4. Gastos

La Tabla 24 tiene un resumen de los gastos mensuales de Ladrilleros Hostal World, el mantenimiento de equipo y cómputo y los honorarios del contador y revisor fiscal son gastos semestrales de 30,000 y 400,000 respectivamente. Se presupuestan gastos de 400,000 pesos mensuales destinados a la publicidad en Internet descrita en la estrategia de promoción, se 100,000 pesos mensuales para la participación en ferias del sector. El Hosting y dominio de la página de internet tiene un costo de 500,000 pesos al año, este valor se difirió entre los doce meses del año. La Tabla 24 muestra un resumen de los gastos en el primer año.

Tabla 28. Gastos primer año por ítem

Gastos	TOTALES
Servicios Públicos	9.600.000
Mantenimiento equipo de computo	60.000
Suministros de Cafetería y Aseo	600.000
Honorarios contador y Revisor Fiscal	800.000
Publicidad y Promoción	4.800.000
Fotocopias y Papelería	600.000
Transporte-Contacto clientes	0
Seguros	0
Participación en ferias	1.200.000
Hosting y dominio de la página web	300.000
Mantenimientos Maquinaria y Equipo	180.000
	18.140.000

Fuente: Autor

Tabla 29. Gastos de Administración.

Gastos de Administración	Variable	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Gasto de personal Administrativo	\$	84.787.992	87.340.111	90.012.718	92.839.118	95.717.130
Servicios Públicos	\$	9.600.000	9.893.760	10.204.424	10.520.761	10.842.697
	% Crec IPC	3,01%	3,06%	3,14%	3,10%	3,06%
Mantenimiento equipo de computo	\$	60.000	61.836	63.778	65.755	67.767
	% Crec IPC	3,01%	3,06%	3,14%	3,10%	3,06%
Suministros de Cafetería y Aseo	\$	600.000	618.360	637.777	657.548	677.669
	% Crec IPC	3,01%	3,06%	3,14%	3,10%	3,06%
Honorarios contador y Revisor Fiscal	\$	800.000	824.480	850.369	876.730	903.558
	% Crec IPC	3,01%	3,06%	3,14%	3,10%	3,06%
Fotocopias y Papelería	\$	600.000	618.360	637.777	657.548	677.669
	% Crec IPC	3,01%	3,06%	3,14%	3,10%	3,06%
Seguros	\$	0	0	0	0	0
	% Crec IPC	3,01%	3,06%	3,14%	3,10%	3,06%
Hosting y dominio de la página web	\$	300.000	309.180	318.888	328.774	338.834
	% Crec IPC	3,01%	3,06%	3,14%	3,10%	3,06%
Mantenimientos Maquinaria y Equipo	\$	180.000	185.508	191.333	197.264	203.301
	% Crec IPC	3,01%	3,06%	3,14%	3,10%	3,06%
Total Gatos de Administración		96.927.992	99.851.595	102.917.063	106.143.497	109.428.624

Fuente: Autor

Tabla 30. Gastos de Ventas

Gastos de Ventas	Variable	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Gasto de personal de Ventas	\$	24.023.904	24.747.024	25.504.282	26.305.117	27.120.576
Comisiones	\$	18.674.550	19.245.991	19.850.315	20.465.675	21.091.925
Publicidad y Promoción	\$	4.800.000	4.946.880	5.102.212	5.260.381	5.421.348
	% Crec IPC	3,01%	3,06%	3,14%	3,10%	3,06%
Transporte-Contacto clientes	\$	0	0	0	0	0
	% Crec IPC	3,01%	3,06%	3,14%	3,10%	3,06%
Participación en ferias	\$	1.200.000	1.236.720	1.275.553	1.315.095	1.355.337
	% Crec IPC	3,01%	3,06%	3,14%	3,10%	3,06%
Total Gatos de Ventas		48.698.454	50.176.615	51.732.363	53.346.268	54.989.186

Fuente: Autor

11.5. Ingresos

Según los resultados arrojados por la encuesta, se evidencia que los turistas viajen en diferentes épocas del año por lo cual se realizó la proyección de ventas bajo el supuesto de ingresos por ventas, dependiendo de la cantidad de días por temporada alta y media, esto tomando la información del calendario turístico de la guía de Cartagena Colombia. Perdonó (2012), temporada alta del 15 de diciembre al 15 de enero, semana santa siete (7) días, del 20 de junio al 20 de julio y temporada media el resto del año.

Para la temporada media se estima un consumo promedio del 50% de la capacidad instalada, lo que significa que 16 personas se instalaban en Ladrilleros Hostal World diariamente. Para la temporada alta se estima un 75% de ocupación, es decir 24 personas instaladas por día.

Tabla 31. Supuestos de ocupación diaria.

Temporada Alta. Ocupación al 75%			
Tipo de Hospedaje	Precio por Noche-Persona	75%	Total Ingresos Diarios
Habitación Privada	50.500	3	151.500
Habitación Compartida	30.500	12	366.000
Alquiler de Carpas	22.000	9	198.000
Total		24	715.500

Temporada Baja. Ocupación al 75%			
Tipo de Hospedaje	Precio por Noche-Persona	50%	Total Ingresos Diarios
Habitación Privada	50.500	2	101.000
Habitación Compartida	30.500	8	244.000
Alquiler de Carpas	22.000	6	132.000
Total		16	477.000

Fuente: Autor

Para el cálculo de los ingresos se tuvo en cuenta la estacionalidad del mercado, basándonos en la cantidad de días de temporada alta y baja, y así mismo calcular los ingresos mensuales.

Tabla 32. Ingresos mensuales por días de temporada alta y baja

Ingresos por hospedaje												
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Días de Temporada Alta	15			7		10	20					15
Habitación Privada	15	28	30	23	30	20	10	30	30	30	30	15
Ingresos diarios de Temporada Alta	715.500	715.500	715.500	715.500	715.500	715.500	715.500	715.500	715.500	715.500	715.500	715.500
Ingresos diarios de Temporada Baja	477.000	477.000	477.000	477.000	477.000	477.000	477.000	477.000	477.000	477.000	477.000	477.000
Ingresos Mes Temporada Alta	10.732.500	-	-	5.008.500	-	7.155.000	14.310.000	-	-	-	-	10.732.500
Ingresos Mes Temporada Baja	7.155.000	13.356.000	14.310.000	10.971.000	14.310.000	9.540.000	4.770.000	14.310.000	14.310.000	14.310.000	14.310.000	7.155.000
Total Ingresos Mes	17.887.500	13.356.000	14.310.000	15.979.500	14.310.000	16.695.000	19.080.000	14.310.000	14.310.000	14.310.000	14.310.000	17.887.500

Fuente: Autor

Tabla 33. Ingresos anuales (proyección 5 años)

Resumen Ingresos por hospedaje	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos	186.745.500	192.459.912	198.503.154	204.656.751	210.919.248
% Inflación	3,01%	3,06%	3,14%	3,10%	3,06%

Fuente: Autor

Los ingresos no operacionales correspondientes al alquiler del bar y restaurante serán \$1,100,000 por el alquiler de cada uno, así

Tabla 34. Ingresos no operacionales

Resumen Ingresos no operacionales	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos	26.400.000	27.207.840	28.062.166	28.932.093	29.817.415
% Inflación	3,01%	3,06%	3,14%	3,10%	3,06%

Fuente: Autor

11.6. Financiación

La inversión inicial se financiará con \$35,000,000 por parte del emprendedor y \$65,836,012 millones financiados a través de Coomeva a 48 cuotas con una tasa del 1,9 mes vencido y con una cuota de \$1,939,429 COP la tabla 31 muestra la amortización del préstamo

Tabla 35. Financiación

Total Inversión Inicial Requerida AF	100.836.012
Recursos del Emprendedor	35.000.000
Total Crédito a Largo Plazo	65.836.012
Plazo (Meses)	48
Tasa	1,51%

Fuente: Autor

Tabla 36. Amortización préstamo Coomeva

Cuota	1.939.429
-------	-----------

PERIODO	SALDO INICIAL	INTERES	CUOTA	AMORTIZACION	SALDO FINAL	PAGO TOTAL
1	65.836.012	996.299	1.939.429	943.131	64.892.881	1.939.429
2	64.892.881	982.026	1.939.429	957.403	63.935.478	1.939.429
3	63.935.478	967.538	1.939.429	971.891	62.963.587	1.939.429
4	62.963.587	952.830	1.939.429	986.599	61.976.988	1.939.429
5	61.976.988	937.900	1.939.429	1.001.529	60.975.458	1.939.429
6	60.975.458	922.744	1.939.429	1.016.685	59.958.773	1.939.429
7	59.958.773	907.358	1.939.429	1.032.071	58.926.702	1.939.429
8	58.926.702	891.740	1.939.429	1.047.689	57.879.012	1.939.429
9	57.879.012	875.885	1.939.429	1.063.544	56.815.468	1.939.429
10	56.815.468	859.790	1.939.429	1.079.639	55.735.830	1.939.429
11	55.735.830	843.452	1.939.429	1.095.977	54.639.853	1.939.429
12	54.639.853	826.867	1.939.429	1.112.562	53.527.290	1.939.429
13	53.527.290	810.030	1.939.429	1.129.399	52.397.891	1.939.429
14	52.397.891	792.939	1.939.429	1.146.490	51.251.401	1.939.429
15	51.251.401	775.589	1.939.429	1.163.840	50.087.561	1.939.429
16	50.087.561	757.977	1.939.429	1.181.452	48.906.109	1.939.429
17	48.906.109	740.098	1.939.429	1.199.331	47.706.778	1.939.429
18	47.706.778	721.948	1.939.429	1.217.481	46.489.297	1.939.429
19	46.489.297	703.524	1.939.429	1.235.905	45.253.392	1.939.429
20	45.253.392	684.821	1.939.429	1.254.608	43.998.784	1.939.429
21	43.998.784	665.835	1.939.429	1.273.594	42.725.190	1.939.429
22	42.725.190	646.562	1.939.429	1.292.867	41.432.322	1.939.429
23	41.432.322	626.997	1.939.429	1.312.432	40.119.890	1.939.429
24	40.119.890	607.136	1.939.429	1.332.293	38.787.596	1.939.429
25	38.787.596	586.974	1.939.429	1.352.455	37.435.141	1.939.429
26	37.435.141	566.507	1.939.429	1.372.922	36.062.219	1.939.429
27	36.062.219	545.731	1.939.429	1.393.698	34.668.521	1.939.429
28	34.668.521	524.640	1.939.429	1.414.789	33.253.732	1.939.429
29	33.253.732	503.230	1.939.429	1.436.199	31.817.533	1.939.429
30	31.817.533	481.496	1.939.429	1.457.933	30.359.599	1.939.429
31	30.359.599	459.433	1.939.429	1.479.996	28.879.603	1.939.429
32	28.879.603	437.036	1.939.429	1.502.393	27.377.210	1.939.429
33	27.377.210	414.300	1.939.429	1.525.129	25.852.081	1.939.429
34	25.852.081	391.220	1.939.429	1.548.209	24.303.872	1.939.429
35	24.303.872	367.791	1.939.429	1.571.638	22.732.235	1.939.429
36	22.732.235	344.008	1.939.429	1.595.421	21.136.813	1.939.429
37	21.136.813	319.864	1.939.429	1.619.565	19.517.248	1.939.429
38	19.517.248	295.355	1.939.429	1.644.074	17.873.174	1.939.429
39	17.873.174	270.475	1.939.429	1.668.954	16.204.220	1.939.429
40	16.204.220	245.219	1.939.429	1.694.210	14.510.010	1.939.429
41	14.510.010	219.580	1.939.429	1.719.849	12.790.162	1.939.429
42	12.790.162	193.554	1.939.429	1.745.875	11.044.286	1.939.429
43	11.044.286	167.134	1.939.429	1.772.296	9.271.991	1.939.429
44	9.271.991	140.313	1.939.429	1.799.116	7.472.875	1.939.429
45	7.472.875	113.087	1.939.429	1.826.342	5.646.533	1.939.429
46	5.646.533	85.449	1.939.429	1.853.980	3.792.553	1.939.429
47	3.792.553	57.393	1.939.429	1.882.036	1.910.517	1.939.429
48	1.910.517	28.912	1.939.429	1.910.517	0	1.939.429

Fuente: Autor

12. Factibilidad

12.1. Estado de resultados

Tabla 37. Estado de Resultados

Ladrieros Hostel World					
ESTADO DE RESULTADOS (PS)					
Periodo	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ventas	186.745.500	192.459.912	198.503.154	204.656.751	210.919.248
Costo Mercancía Vendida	-	-	-	-	-
Utilidad Bruta	186.745.500	192.459.912	198.503.154	204.656.751	210.919.248
Gastos de Administración	96.927.992	99.851.595	102.917.063	106.143.497	109.428.624
Gastos de Ventas	48.698.454	50.176.615	51.732.363	53.346.268	54.989.186
Utilidad Oper. antes de Depre y Amort.	41.119.054	42.431.703	43.853.728	45.166.987	46.501.439
Gasto de Depreciación	5.783.913	5.783.913	5.783.913	4.910.580	4.910.580
Gasto de Amortización	2.000.000	2.000.000	2.000.000		
Utilidad Operativa	33.335.140	34.647.789	36.069.814	40.256.407	41.590.859
Ingresos no Operacionales	26.400.000	27.207.840	28.062.166	28.932.093	29.817.415
Gastos no Operacionales	-	-	-	-	-
Utilidad antes de Intereses e Impuestos	59.735.140	61.855.629	64.131.981	69.188.500	71.408.274
Ingresos Financieros	-	-	-	-	-
Gastos Financieros	10.964.428	8.533.455	5.622.366	2.136.336	-
Intereses	10.964.428	8.533.455	5.622.366	2.136.336	-
Comisión Garantías					
Impuesto del 4*1000					
Gastos Bancarios					
Utilidad antes de Impuestos	48.770.713	53.322.174	58.509.615	67.052.164	71.408.274
Impuesto de Renta	-	-	-	-	-
Utilidad/Perdida Neta	48.770.713	53.322.174	58.509.615	67.052.164	71.408.274
Reserva Legal	4.877.071	5.332.217	5.850.961	6.705.216	7.140.827
Utilidad/Perdida Neta despues de Reserva Legal	43.893.641	47.989.957	52.658.653	60.346.947	64.267.447
Dividendos		4.389.364	4.798.996	5.265.865	6.034.695
Utilidades Retenidas del Periodo	48.770.713	48.932.810	53.710.619	61.786.298	65.373.579
Reservas Retenidas Acumuladas	4.877.071	10.209.289	16.060.250	22.765.467	29.906.294

Fuente: Autor

Tabla 38. Indicadores de Rentabilidad

RENTABILIDAD	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
MARGEN BRUTO	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
MARGEN OPERACIONAL	22,0%	22,0%	22,1%	22,1%	22,0%
MARGEN NETO	22,1%	23,8%	25,7%	29,2%	30,5%
RENTABILIDAD DEL ACTIVO	30,5%	26,6%	24,2%	23,4%	19,7%
RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO	51,0%	34,8%	27,1%	23,4%	19,7%

Fuente: Autor

12.2. Balance General

Tabla 39. Balance General

Ladrilleros Hostal World						
BALANCE GENERAL (PS)						
Periodo	Inicial	ANO 1	ANO 2	ANO 3	ANO 4	ANO 5
ACTIVOS						
Caja (Días de Ventas)		17.762.125	18.305.646	18.880.443	19.465.737	20.061.389
Bancos	36.406.612	60.928.338	104.789.158	150.895.053	199.173.638	274.896.840
Cuentas x Cobrar a Clientes		0	0	0	0	0
Inventarios						
Total Activos Corrientes	36.406.612	78.690.463	123.094.804	169.775.497	218.639.375	294.958.229
Propiedad Planta y Equipo (Neto)	58.429.400	52.645.487	46.861.573	41.077.660	36.167.080	31.256.500
Propiedad Planta y Equipo	58.429.400	58.429.400	58.429.400	58.429.400	58.429.400	58.429.400
Depreciación Acumulada		5.783.913	11.567.827	17.351.740	22.262.320	27.172.900
Capital Intelectual	6.000.000	4.000.000	2.000.000	0	0	0
Capital Intelectual	6.000.000	6.000.000	6.000.000	6.000.000		
Amortización Acumulada (Capital Intelectual)		2.000.000	4.000.000	6.000.000		
Activos no Corrientes Netos	64.429.400	56.645.487	48.861.573	41.077.660	36.167.080	31.256.500
Total Activos	100.836.012	135.335.950	171.956.378	210.853.157	254.806.455	326.214.729
PASIVOS						
Préstamos de Corto Plazo						
Cuentas por Pagar a Proveedores		0	0	0	0	0
Impuestos por Pagar						
Otras Cuentas por Pagar de Corto Plazo						
Total Pasivo de Corto Plazo	0	0	0	0	0	0
Préstamos de Largo Plazo	65.836.012	54.472.298	40.229.003	22.376.435		-0
Total Pasivos	65.836.012	54.472.298	40.229.003	22.376.435	0	-0
PATRIMONIO						
Capital Social	35.000.000	35.000.000	35.000.000	35.000.000	35.000.000	35.000.000
Reservas del periodo		4.586.365	5.086.372	5.674.935	6.632.973	7.140.827
Reservas Acumuladas			4.586.365	9.672.737	15.347.672	21.980.645
Resultados de Ejercicios Anteriores			41.277.287	87.054.637	138.129.049	197.825.809
Resultado del Ejercicio		41.277.287	45.777.351	51.074.412	59.696.760	64.267.447
Total Patrimonio	35.000.000	80.863.652	131.727.375	188.476.721	254.806.455	326.214.729
Total Pasivo + Patrimonio	100.836.012	135.335.950	171.956.378	210.853.157	254.806.455	326.214.729
Ecuación Contable	0,000	0,000	0,000	0,000	-0,000	0,000

Fuente: Autor

12.3. Flujo de Caja

Tabla 40. Flujo de Caja

Ladrilleros Hostel World						
Flujo de Caja Libre (PS)						
Periodo	Inicial	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Utilidad Operativa		41.119.054	42.431.703	43.853.728	45.166.987	46.501.439
Impuestos		0	0	0	0	0
NOPLAT	0	41.119.054	42.431.703	43.853.728	45.166.987	46.501.439
Depreciaciones y Amortizaciones		5.783.913	5.783.913	5.783.913	4.910.580	4.910.580
Flujo de Caja Bruto	0	46.902.967	48.215.616	49.637.641	50.077.567	51.412.019
Inversión en Capital de Trabajo	36.406.612	(18.644.487)	543.521	574.797	585.294	595.652
Inversiones en Propiedad Planta y Equipo	58.429.400					
Inversión en Otros Activos de Largo Plazo	6.000.000					
Inversión en Diferidos						
Inversión Inicial	(\$100.836.012)	\$65.547.454	\$47.672.095	\$49.062.844	\$49.492.273	\$50.816.367
Servicio a la Deuda		25.235.202	25.235.202	25.235.202	25.235.202	
Flujo de Caja del Inversionista	(100.836.012)	40.312.252	22.436.893	23.827.642	24.257.071	50.816.367

Fuente: Autor

13. Evaluación financiera

Para el desarrollo del proyecto “Creación de un hostel en la ciudad de Buenaventura, Ladrilleros, con servicios de ecoturismo”, se contara con una inversión inicial de capital propio de \$35.000.000, además se solicitara un crédito por valor de \$ 65,836,012 pesos, financiado a una tasa mes vencido de 1,90% a un plazo de cuatro (4) años, esto para llegar a poner a disposición de los turistas seis (6) habitaciones con una capacidad máxima para albergar a 32 personas.

Ladrilleros Hostel World el primer año de funcionamiento obtendrá por ingresos operaciones la suma de \$186,745,500 pesos, además se generaran ingresos por actividades complementarias (Ingresos no operacionales) por alquiler de bar y restaurante obteniendo ingresos de \$24,400,000 por lo que durante el primer año se tendrán ingresos de \$ 213,145,500 millones de pesos.

Por último se puede concluir que de acuerdo a la proyección a cinco (5) años, de los ingresos, costos y gastos, estimados en las temporadas altas y medias, se logra obtener un valor presente neto (VPN) de \$78,030,426 millones de pesos, una tasa de retorno a la inversión (TIR) del 46,50% suponiendo una tasa de descuento calculada con el costo de la deuda como el interés efectivo anual que pagamos por esta y tomamos el costo de capital como la tasa de DTF que sería lo mínimo que podríamos recibir por nuestros aportes si no la invirtiéramos en esta empresa del 15%, lo que nos dice que el proyecto es rentable pues genera más ganancias que invertir en otra actividad.

14. Conclusiones

- Realizar un hostel con servicios de ecoturismo en la ciudad de Buenavntura Ladrilleros es un proyecto que se debe llevar a la realidad, dado a que las tendencias del mercado, reflejan la necesidad e interés de crear motores económicos sostenibles que promuevan un turismo verde, como se menciona en el Plan de Desarrollo del gobierno actual y lo manifestado por la alcaldía de la ciudad de Buenaventura; y el pensamiento del siglo XXI, que ha despertado el interés de preservar los recursos naturales y vivir otro tipo de turismo alejado del sol y la playa.
- Una ventaja competitiva frente a la competencia, es el hecho de tener la oportunidad de ingresar a este mercado, como el primer hostel con filosofía ambiental, categorizado en la red de HostelWord en Ladrilleros, que además atenderá necesidades y requerimientos de sus huéspedes que otros oferentes no han detectado como prioridad.
- Por último se puede decir, que llevar a cabo este proyecto, será un negocio atractivo para futuros inversionistas, dado a que en el desarrollo de los estados financieros y análisis, se obtuvieron cifras e indicadores positivos que mostraron la generación de valor para el accionista (ver VPN y TIR) y sostenibilidad del negocio en el transcurso de cinco (5) años

15. Referencias Bibliográficas

- Alcaldía Distrital de Buenaventura (2010). Informe de coyuntura económica y social. Recuperado de <http://bdigital.uao.edu.co/bitstream/10614/2912/5/TEC0890C.pdf>
- COTELCO (2013). Legislación Turística. Recuperado de <http://www.cotelco.org/index.php/normatividad/legislacion-turistica.html>
- Dane (2011). Dirección de Síntesis y Cuentas Nacionales Grupo Cuenta Satélite de Turismo. Recuperado de http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/pib/turismo/metodologia_resul_2000-2005
- Dane (2010). Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las actividades económicas Revisión 3.1 Adaptada para Colombia. Recuperado de http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/publicaciones/CIU_rev3.pdf
- Dane (2013). Muestra mensual de hoteles. Recuperado de <http://www.dane.gov.co/index.php/servicios/muestra-mensual-de-hoteles-mmh>
- Dane (2013). Informe de coyuntura económica regional. Recuperado de http://www.dane.gov.co/files/icer/2011/valledelcauca_icer_11.pdf
- Dane (2013). Informe de resultados de las cuentas nacionales anuales años 2010 definitivo y 2011 provisional. Recuperado de http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/pib/anuales/ccrg_base2005/Boletin_Cuentas_Anuales_2010d-2011p.pdf
- Duque & Ochoa (2007). Guía para la elaboración de un plan de negocios con enfoque hacia la sostenibilidad. Bogotá: M Becerra, J. Díaz.
- Fontalvo, D. (2012). Estructura jurídica y tipos de sociedades. Extraído el 16 de Abril de 2012 desde: <http://webserver3.deloitte.com.co/Doing%20Business%20Colombia%202011%20Spanish%20Version%20FINAL%2026042011.pdf>
- Heredia (2012) *Seguridad y Salud Laboral, OHSAS18.001*. Extraído el 29 de Abril de 2012 desde : <http://www.cory.com.co/esp/flashsite.htm>

- ICONTEC (2012). *Instituto de normas técnicas y Certificación. Normas ISO*. Extraído el 7 de Mayo de 2012 desde: <http://www.icontec.org.co/index.php?section=76>
- Ministerio de Comercio, Industria y Comercio (2013). Plan de Negocio de Turismo de Naturaleza de Colombia.
- Ministerio de trabajo (2012). Mintrabajo y Alcaldía de Buenaventura firmaron acuerdo por el empleo de la ciudad. Recuperado de <http://www.mintrabajo.gov.co/marzo-2012/247-mintrabajo-y-alcaldia-de-buenaventura-firmaron-acuerdo-por-el-empleo-de-la-ciudad.html>
- Ministerio de Comercio, Industria y Comercio (2013). Turismo de Naturaleza.
- Proexport (2013). Invierta en Colombia.
- Perdomo, O (2012). Cartagena informativa – turismo. Extraído el 3 de Mayo de 2012 desde: <http://www.cartagenainfo.com/calendarioturistico/index.html>
- Solomon, M. R (2008). *Comportamiento del consumidor* .México. Pearson Educación
- TecnoHotel (2013). 5 tendencias que están cambiando el negocio hotelero. Recuperado de <http://www.tecnohotelnews.com/2013/09/5-tendencias-que-estan-cambiando-el-negocio-hotelero/>
- Unatsabar . (2001). *Guía de diseño para captación de agua de lluvia, unidad de apoyo técnico en saneamiento básico rural* (UNATSABAR). Bogotá
- Varela, R. (2008). Plan de empresa. *Desarrollo, innovación y cultura empresarial* (pp 315-429). Cali, Colombia: Pearson Educación de Colombia, Ltda