

**PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UN HOTEL MOCHILERO EN LA
CIUDAD DE CARTAGENA DE INDIAS, CON SERVICIOS DE ECOTURISMO**

**LUISA FERNANDA LÓPEZ BOSSA
DIANA MARGARITA PUENTE JUAN**

**UNIVERSIDAD EAN
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
PREGRADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
BOGOTÁ D.C**

2012

**PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UN HOTEL MOCHILERO EN LA
CIUDAD DE CARTAGENA, CON SERVICIOS DE ECOTURISMO**

LUISA FERNANDA LÓPEZ BOSSA

DIANA MARGARITA PUENTE JUAN

Trabajo de grado para optar el título de “Administrador de Empresas”

Tutor Académico

ANTONIO MESA

Docente

UNIVERSIDAD EAN

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

PREGRADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

BOGOTÁ D.C

2012

Nota de Aceptación

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Bogotá D.C., Mayo 29 de 2012

A Dios mi padre celestial, por la fuerza y valor que cembro en mi corazón, como luz y camino para llegar a cumplir las metas trazadas, a mis amados padres y hermanos, por su amor, confianza y sabiduría, inspiración de cada día y a mis admirables y apreciados docentes, por compartir sus conocimientos y experiencias de vida.

Diana Margarita Puente Juan

Doy gracias a mis padres, quienes con su compromiso, ejemplo y responsabilidad, me enseñaron que para alcanzar las metas es necesario confiar en uno mismo, creer en los demás y aprender que cada día es el primero del resto de la vida, que nada está terminado, que toda esta por hacer, aunque mucho se haya hecho. Gracias a la Universidad EAN, porque sin ustedes no habría sido lo mismo.

Luisa Fernanda López Bossa

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCION	1
1. RESUMEN EJECUTIVO	2
2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	5
2.1 Descripción del problema	5
3. OBJETIVOS	7
3.1 Objetivo General	7
3.2 Objetivos Específicos	7
4. MARCO DE REFERENCIA	8
4.1 Marco histórico	8
5. JUSTIFICACIÓN Y ANTECEDENTES DEL PROYECTO	12
6. ANALISIS DEL SECTOR	17
6.1 Análisis del sector turístico en Colombia	17

6.2 Caracterización y tendencias del mercado de la ciudad Cartagena de Indias	20
6.3 Barreras de entrada y salida	24
7. MARCO CONCEPTUAL	25
8. ANALISIS Y ESTUDIO DE MERCADO	29
8.1 Mercado objetivo y justificación	29
8.2 Mercado potencial	34
8.3 Herramientas de recolección de información	34
8.4 Análisis y estudio de mercado	44
8.5 Segmentación del mercado	54
8.5.1 Descripción de los consumidores	54
9. ESTUDIO DE MERCADO	62
9.1 Riesgos y oportunidades de mercado	62
9.2 Análisis de la competencia	63
9.3 Análisis de las empresas competidoras	69
9.4 Imagen de la competencia ante los clientes	71
9.5 Competidores potenciales	72
9.6 Estudio de precios de la competencia potencial	73
9.7 Servicios sustitutos y complementarios	74
10. PLAN DE MERCADO	75
10.1 Concepto del servicio	75

10.1.1 Descripción del servicio	76
10.1.2 Ventajas diferenciales frente a la competencia	77
10.2 Estrategias de distribución	78
10.3 Estrategias de precio	78
10.3.1 Condiciones de reserva y pago	79
10.4 Estrategias de promoción	80
10.5 Estrategia de comunicación	81
10.6 Estrategia de servicio	82
10.7 Presupuesto de la mezcla de mercado	83
10.8 Proyección de ventas	84
11. ASPECTOS TÉCNICOS	87
11.1 Ficha técnica del servicio	87
11.2 Descripción del proceso	88
11.3 Necesidades y requerimientos	89
11.4 Característica de la tecnología	93
11.5 Localización	94
11.6 Control de inventarios	95
11.7 Capacidad de producción	97
11.8 Planes de control de calidad	97
11.9 Plan de compras	98
11.10 Infraestructura	100

12. ANALISIS ESTRATEGICO	101
12.1 Misión	101
12.2 Visión	101
12.3 Análisis DOFA	102
13. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	103
13.1 Organigrama	103
13.2 Perfiles y funciones	103
13.3 Esquema de contratación y remuneración	105
13.4 Esquema de gobierno corporativo	106
13.5 Estructura Jurídica y tipo de sociedad	108
13.6 Regímenes especiales	109
13.6.1 Aspectos legales de formalización	109
13.7 Costos administrativos	114
13.7.1 Costos operacionales variable s	114
13.8 Gastos de personal	117
13.9 Gastos de puesta en marcha – Inversión inicial	119
13.10 Gastos anuales de administración	120
14. ASPECTOS FINANCIEROS	121
14.1 Proyecciones financieras	121
14.1.1 Supuestos generales	121
14.1.2 Balance general	129
14.1.3 Estado de resultados	130

14.1.4 Flujo de efectivo	131
14.1.5 Análisis del punto del equilibrio	132
14.1.6 Indicadores financieros	134
14.1.7 Supuestos de ventas	138
14.1.8 Evaluación financiera	144
 15. CONCLUSIONES	 146
 REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	 147

LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Albergues Cartagena de Indias	63
Figura 2. Hoteles Cartagena de Indias	63
Figura 3. Pensiones Cartagena de Indias	64
Figura 4. Apartamentos Cartagena de Indias	64
Figura 5. Flujo grama del proceso	88
Figura 6. Sistema de captación pluvial. Guía de diseño para captación de agua de lluvia, unidad de apoyo técnico en saneamiento básico rural (UNATSABAR), enero 2001	93
Figura 7. Organigrama	103
Figura 8. Esquema de gobierno corporativo	106

LISTA DE GRAFICOS

	pág.
Grafico 1. Viajeros extranjeros, Motivo de viaje.Proexport, Informe Turismo 2011	13
Grafico 2. Llegada de viajeros por punto de entrada 2010	17
Grafico 3. Llegadas de turistas internacionales, 1950 – 2020	18
Grafico 4. PIB trimestral por ramas de actividad económica	19
Grafico 5. Distribución IED en Colombia por sectores 2011	20
Grafico 6. Participación por principal ciudad de destino	21
Grafico 7. Se hospeda en hostales	44
Grafico 8. Edad	45
Grafico 9. Género	45
Grafico 10. Estado civil	46
Grafico 11. Nacionalidad	46
Grafico 12. Permanencia en Cartagena de Indias	49
Grafico 13. Aeropuerto por el que ingresa	50
Grafico 14. Hostales de Cartagena que recuerda	51
Grafico 15. Actividades Turísticas de mayor interés	52
Grafico 16. Le gustaría hospedarse en un hostel ambiental	53
Grafico 17. Que ofrezca planes ecoturísticos	53
Grafico 18. Planes ecoturísticos	54

Grafico 19. Cuanto permanece en Cartagena de Indias	57
Grafico 20. Le gustaría hospedarse en un hostel ambiental	60
Grafico 21. Que ofrezca planes de ecoturismo	60
Grafico 22. Escenario Positivo	139
Grafico 23. Escenario Normal	139
Grafico 24. Escenario Negativo	139
Grafico 25. Escenario negativo	140

LISTA DE TABLAS

	pág.
Tabla 1. Tasas de crecimiento, según actividad económica 2010	23
Tabla 2. Llegada de extranjeros por países de Norte América 2007 – 2011	29
Tabla 3. Llegada de extranjeros por países de Europa 2007 -2011	30
Tabla 4. Llegada de extranjeros por países de América Central 2007 -2011	31
Tabla 5. Llegada de extranjeros por países de El Caribe 2007 -2011	31
Tabla 6. Llegada de extranjeros por países de Asia 2007 -2011	32
Tabla 7. Llegada de extranjeros por países de Suramérica 2007 -2011	32
Tabla 8. 2011 informe turismo, Llegada viajeros extranjeros puntos de control el DAS	33
Tabla 9. Aspectos	47
Tabla 10. Precio habitación compartida	48
Tabla 11. Precio habitación privada	48
Tabla 12. Época en que toma vacaciones	48
Tabla 13. Ciudad de Colombia que frecuenta ir	49
Tabla 14. Donde se hospeda	50
Tabla 15. Cuánto dinero dispone para sus vacaciones	52
Tabla 16. Aspectos importantes	55
Tabla 17. Precio habitación compartida	55
Tabla 18. Precio habitación privada	56

Tabla 19. Época del año que toma vacaciones	56
Tabla 20. Ciudad de Colombia que frecuente ir	56
Tabla 21. Donde se hospeda	57
Tabla 22. Hostales que recuerda	58
Tabla 23. Actividades de interés	58
Tabla 24. Dispuesto a pagar por día	59
Tabla 25. Actividades ecoturísticas de interés	61
Tabla 26. Aspectos importantes	71
Tabla 27. Imagen de la competencia ante los clientes	71
Tabla 28. Precios de la competencia potencial	73
Tabla 29. Presupuesto de aprovisionamiento	83
Tabla 30. Proyección de ventas	86
Tabla 31. Insumos requeridos para prestar el servicio de hospedaje	89
Tabla 32. Costos Administrativos	115
Tabla 33. Gastos de personal	117
Tabla 34. Inversiones pre operativas requeridas	119
Tabla 35. Gastos anuales de administración	120
Tabla 36. Proyección de Ventas	122
Tabla 37. Ingresos por planes ecoturísticos por mes	127
Tabla 38. Balance General	129
Tabla 39. Estado de Resultados	130
Tabla 40. Flujo de efectivo	131
Tabla 41. Punto de equilibrio	132
Tabla 42. Indicadores financieros	134

Tabla 43. Indicadores financieros – VPN – TIR	136
Tabla 44. Supuestos	138
Tabla 45. Resumen escenarios	140
Tabla 46. Crédito	142

LISTA DE CUADROS

	pág.
Cuadro 1. Barreras e entrada y salida	24
Cuadro 2. Riesgos y oportunidades de mercado	62
Cuadro 3. Hostales de la ciudad de Cartagena de Indias	65
Cuadro 4. Aspectos para definir paquete de servicios	69
Cuadro 5. Ficha técnica del servicio	87
Cuadro 6. Control de Inventarios	95
Cuadro 7. Capacidad instalada	97
Cuadro 8. Plan de compras	99
Cuadro 9. Análisis DOFA. Ciudad de Cartagena de Indias	102
Cuadro 10. Perfiles y funciones	103

RESUMEN

En este documento se da a conocer el desarrollo del plan de negocios para la creación de un Hotel Mochilero en la ciudad de Cartagena de Indias, con servicios de ecoturismo, modelo para la creación de motores económicos sostenibles que proporcione prosperidad (Salud, alimentación, trabajo y seguridad,) para la población.

Para cumplir este objetivo, el trabajo se soporta bajo argumentos, teorías y estudios de fuentes secundarias, como de fuentes primarias, estas últimas como metodología para el desarrollo del trabajo de campo realizado en la ciudad de Cartagena de Indias y Bogotá, por medio de un estudio cualitativo y cuantitativo realizado a través de una encuesta, que permitió caracterizar el nicho de mercado al cual estará orientado el hotel mochilero, jóvenes ecomochileros entre 22 y 25 años de edad, interesados en realizar actividades ecoturísticas, apoyando motores económicos sostenibles y llevando en ellos la generación de una cultura de preservación de los recursos naturales a las nuevas y futuras generaciones

Lo que permite concluir, que la creación del hotel mochilero es viable, dado a que las tendencias del mercado del siglo XXI han cambiado y el estudio financiero realizado bajo los fundamentos teóricos del proyecto ha arrojado indicadores financieros óptimos.

INTRODUCCION

El presente plan de negocios, pretende mostrar la viabilidad de crear un Hotel Mochilero en la ciudad de Cartagena de Indias, con servicios de ecoturismo, como ser un modelo para futuros planes enfocados a la sostenibilidad, aplicando herramientas académicas vistas en el transcurso de la carrera profesional. Para esto el equipo de trabajo del presente proyecto, estructurara este documento por capítulos:

Estudio de mercado: reúne las características del sector turístico a nivel macro y micro económico, dando a conocer las razones por las cuales la creación del hotel mochilero es un proyecto viable, y cuales serian las posibles barreras de entrada y salida que tendría que afrontar, al igual que caracterizar a la demanda del servicio, a través de un estudio cualitativo, como a los competidores potenciales, y dar a conocer la propuesta y presupuesto del marketing mix del negocio, explicando la naturaleza del mismo y sus ventajas diferenciales.

Estudio de aspectos técnicos: este capítulo permitirá ver las características del servicio, como el proceso que se debe llevar a cabo para poder hospedarse en el hotel mochilero, teniendo en cuenta que se relacionaran las necesidades y requerimientos, para satisfacer dicho servicio.

Estudio de aspectos organizacionales y legales: constituye la estructura organizacional y financiera del hotel mochilero.

Estudio de aspectos financieros: evidencia los supuestos financieros, la contabilidad y la viabilidad del proyecto, por medio de modelos financieros y contables.

1. RESUMEN EJECUTIVO

El hotel mochilero, con servicios de ecoturismo, será reconocido con el nombre de Cartagena de Indias Hostel, estará ubicado en la ciudad de Cartagena de Indias y operara como una sociedad limitada.

El negocio consiste en satisfacer la necesidad de alojamiento en un lugar cómodo, limpio, seguro y tranquilo, que contribuya a la preservación del medio ambiente, donde el turista viva experiencias que satisfagan deseos intangibles, como es sentir el placer de conocer, aprender, apasionarse y amar cada lugar único, paradisiaco y exótico que conoce por medio del intercambio cultural.

Diferenciándose entre los competidores, por ofrecer el servicio principalmente a extranjeros ecomochileros, creando una comunidad ecomochilera, a partir de un hotel ecoambiental, que operara bajo actividades de preservación de recursos naturales y que además del servicio de alojamiento, ofrecerá planes ecoturísticos sostenibles.

Contando como ventaja competitiva, con el hecho de poder ser el primer hotel mochilero ecoambiental en la ciudad de Cartagena de Indias, además de llegar a ser el primero en el barrio Bocagrande, categorizado dentro de la red de HostelWorld.

Para lo cual se tiene clara la misión del hotel: “Somos una organización dedicada a la prestación de servicios hoteleros para mochileros, caracterizada por la calidad en el servicio y por la diversidad de planes ecoturísticos que ofrece en la ciudad de Cartagena de Indias” y la visión: “En Cartagena de Indias Hostel tenemos las ideas claras, por eso queremos ser un referente del sector del turismo, entendiendo la realidad de la Ciudad donde operamos y

vislumbrando hacia dónde va el futuro de nuestro sector. De este modo, vamos un paso por delante para transformar nuestro panorama competitivo a través de la innovación y la tecnología''.

Encontrando oportunidades de negocios en el sector turístico, para ofrecer el servicio de hospedaje, incursionando en tendencias responsables ambientalmente, como lo es el crecimiento de la ocupación hotelera, la diversidad de lugares donde hospedarse en la ciudad de Cartagena de Indias y los planes que se han considerado por la Alcaldía de la ciudad y en el gobierno de Santos.

Es así, que se tiene como objetivo derivado de la operación del negocio, generar un motor económico sostenible, que proporcione prosperidad (Salud, alimentación, trabajo y seguridad,) para la población de la ciudad de Cartagena de Indias, lo que a su vez contribuye con los siguientes objetivos organizacionales:

- Ser una empresa responsable con el medio ambiente (Al contar con un sistema de recolección de aguas lluvias, utilización de energía solar, actividades de reciclaje y utilización de productos biodegradables).
- Contar con talento humano capacitado para generar una comunicación eficaz con el cliente.
- Promover el ecoturismo como una herramienta de sostenibilidad ambiental para las ciudades

Es por esto que Cartagena de Indias Hostel al ser una empresa responsable con el medio ambiente y la sociedad, generara impactos positivos, comprometiéndose con la generación de empleo para la población vulnerable de la ciudad, con el objetivo de contribuir a la mejorara de la calidad de vida de esta población, tomando como referencia el impacto que crea la

generación de empleo en el sector del turismo, *“La generación de empleo en el sector hotelero creció 1,58% según el Dane”* (Publicidad, 2010)

Al igual su gestión repercutirá en ofrecer planes enfocados a mostrar la historia y cultura de esta ciudad y en el crecimiento del PIB del sector turístico en Colombia, lo cual se puede evidenciar con el incremento del 1% que obtuvo este sector en el año 2011 *“Durante el primer trimestre de 2011 el Producto Interno Bruto correspondiente al sector turismo presentó un incremento del 1 % con respecto al mismo período en el año anterior, informó el ministro de turismo Alejandro Fleming.”* (En 2011 el PIB del sector turismo creció 1% con respecto al 2010, 2011)

Para desarrollar las actividades administrativas y comerciales del hotel, Cartagena de Indias Hostel, será liderado por un (1) Gerente Administrativo y un (1) Gerente Comercial, acompañados de un cuerpo de trabajo de cinco (5) personas, todos capacitados para cumplir con estándares de calidad en la prestación del servicio.

De igual forma, para el funcionamiento de Cartagena de Indias Hostel, se requiere una inversión inicial de \$45.428.459, de los cuales \$20.000.000, serán capital propio y los 25.428.459 restantes, serán financiados a una tasa efectiva anual de 15.60% a un plazo de cinco (5) años.

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 (VPN) de \$206.577.009 millones de pesos, una tasa de retorno a la inversión (TIR) del 168% y una relación costo beneficio (RCB) para el primer año de 160%.

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 Cartagena de Indias Hostel, 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.

2.1 Descripción del problema

En la última década (1900 - 2011) se han presentado 4.022 desastres naturales en el mundo, afectando a 2.700 personas, como a su vez a la economía a nivel mundial *“El 2011 se cerrará como el año más costoso de la historia en términos de pérdidas económicas causadas por desastres naturales y por la mano del hombre, cuyo valor se eleva a 350.000 millones de dólares, según las estimaciones de la aseguradora Swiss Re. ”* (EFE, 2011).

Así, el hombre en su afán de evolucionar a través del tiempo, ha creado motores económicos que han permitido mejorar la calidad de vida, esto, sin detenerse a pensar en el impacto que está ocasionando sobre los recursos naturales, *“En el año 2025 más de 3.000 millones de personas podrían estar viviendo en países que sufren estrés de agua, y 14 países pasarán de padecer estrés de agua a sufrir falta de agua”* (Rey); Esto sin contemplar la

competencia que existirá entre naciones, por el acceso a los recursos naturales, que generaran posibles guerras y/o conflictos.

Además nace el pensamiento del siglo XXI, el cual consiste en adquirir bienes o servicios más allá de su valor tangible, ya que surge el deseo de vivir experiencias, como el contacto cercano con la naturaleza, alejado de la contaminación visual o auditiva. Acompañado de un sentido de pertenencia por los lugares paradisiacos y que vale la pena preservar para no comprometer las generaciones futuras.

(Responsable, 2010) Dice:

Ecoturismo y la Revista Mochileros se lanzan a la búsqueda y captura de un turista responsable, solidario y concienciado con el medioambiente, para ofrecerle la oportunidad de practicar y promover un turismo sostenible desde el punto de vista social, económico y medioambiental, respetando los habitantes locales, su cultura, sus tradiciones y sus costumbres.(p. 16)

Es así como Cartagena de Indias Hostel, busca aportar a esta nueva necesidad, promoviendo servicios que involucren un turismo no convencional, y sostenible, que lleva al turista a apasionarse y a cuidar cada lugar que visita.

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

Formulación de un plan de negocios para crear un hotel mochilero (BACKPACKERS) que promueva servicios de ecoturismo y genere una cultura de preservación para las actuales y futuras generaciones.

3.2 Objetivos Específicos

- Estudio de mercado
- Estudio de aspectos técnicos
- Estudio de aspectos organizacionales y legales
- Estudio de aspectos financieros

4. MARCO DE REFERENCIA

4.1 Marco histórico

El término turismo, apareció en el siglo XIX, a raíz de la importancia que dieron los Griegos en la Edad Media al ocio, realizando actividades de recreación, culturales, deportivas y religiosas, desplazándose de región a región dado a las olimpiadas realizadas cada cuatro años, donde se mezclaba el ámbito religioso y deportivo; En la Edad Media el desplazamiento solo se basó en peregrinaciones religiosas, como expediciones de Venecia a Tierra Santa o el camino de Santiago de Compostela en España.

“En la Edad Moderna se dieron las grandes expediciones marítimas de españoles y británicos, donde se despertó la curiosidad por conocer y viajar, es en este momento cuando aparecen los primeros alojamientos con el nombre de hotel”. (Alves, 2009, pág. 17), (que albergaron a aristócratas que recorrían Europa en pro de su formación. Así mismo, en la Edad Contemporánea con la llegada de la máquina de vapor y el incremento de vías férreas, se propone una reducción de tiempo en los viajes hacia Europa y Norte América.

En 1841 Thomas Cook, organizó el primer viaje de la historia, lo cual le dio paso para crear la primera agencia de viajes en el mundo en 1851, gracias a que se percató de los beneficios económicos que se obtendrían del turismo, de igual forma en 1867, creó el bono o boucher para contratar el servicio de hospedaje por medio de una agencia de viaje.

“Henry Wells y William Fargo, fundaron American Express, agencia que en principio ofrecía el servicio de transporte de mercancía, para luego convertirse en la agencia más

grande del mundo, introduciendo sistemas de financiación y emisión de cheques de viaje”. (Alves, 2009, pág. 17), En el siglo XX, cuando finalizó la guerra mundial la fabricación en masa de automóviles produjo un alza en el turismo, el avión se utilizó por minorías en trayectos largos y fue posicionándose por encima de las agencias navieras. A pesar de esto, el turismo tuvo su primera decaída en el año 29, debido a una crisis económica que repercutió en el sector hasta el año 1932.

Además, en la segunda guerra mundial, se paralizó totalmente la actividad turística, extendiéndose hasta el año 49, donde hubo una recuperación económica, dando paso en el año de 1950 y 1973 al boom turístico.

El turismo internacional crece aceleradamente, debido al nuevo orden internacional que permitió el desarrollo de la cultura del ocio en el mundo occidental, la recuperación económica de Alemania y Japón que causó una clase media interesada en los viajes y el interés por satisfacer necesidades diferentes a las básicas, como conocer otras culturas a través del placer de viajar, tanto por aspectos culturales (Interés por la educación), tecnológicas (Producción en masa de vehículos asequibles a toda la sociedad y la construcción de autopistas y carreteras) y sociales (Adopción de las vacaciones pagadas cinco días laborales y reducción de la jornada laboral) que potenciaron la actividad turística.

Nuevamente el sector turístico decae en la década de los años 70 y 80, debido a la crisis energética y la inflación principalmente en el transporte, crisis que es superada en el año 1978, tomando como medida bajar los precios en el actividad turística, para atraer más turistas y recuperar la actividad económica.

Convirtiéndose en los años 80, la actividad turística, en el motor económico de muchos países, exigiendo la sociedad nuevos productos y destinos turísticos, razón por la cual, se ve la

necesidad de aplicar técnicas de mercado, para satisfacer las diferentes expectativas y necesidades del consumidor.

En los años 90, entra la etapa de madurez del turismo, creciendo de manera moderada; Los bajos costos de los viajes vía aérea, dio acceso a que nuevos competidores entraran a este mercado, reduciendo al mismo tiempo, el costo de los paquetes turísticos, lo que dio entrada al tercer milenio, dando paso al mundo de los viajes a toda la población.

Por otro lado, se debe tener en cuenta que dependiendo del estilo de vida de las personas, se crean los diferentes estilos de viaje, entre ellos el estilo mochilero, el cual surgió cuando Giovanni Francesco Gemelli Careri, decidió abandonar su profesión para darle la vuelta al mundo durante cinco años, comercializando productos de un país a país, para satisfacer sus necesidades de alimentación, hospedaje y transporte, *“Algunos lo llaman el “inventor del viajar”, otros aseguran que fue el primer mochilero de la historia.”* (Villalba, 2012, p. 11).

En los años 60 y 70 se dio la ruta Hippie, ruta que atravesaba Europa al sur de Asia pasando por Turquía, Irán, Iraq, Afganistán, Pakistán, la India y Nepal. Utilizando como medio de transporte buses, trenes o a dedo, para minimizar sus costos y prolongar su estadía fuera de casa. *“Una década después, inspirados por la libertad de la época hippie, jóvenes de distintas nacionalidades decidieron cargar pocas pertenencias en una mochila e inauguraron una manera alternativa de viajar: “irse de mochileros”* (Villalba, 2012, p. 10), es decir, los tradicionales backpackers, aquellos que viajan sin guías, sin mapas, sin artefactos tecnológicos, dejándose seducir por el deseo de conocer.

Debido al desarrollo de nuevas tecnologías y a la diversificación de la industria turística, aparece el concepto de gap-packers (Jóvenes que después de finalizar sus estudios secundarios

o universitarios se dedican a viajar un año para conocer el mundo) y flashpackers (Jóvenes que viajan por todo el mundo con artefactos tecnológicos). (Avila, 2012)

Este tipo de personas se hospedan en albergues, lugares económicos que aparecieron desde hace más de 100 años, gracias al profesor Alemán Richard, quien comenzó el movimiento alberguista, para que los viajeros pasen la noche con la filosofía de que jóvenes de todo el mundo contaran con lugares de encuentro, para conocerse entre sí, creando un puente de paz entre las naciones. (Arteaga, 2012)

Por otra parte, debido a la necesidad de preservar los recursos naturales, existen ecomochileros, que con acciones responsables cuidan y preservan los ecosistemas, enfocándose la actividad turística en ofrecer paquetes sostenibles ambientalmente, *“ A partir de los años 90, la actividad ecoturística se extendió hacia atractivos naturales de la Selva, como cascadas, lagunas o contemplación de animales silvestres”* (Belen, 2012, pág. 11) introduciéndose así el termino ecoturismo para el mismo fin.

Una ciudad que permite la explotación de la actividad turística es Cartagena de Indias, que desde 1984, es una ciudad considerada Patrimonio y Distrito turístico y cultural, con atractivos naturales que permite el aprovechamiento de los ecosistemas naturales, para ofrecer a la sociedad actividades ecoturísticas, obteniendo un motor económico sostenible. Atractivos como la ciénaga de la virgen, lugar especial para el avistamiento de aves y donde se puede recorrer los manglares del pueblo pescador de la Boquilla, y/o el Volcán del Totumo, lugar para darse un baño de lodo, entre otros, son lugares que el turista ecomochilero podrá visitar en dicha ciudad.

5. JUSTIFICACIÓN Y ANTECEDENTES DEL PROYECTO

(Planeación, 2010) , Menciona

En el siglo XXI, el turismo no sólo será la mayor industria del mundo, sino que será la mayor que jamás haya existido. Junto con esta dimensión y crecimiento extraordinarios, el sector tendrá también mayor responsabilidad con respecto a la importancia de sus impactos. No sólo se trata de los efectos económicos, sino también de los ejercidos sobre el medio ambiente, sobre la sociedad y sobre los sitios culturales, que los gobiernos, los grupos de consumidores y los viajeros, en especial, no dejarán de vigilar muy de cerca.(p.12)

Es entonces, como la ciudad de Cartagena de Indias, se caracteriza por ser una ciudad de fácil acceso, ya que ofrece la posibilidad a los turistas de llegar por vía aérea, marítima y terrestre, dado a que se encuentra interconectada por medio de carreteras con el resto del país, y cuenta con el aeropuerto internacional Rafael Núñez, que recibe vuelos de todas partes del mundo con diferentes rutas de conexión, así como puertos para atender a los viajeros que lleguen en cualquier tipo de naves marítimas, tanto recreativas, como de carga y cruceros turísticos con miles de turistas.

Es así, como el crecimiento del turismo internacional en Cartagena de Indias, es una variable importante para la creación de Cartagena de Indias Hostel, razón por la cual se investigó el crecimiento de turistas extranjeros hacia Colombia, principalmente en la ciudad de Cartagena de Indias, y se encontró que la cantidad de pasajeros aéreos internacionales que llegaron a esta ciudad en el año 2011 fue de 111.521 personas, entre los cuales el 34,4% viajó por motivos de ocio (Ver Grafico 1); Evidenciando así, el crecimiento del turismo internacional a Colombia con variación positiva de 13,5% entre los años 2010 – 2011.

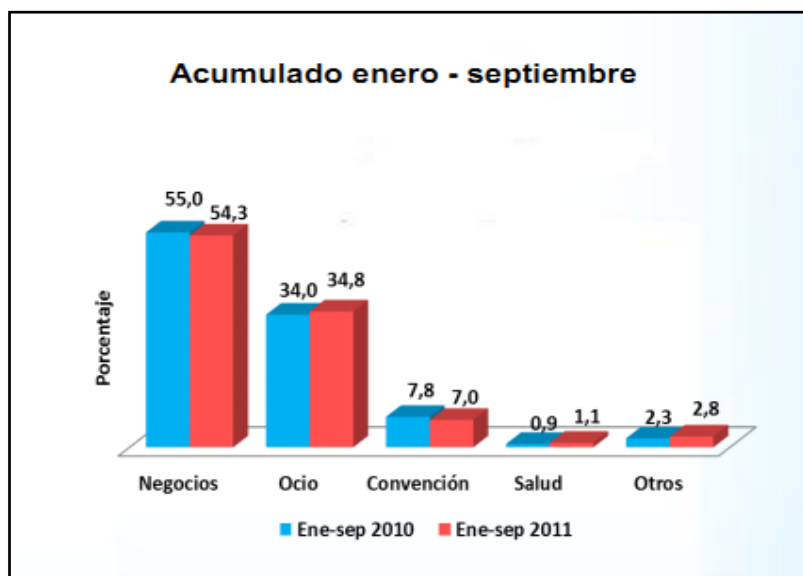


Grafico 1. Viajeros extranjeros, Motivo de viaje. Proexport, Informe Turismo 2011.

Contando con la ventaja que se contempla en el Plan Nacional de Desarrollo de Santos: mejorar la conectividad aérea en el país, gestionando la ampliación de rutas y frecuencias aéreas internacionales “Mediante la declaratoria de “cielos abiertos” con países de interés para Colombia y se impulsará la creación de empresas de transporte aéreo, flexibilizando las exigencias de constitución.” (Planeación, 2010)

De igual forma, según la asociación hotelera de Colombia Cotelco, el porcentaje de la ocupación hotelera en la ciudad de Cartagena de Indias, tuvo una variación positiva de 59,4% en el periodo 2010 - 2011, principalmente en las épocas de fin de año, Semana Santa y vacaciones de mitad de año, ‘*La ocupación hotelera llegó al 90%, después del 15 de diciembre y en el puente festivo, algunos hoteles lograron el 100%*’ anunció John Freddy Barragán Forero, nuevo director ejecutivo de Asociación Hotelera Colombia (Asotelca) en Cartagena’ (Ospina, 2012, p. 12).

“Donde el 83% de los extranjeros se alojaron en hoteles u hostales, cayendo esta cifra a 30% cuando se refiere a los colombianos, donde el 7,3% se alojan en casa o apartamento alquilado, el 8,1% en casa o apartamento propio y la mitad se aloja en casa de familia.” (Berrio, 2012)

Es así, como el crecimiento de la ocupación hotelera y la diversidad de lugares donde hospedarse en la ciudad de Cartagena de Indias, permite encontrar oportunidades de negocios en el sector turístico, como ofrecer servicios de hospedaje en un lugar confiable, limpio y seguro, incursionando en tendencias responsables ambientalmente, en el caso de este trabajo de grado por medio de hoteles mochileros (Back Packer), que pueden ser percibidos por extranjeros y/o ciudadanos locales como un motor económico sostenible, que proporcione prosperidad (Salud, alimentación, trabajo y seguridad,) para la población.

También es importante resaltar, que la ciudad de Cartagena de Indias, cuenta con diversidad de atractivos turísticos para ofrecer visitas dependiendo del perfil de cada turista, tales como.” (Cartagena, 2011, pág. 12) Afirma:

Las playas de la ciudad, el Castillo de San Felipe, la Iglesia de Santo Domingo, y la Iglesia de San Pedro Claver. En cuanto a los atractivos para los cuales se zarpa del muelle de la Bodeguita (Barú - Playa Blanca, Islas del Rosario y Bocachica), son visitados por un 15% de todos los turistas.”(p. 9)

Así como también lo son la ciénaga de la virgen, el volcán del totumo, las plazas del centro histórico, las bahías de la ciudad, tierra bomba, las murallas, monumentos históricos, jardín botánico Guillermo Piñeres, museos, palacio de la inquisición, y el teatro Pedro Heredia.

Es un aspecto a tener en cuenta, el interés que ha demostrado la alcaldía de Cartagena de Indias, por posicionar a la ciudad como un lugar “próspero competitivo y sostenible a nivel mundial”. (Castro, 2012), hecho que se refleja en la acción que tomo la alcaldía frente al

orden público de las payas de la ciudad ‘*La revista mensual Donde, que publica Editora del Mar, les preguntó a varios turistas qué le molestaba más de Cartagena, y la mayoría de las respuestas ponían en primer lugar el acoso de los vendedores informales en las playas.*’ (Eluniversal.com, 2012)’ Es así, donde dicho interés se manifiesta en el plan de acción ‘Gerencia de playas’; Que busca que ‘*Los vendedores ambulantes de las playas de Bocagrande y Marbella, presten un servicio ordenado y de calidad para posicionar el producto de sol y playa de Cartagena.* ’’ (Indias.Travel, p. 2)

Al igual en el Plan Nacional de Desarrollo de Santos, el turismo es un motor para la economía nacional, teniendo en cuenta que busca la sostenibilidad sociocultural y ambiental del país, fomentando el turismo de naturaleza, en el que el país tiene las mayores oportunidades, ‘*Los productos turísticos hacia los cuales Colombia dirigirá sus esfuerzos de oferta son turismo de naturaleza, cultural, de aventura, de sol y playa, y náuticos*’ (Planeación, 2010, p. 55) ; La ciudad de Cartagena de Indias, tiene atractivos turísticos para potencializar esta oportunidad, logrando ser competitiva a nivel mundial, respaldándose a su vez en la ventaja competitiva con la que cuenta Colombia, al ser el segundo país en el total de especies conocidas, quinto en recursos naturales y doceavo en número de áreas protegidas.

Aun así, Colombia es un país que no está aprovechando adecuadamente su riqueza natural, situación que lleva al gobierno de Santos a implementar dentro del plan de desarrollo, la financiación de proyectos orientados al ecoturismo, en lo que corresponde a la conservación y adaptación para el turismo de sus patrimonios naturales, históricos y culturales, de una manera ambientalmente sostenible.

Las personas naturales y/o jurídicas, orientadas a satisfacer esta necesidad obtendrán incentivos tributarios con una dinámica igual de significativa al incentivo que hoy en día tiene la inversión hotelera:

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". (Guzman, 2012, pág. 5)

Lo anteriormente mencionado, son las razones por las cuales se ve una oportunidad para incursionar con Cartagena de Indias Hostel en este sector, desarrollando un plan de negocios, siendo pioneros en responsabilidad ambiental, y categorizados como albergue en el sector de Bocagrande en la ciudad de Cartagena de Indias, dentro de la red de HostelsWorld.

6. ANALISIS DEL SECTOR

6.1 Análisis del sector turístico en Colombia

Según Proexport, a Colombia en el año 2008 llegaron 1.222.966 extranjeros, en el año 2009, 1.353.760, extranjeros, evidenciando una variación positiva de 10,69% en el sector, de igual forma en el año 2010, llegaron 1.474.884 extranjeros, lo que refleja una variación positiva de 8,94% respecto al año inmediatamente anterior, y en el año 2011, según los puntos de control del Das, llegaron 1.582.110 extranjeros, con variación positiva de 7,27%, respecto al año inmediatamente anterior.

Del 1.474.884 extranjeros, que ingresaron a Colombia en el año 2010, el 63,5% ingreso por el aeropuerto el Dorado y el 36,5% restante, ingresaron por diferentes aeropuertos, como se muestra a continuación:

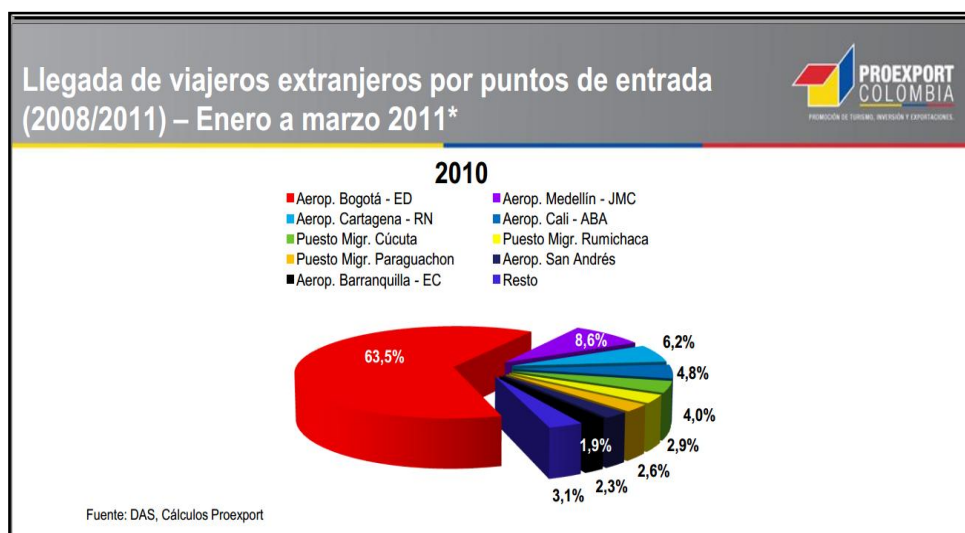


Grafico 2. Llegada de viajeros por punto de entrada 2010.: Informe mensual turismo extranjero a marzo 2011

Para mantener el comportamiento creciente que ha tenido el sector del turismo, la Organización Mundial del Turismo (OMT), ha dado recomendaciones a los 153 países miembros de esta asociación, en las cuales se incluye una economía verde, que da respuesta con eficacia al cambio climático, bajo “*Estrategias de economía verde, inversión en infraestructura turística verde y una cultura de turismo verde entre proveedores, consumidores y comunidades.*” (Rios, 2010, pág. 16)

Por ende, la visión para el turismo en el año 2020, es posicionar la actividad turística, como motor económico del país, generadora de empleo, y redistribuidora de ingresos, ofreciendo turismo cultural, **turismo de naturaleza**, turismo de aventura, sol y playa, turismo de congresos, y turismo de salud. Previendo una cifra anual de 1.600.000.000 de visitantes internacionales, con gastos superiores a dos US\$2.000.000.000.000 de dólares, triplicando la cifra de seiscientos doce 612.000.000 millones de turistas internacionales registrada en 1997. (Rios, 2010, pág. 10). (Ver Grafico 3).

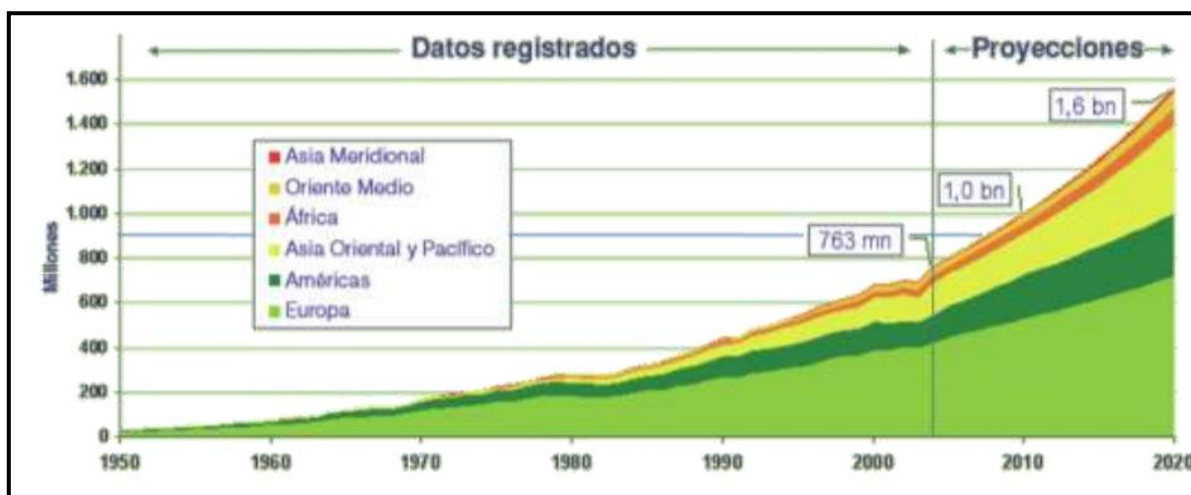


Grafico 3. Llegadas de turistas internacionales, 1950 – 2020, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Plan sectorial del turismo 2011 – 2014

Por último, una variable cuantitativa que permite analizar y entender el crecimiento de la producción de bienes y servicios, que promueven el desarrollo de la economía del país, es el

producto interno bruto por sector, para el caso de Colombia, se observa un crecimiento en todas las ramas de la economía como se refleja en la siguiente gráfica:

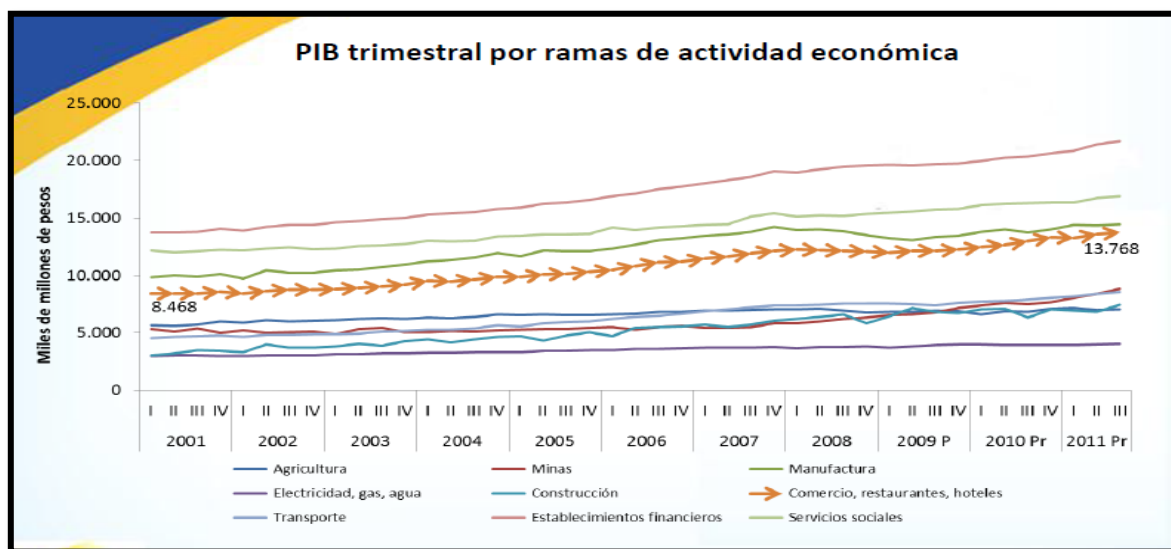


Gráfico 4. PIB trimestral por ramas de actividad económica. Proexport, Informe de turismo 2011

El sector de comercio, restaurante y hoteles a partir del año 2001, evidencia un crecimiento sostenido, alcanzando su pico más alto en el III trimestre del año 2011, pasando 8.468.000.000 en el 2001 a \$13.768.000.000 en el 2011, evidenciándose una variación positiva de 62,58%, lo que permite evidenciar la importancia que tiene en el país el sector de comercio, restaurantes y hoteles.

Así, dicho sector, está por encima de sectores económicos, como el de la agricultura, la electricidad, el gas, el agua, el transporte y el de minas y construcción, sin embargo, los sectores predominantes de la economía del país son el sector financiero, el sector de servicios sociales y el de manufactura.

En cuanto a la inversión extranjera directa en Colombia en el año 2011, se evidencia que el sector de comercio, restaurantes y hoteles, es el segundo en asignación de recursos por parte del extranjero, con un 17% como se refleja en la grafico 5:

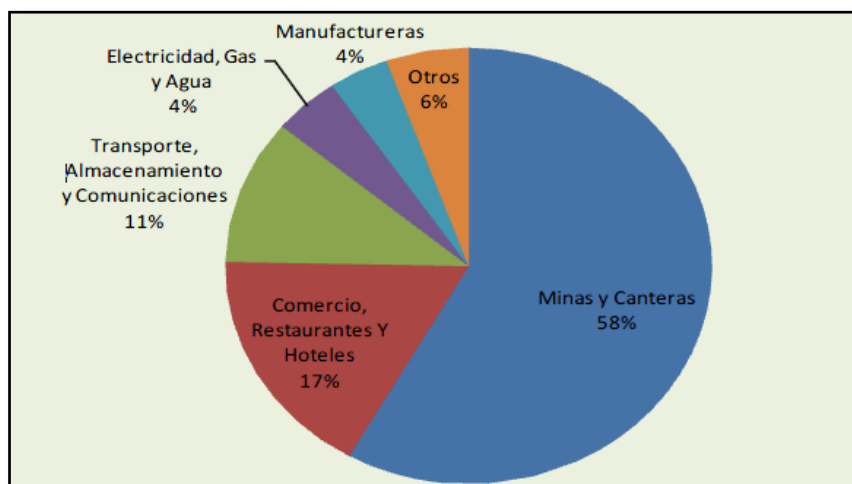


Gráfico 5. Distribución IED en Colombia por sectores 2011,
Banco de la República - Subgerencia de estudios económicos

Es así, como en el comportamiento reflejado por la actividad turística, se pueden observar variables cuantitativas y cualitativas, lo que permite visualizar la dinámica del sector, desde una perspectiva holística, entendiendo su impacto en la economía mundial, en la transformación de las comunidades y en los ecosistemas que involucra, tanto en las tendencias de mercado, que hacen referencia al comportamiento volátil en gustos y preferencias del consumidor, dando acceso a nuevas tendencias, como el turismo sostenible.

6.2 Caracterización y tendencias del mercado de la ciudad Cartagena de Indias

Cartagena, por ser Patrimonio Turístico, Histórico y Cultural, recibe gran acogida de turistas internacionales, lo que ha llevado a plantear en diferentes planes y/o proyectos, iniciativas que posicionan a dicha ciudad como la favorita a visitar por los extranjeros, después de Bogotá y Medellín (Ver gráfico 6), bajo esquemas de turismo no tradicional, es decir, alejados del sol y la playa.

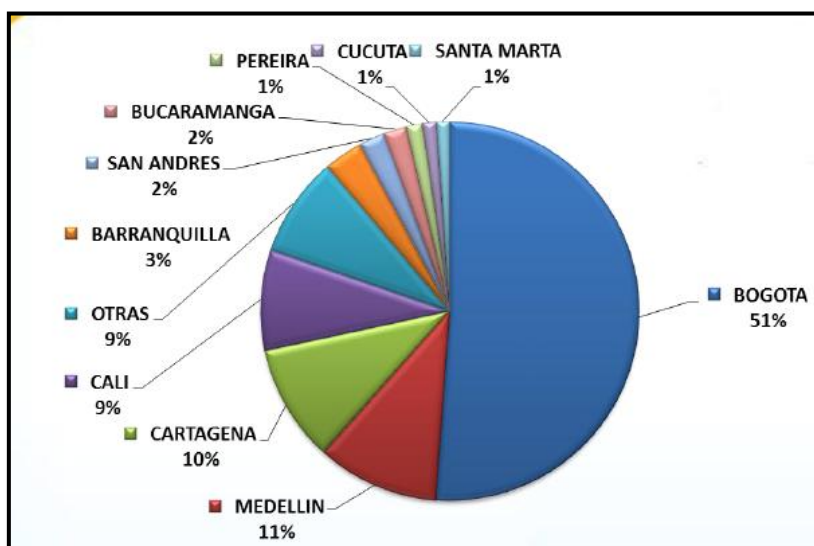


Grafico 6. Participación por principal ciudad de destino,
Ministerio de industria, comercio y turismo. Proexport

Según el DAS, por punto de control, el número de pasajeros internacionales que llegaron a la Ciudad de Cartagena de Indias, a través del aeropuerto Internacional Rafael Núñez, en el año 2008, fue de 141.367 extranjeros y en el año 2009 , 155.264 extranjeros, evidenciando una variación positiva de 9,83%; En el año 2010, la cifra de pasajeros internacionales que llegaron a la ciudad fue de 169.100 extranjeros, mostrando así un incremento de 8,91% respecto al año inmediatamente anterior, por último, se tiene que en el año 2011, llegaron 177.896 , pasajeros internacionales, mostrando una variación positiva de 5,20% respecto el año inmediatamente anterior. Cifras que permiten ver la volatilidad del sector del turismo en Cartagena.

Así, para seguir manteniendo una variación positiva, en la entrada de extranjeros al país, el gobierno Colombiano ha trazado planes, como lo es la política de “cielos abiertos, que permitirá ampliar la cobertura aérea del país en ciudades de atractivo turístico como Cartagena, Santa Marta, San Andrés y Armenia. (Rios, 2010, pág. 16). Así mismo “*El proyecto de investigación, gestión, formación e innovación, para el turismo emergente y sostenible en el Caribe colombiano*”, (Infante, 2012, pág. 12) pretende brindar modelos

turísticos diferentes a los tradicionales”, ya que el turista del siglo XXI busca sensaciones exóticas y desconocidas con alto grado de emocionalidad y contacto en el medio ambiente natural. (Infante, 2012, pág. 12)

De igual forma, la *“Medición del Nivel de Satisfacción de Turistas y Ciudadanos en Relación a la Oferta y Experiencia Turística en Cartagena de Indias”*. (Hernandez, 2012, pág. 3), realizada por la empresa Criterium, identificó que los aspectos a mejorar en la ciudad de Cartagena de Indias son: *“la limpieza de la ciudad, eliminar el acoso de los vendedores ambulantes, facilidad para comunicarse (extranjeros en otro idioma), limpieza de las playas y confiabilidad del servicio de taxis.”* (Cartagena, 2011, pág. 8), lo cual es un factor contribuyente para alcanzar la misión del año 2020: *“Cartagena de Indias, será reconocida como una ciudad próspera, competitiva, primer Destino Turístico Sostenible colombiano de talla mundial y lugar de encuentro de nacionales y visitantes”*, (Ospina, 2012, pág. 4), lo cual refleja a su vez la necesidad de crear motores económicos sostenibles ambiental y socialmente, como el caso de Cartagena de Indias Hostel, que busca prestar un servicio de alojamiento en un lugar limpio, seguro y confiable para el turista.

Otro aspecto a tener en cuenta, es la participación del sector en el PIB nacional, en el año 2010, el total del PIB en Colombia, fue de 548.273.000.000, del total, el 0.2%, fue la participación del sector de Hoteles, restaurantes, bares y similares en el departamento de Bolívar. Siendo la tasa de crecimiento del sector 12,3%, como se relaciona a continuación:

Tabla 1. Tasas de crecimiento, según actividad económica 2010

CUENTAS DEPARTAMENTALES - COLOMBIA	
BOLIVAR	
Tasas de crecimiento del valor agregado, según actividad económica	
2000 - 2010pr	
ACTIVIDADES ECONOMICAS	2010pr
1. Cultivo de café	0.0
2. Cultivo de otros productos agrícolas	6.1
3. Producción pecuaria y caza incluyendo las actividades veterinarias	-17.0
4. Silvicultura, extracción de madera y actividades conexas	10.5
5. Pesca, producción de peces en criaderos y granjas piscícolas; actividades de servicios relacionados	11.4
6. Extracción de carbón, carbón lignítico y turba	0.0
7. Extracción de petróleo crudo y de gas natural; actividades de servicios relacionadas con la explotación	19.5
8. Extracción de minerales metálicos	90.0
9. Extracción de minerales no metálicos	5.5
10-19. Alimentos, bebidas y tabaco	N.D
20-37. Resto de la industria	N.D
38. Generación, captación y distribución de energía eléctrica	8.1
39. Fabricación de gas; distribución de combustibles gaseosos por tuberías; suministro de vapor	15.6
40. Captación, depuración y distribución de agua	N.D
41. Construcción de edificaciones completas y de partes de edificaciones; acondicionamiento	4.0
42. Construcción de obras de ingeniería civil	9.0
43. Comercio	2.3
44. Mantenimiento y reparación de vehículos automotores; reparación de efectos personales y accesorios	10.4
45. Hoteles, restaurantes, bares y similares	12.3
46. Transporte por vía terrestre	-10.7
47. Transporte por vía acuática	-29.4
48. Transporte por vía aérea	4.5
49. Actividades complementarias y auxiliares al transporte; actividades de agencias de viajes	-3.4
50. Correo y telecomunicaciones	0.0
51. Intermediación financiera	-3.0
52. Actividades inmobiliarias y alquiler de vivienda	7.2
53. Actividades de servicios a las empresas excepto servicios financieros e inmobiliarios	7.0
54. Administración pública y defensa; seguridad social de afiliación obligatoria	5.2
55. Educación de mercado	6.3
56. Educación de no mercado	9.7
57. Servicios sociales y de salud de mercado	13.6
58. Eliminación de desperdicios y aguas residuales, saneamiento y actividades similares	N.D
59. Actividades de asociaciones n.o.p.; actividades de esparcimiento y actividades culturales y recreativas	7.1
60. Actividades de asociaciones n.o.p.; actividades de esparcimiento y actividades culturales y recreativas	7.7
61. Hogares privados con servicio doméstico	3.2
Subtotal Valor Agregado	6.7
Impuestos	6.3
PIB TOTAL DEPARTAMENTAL	6.6
PIB COLOMBIA	7.8

Nota. DANE, Cuentas Nacionales departamentales

6.3 Barreras de entrada y salida

Cuadro 1. *Barreras e entrada y salida*

Barreras de entrada	Barreras de salida
Posicionamiento de los hostales de Cartagena de Indias, como la Casa de la Chichería, el Viajero Hostel y Hostal Media Luna	Asumir gastos elevados (liquidación de nomina)
Productos sustitutos, hoteles, pensiones y apartamentos	Compromiso a largo plazo con proveedores de insumos (Cory, solución de limpieza biodegradable - Almacen Jr Limitada y Spangel)
Las relaciones interculturales, entre colombianos y extranjeros	Alianzas Estratégicas
Guerra de precios entre las empresas del mercado	Nuevas regulaciones del mercado
Regulaciones del mercado	
Acceso a los canales de distribución	

Nota. Autores

7. MARCO CONCEPTUAL

MOCHILA: equipaje elegido por los mochileros. El peso ideal es de 5.000 pulgadas con dos compartimientos para poner la ropa limpia y sucia por separado, un accesorio que se debe tener en cuenta a la hora de escoger que mochila comprar, es la faja que permite el amarre a la cintura, para soportar el peso de todos los elementos (Carpa, bolsa de dormir, ropa, vajilla, Zapatos etc.). (Lopez, 2012)

HOSTAL Y/O ALBERGUE: *“lugar de alojamiento, relativamente económico para turistas, ya sea tradicional o mochilero, en el que se paga por una cama y se comparte el baño, la cocina y un espacio común y/o se paga por una habitación privada. Muchos hostels ofrecen Internet, lavandería, desayuno, bicicletas, tours, intercambio de libros”* (Villalba, 2012, pág. 6); Además, es un lugar para conocer diferentes culturas y hacer amigos, por medio de actividades recreativas.

DORM: habitación compartida dentro de un hostel, habitualmente con capacidad para 5 a 8 personas compartiendo un baño.

REGATEO: es el hábito de la palabrería para obtener bienes y servicios a un mejor precio.

TURISMO: es aquella actividad que produce placer y/o satisfacción al viajar, el turismo implica hospedarse o alojarse en un lugar diferente al habitual, ya sea dentro o fuera del país de origen, el turismo se puede practicar en busca de descanso, diversión y/o para ampliar conocimientos y conocer nuevas culturas. (Diaz, 2010)

ECOTURISMO: según el artículo 26 de la ley 300 de 1996, se define como: *“Aquella forma de turismo especializado y dirigido que se desarrolla en áreas con un atractivo natural especial y se enmarca dentro de los parámetros del desarrollo humano sostenible”*. (Ochoa, 2007, pág. 6) así, el ecoturismo es aquella actividad recreativa, de descanso y de aprendizaje, que produce un mínimo impacto sobre la naturaleza.

Es la manera de disfrutar sanamente de una cultura, región, bosques y/o áreas naturales en general, sin perturbar su ecosistema, aprendiendo a valorar los recursos naturales con los que se cuenta fuera y dentro de nuestro territorio habitual, con el fin de disfrutar, *“apreciar y estudiar tanto sus atractivos naturales (paisajes, flora y fauna silvestres), como las manifestaciones culturales que allí puedan encontrarse.”*. (kuyima)

Lo que indica que el ecoturismo se puede realizar dentro y fuera del lugar geográfico donde vivimos. El ecoturismo ofrece diferentes actividades como: hacer canotaje y kayak por ríos, lagunas, mangles, mares y/o playas, como también excursiones en islas, donde se tiene la oportunidad de practicar snorkel y/o bucear.

SOSTENIBILIDAD: se entiende como la forma de suplir las necesidades de una población, haciendo uso eficiente de los recursos, con el fin de mantener el potencial de los mismos, para las generaciones presentes y futuras. (Roja, 2012)

TURISMO MOCHILERO: el turismo mochilero a diferencia del turismo tradicional, busca un contacto profundo y directo con la región que se va a visitar, este turismo se caracteriza por practicar viajes con periodos de tiempo prolongados en contraste con el turismo tradicional.

Así mismo, el turista mochilero busca maneras de viajar en forma económica, se hospeda en hostales y/o casa de familia, compra la comida en supermercados, en vez de comer

en restaurantes, se interesa por realizar actividades que lo acerquen a la cultura de la región, en gran medida le atrae practicar el ecoturismo y es des-complicado. (Gonzalez, 2012)

SER MOCHILERO: *“Ser mochilero es un estilo de vida de auto educación en donde se buscan los beneficios de la experiencia de viaje. Esta experiencia puede variar de personas a persona y significar muchas cosas distintas”* (Tirado, 2012, pág. 6) . Es decir, un mochilero es una persona que va en busca de aventuras, resolviendo problemas y conociendo el entorno. (Tirado, 2012), dice:

"Para mí, viajar no es hacer el típico recorrido por Europa con cámara en mano mirando monumentos y rodeado de gente que trata de encontrar el verdadero significado de la vida en una imagen religiosa.; En mis viajes me fui dando cuenta de que mis mejores momentos eran siempre aquellos en que me metía en problemas o cuando todo me salía al revés; cuando me perdía en medio de la nada, sin plata, ni mapas, ni recurso alguno. Era entonces cuando de verdad me sentía vivo"(p. 6)

EXTRANJERO: es aquella persona originaria de una región que visita otra con múltiples fines: descansar, conocer, trabajar entre otros, en general el extranjero se enfrenta a *“diferencias culturales, sociales, religiosas o raciales con los nacionales del país de acogida”* (Definición, 2012), lo cual brinda la posibilidad de ampliar los conocimientos y obtener una visión holística del mundo.

HOTEL MOCHILERO: lugar relativamente económico, que ofrece servicios necesarios para hospedarse, tales como: seguridad, comodidad, higiene, agua caliente, guía turístico y tranquilidad.

BACKPACKERS: viajero con mochila que no planifica su viaje *“Un backacker es un cosmopolita disfrazado de viajero, que se transforma en el habitante de cada ciudad del mundo, apropiándose de los usos, de las costumbres, del idioma y de la historia de cada país”* (Mura, 2012, pág. 7)

COSMOPOLITA: *“persona que ha vivido en muchos países y que conoce sus costumbres”*. (Wordreference.com)

ECO - MOCHILEROS: viajeros mochileros que se preocupan por obtener servicios y/o productos que sean responsables con el medio ambiente, a su vez, hacen uso eficiente de los recursos naturales, con su presencia tratan de *“contribuir al desarrollo de un turismo responsable y sostenible, construyendo con su viaje un planeta más saludable y solidario”* (Papu, 2008, pág. 9)

8. ANALISIS Y ESTUDIO DE MERCADO

8.1 Mercado objetivo y justificación

La diversidad de fauna y flora y los atractivos turísticos con los que cuenta Colombia, lo hacen ver como un país interesante ante los extranjeros 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, evidenciándose así, en el número de extranjeros que entraron al país por punto de control del Das en los siguientes años:

Tabla 2. Llegada de extranjeros por países de Norte América 2007 – 2011

País	2007	2008	2009	2010
Estados Unidos	263.846	261.572	311.690	345.158
México	60.340	59.107	57.480	67.818
Canadá	28.279	27.632	28.157	32.886
Total	352.465	348.311	397.327	445.862

Nota: Proexport, Informe mensual Turismo Extranjero en Colombia a marzo de 2011

Tabla 3. Llegada de extranjeros por países de Europa 2007 -2011

País	2007	2008	2009	2010
España	68.436	69.774	77.922	80.829
Alemania	21.668	22.133	26.139	29.547
Francia	27.610	27.381	30.368	33.878
Italia	24.620	24.320	26.054	28.847
Reino Unido	18.788	17.097	18.915	20.760
Holanda	12.977	12.293	12.915	14.352
Suiza	8.036	7.731	9.266	10.343
Israel	7.743	7.016	8.036	8.061
Suecia	4.671	4.378	4.830	5.316
Rusia	1.613	1.572	2.472	2.713
Bélgica	3.289	3.433	4.115	4.457
Austria	2.174	2.540	2.849	3.412
Polonia	796	1.221	1.668	1.922
Portugal	2.155	2.094	2.381	2.896
Noruega	2.372	2.032	2.162	2.778
Resto	9.805	9.599	12.604	14.631
	216.753	214614	242.696	264.742

Nota. Proexport, Informe mensual Turismo Extranjero en Colombia a marzo de 2011

Tabla 4. Llegada de extranjeros por países de América Central 2007 -2011

País	2007	2008	2009	2010
Panamá	31.459	28.379	30.958	33.760
Costa Rica	21.327	21.179	20.184	22.215
Guatemala	7.837	7.020	7.693	8.618
El Salvador	4.469	3.867	4.513	6.992
Honduras	4.115	3.359	3.657	4.662
Nicaragua	1.710	1.611	1.627	1.779
Belice	172	138	156	195
Total	71.089	65.553	68.788	78.221

Nota: Proexport, Informe mensual Turismo Extranjero en Colombia a marzo de 2011

Tabla 5. Llegada de extranjeros por países de El Caribe 2007 -2011

País	2007	2008	2009	2010
República Dominicana	6.757	6.991	8.820	9.337
Curazao	2.929	4.437	5.149	5.393
Aruba	4.917	4.937	5.683	5.065
Cuba	3.998	4.136	4.074	4.495
Puerto Rico	1.806	2.881	3.180	3.762
Trinidad & Tobago	829	826	1.137	1.150
Jamaica	510	451	498	502
Haití	220	210	233	298
Resto	1.427	810	125	648
Total	23.393	25.679	28.899	30.650

Nota. Proexport, Informe mensual Turismo Extranjero en Colombia a marzo de 2011

Tabla 6. Llegada de extranjeros por países de Asia 2007 -2011

País	2007	2008	2009	2010
Japón	4.870	5.302	4.987	6.284
Corea del Sur	3.423	3.415	4.015	5.156
China	7.332	3.296	4.265	4.876
India	1.911	2.038	2.483	3.291
Filipinas	842	1.153	1.728	1.735
Taiwán	1.071	1.185	1.326	1.256
Indonesia	225	277	363	550
Singapur	209	190	210	310
Malasia	211	196	209	289
Tailandia	108	86	112	108
Resto	699	313	350	397
Total	20.901	17.451	20.048	24.252

Nota. Proexport, Informe mensual Turismo Extranjero en Colombia a marzo de 2011

Tabla 7. Llegada de extranjeros por países de Suramérica 2007 -2011

País	2007	2008	2009	2010
Venezuela	196.863	237.329	238.082	197.173
Ecuador	110.508	93.452	101.833	122.076
Argentina	50.632	51.057	61.361	83.674
Perú	58.332	66.313	77.734	79.275
Brasil	41.145	45.506	47.494	66.309
Chile	29.371	29.716	36.169	45.379
Uruguay	5.999	7.178	7.612	8.250
Bolivia	5.785	5.945	6.293	6.989
Paraguay	1.367	1.754	1.634	2.344
Resto**	403	449	564	565
Total	500.405	538.699	578.776	612.034

Nota. Proexport, Informe mensual Turismo Extranjero en Colombia a marzo de 2011

Teniendo en cuenta el estudio de las tablas anteriores, se pudo concluir que entre los países de Suramérica, con mayor participación respecto a la variación que se obtuvo entre los años 2009 – 2010, esta Brasil con 39,6%, así mismo, en los países de Norte América, se encuentra Estados Unidos con 77,4%, en los países de Europa, esta Noruega con 28,5%, de igual forma, en los países de América Central, se halla el Salvador con 59,4%, en los países del Caribe, se localiza Haití con 27,9% y en los países asiáticos, Indonesia con 51,5%.

En el año 2011, la cantidad de extranjeros que entraron a Colombia por punto de control del Das, se refleja en la siguiente tabla:

Tabla 8. 2011 informe turismo, Llegada viajeros extranjeros puntos de control el DAS

País nacionalidad	Ene-dic 2010	Ene-dic 2011
ESTADOS UNIDOS	349.116	323.821
VENEZUELA	197.164	228.934
ECUADOR	122.077	108.917
ARGENTINA	83.674	93.822
BRASIL	66.308	93.227
ESPAÑA	80.827	88.382
MEXICO	67.818	78.827
PERU	79.275	77.529
CHILE	45.381	56.090
ALEMANIA	29.548	41.166
OTROS	353.675	391.395
TOTAL	1.474.863	1.582.110

Nota. Proexport

Analizando los datos anteriores, se concluye que de enero a diciembre de 2011, Estados Unidos tuvo una variación negativa de -7,24%, respecto al año inmediatamente anterior, al igual que Ecuador, con -10% respecto al año inmediatamente anterior, y Perú con -2,2% respecto al año inmediatamente anterior; los países que evidenciaron un comportamiento positivo entre los años 2010-2011, fueron Venezuela con 16%, Argentina con 12%, España

con 9,34%, México con 16%, Chile con 23%, Alemania con 34% y Brasil con 40%, siendo este último, el país con mayor variación de año a año y otros países tuvieron variación del 10%.

8.2 Mercado potencial

Se identifica que el mercado potencial, que pretende atender Cartagena de Indias Hostel, son 177.896 pasajeros internacionales, que llegaron en el año 2011 a la Ciudad de Cartagena de Indias. (Rios, 2010), respecto al total de extranjeros que llegaron a Colombia.

8.3 Herramientas de recolección de información

El presente proyecto de grado, se desarrollará a partir de una fuente primaria, en este caso una encuesta aplicada a extranjeros hospedados en los hostales de la Ciudad de Bogotá, debido a que es la ciudad con mayor participación, 51%, según el grafico número seis (6).

De igual manera, para llevar a cabo la investigación de mercado, se realizaran encuestas a los extranjeros hospedados en los hostales de la ciudad de Cartagena de Indias, al ser esta ciudad, donde operara Cartagena de Indias Hostel.

Así, para determinar la cantidad de encuestas a aplicar, asegurando que el estudio de mercado, se realice bajo un índice de confianza del 96%, es decir, que se obtenga este porcentaje (%) de confianza en los resultados arrojados, se aplicara la siguiente fórmula:

$$\frac{z^2 * p * q}{d^2} = \frac{1,96^2 * 0.20 * (1-0.20)}{0.04^2} = \frac{3.8416 * 0.20 * 0.8}{0.0016} = 385 \text{ Encuestas}$$

$Z_a^2 = 1.96^2$ (Índice de confianza del 96%)

p = Prevalencia (0.20)

$$q = 1 - p$$

d = precisión (0.04)

Martínez (2012)

Para realizar las 385 encuestas arrojadas del desarrollo de la formula anterior, se ha diseñado un cuestionario en español e inglés, como se muestra a continuación:

Encuestas

Cordial saludo. Por favor, dedique un momento a completar esta encuesta; la información que nos proporcione será utilizada para conocer su opinión al respecto. Sus respuestas serán tratadas en forma confidencial y no serán utilizadas para ningún propósito distinto a la investigación llevada a cabo por estudiantes de la *Universidad EAN*.

1. ¿En sus viajes, para hospedarse frecuente hostales, tipo Back Packer?

SÍ___ NO___ Si su respuesta es negativa, agradecemos su tiempo; si su

respuesta es positiva, por favor, continúe con la siguiente pregunta:

2. Su edad está entre:

18-21___ 22-25___ 26-29___ 30-33___ 34-37___ 38-41___

3. Género: Femenino___ Masculino___

4. Estado civil: Soltero___ Casado___ Viudo___ Unión Libre___

5. Nacionalidad_____

6. Al momento de ingresar a un hostel (Back Packer), como califica los siguientes aspectos, marque con una x:

Ambientación: Poco importante 1 2 3 4 5 6 Muy importante

Precio servicio: Poco importante 1 2 3 4 5 6 Muy importante

Atención al cliente:	Poco importante	1	2	3	4	5	6	Muy importante
Seguridad	Poco importante	1	2	3	4	5	6	Muy importante
Higiene	Poco importante	1	2	3	4	5	6	Muy importante
Recepción 24 horas	Poco importante	1	2	3	4	5	6	Muy importante
Aire acondicionado	Poco importante	1	2	3	4	5	6	Muy importante
Acceso a internet	Poco importante	1	2	3	4	5	6	Muy importante
Desayuno	Poco importante	1	2	3	4	5	6	Muy importante
Planes eco turísticos	Poco importante	1	2	3	4	5	6	Muy importante
Rumba	Poco importante	1	2	3	4	5	6	Muy importante

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

- \$10.000 a \$20.000 COP
- \$20.000 a \$30.000 COP
- \$30.000 a \$40.000 COP

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

- \$40,000 a \$50,000 COP
- \$50,000 a \$60,000 COP
- \$60,000 a \$70,000 COP

9. En qué época del año toma vacaciones.

- a. Semana santa Nunca 1 2 3 4 5 6 Siempre
- b. Mita de año (Junio –Julio) Nunca 1 2 3 4 5 6 Siempre
- c. Final de año (Diciembre – Enero) Nunca 1 2 3 4 5 6 Siempre
- d. Otra, cual _____

10. A qué ciudad de Colombia frecuente ir:

- a. Cartagena Nunca 1 2 3 4 5 6 Siempre
- b. Bogotá Nunca 1 2 3 4 5 6 Siempre
- c. Cali Nunca 1 2 3 4 5 6 Siempre
- d. Medellín Nunca 1 2 3 4 5 6 Siempre
- e. Bucaramanga Nunca 1 2 3 4 5 6 Siempre
- f. Santa marta Nunca 1 2 3 4 5 6 Siempre
- g. Otra, cual _____

11. En general a cual Aeropuerto internacional ingresa al país

- a. Aeropuerto internacional el Dorado – Bogotá
- b. Aeropuerto Rafael Núñez – Cartagena de Indias
- c. Aeropuerto internacional Ernesto Cortisoz - Barranquilla
- d. Aeropuerto Internacional Jose Maria Córdova – Medellín
- e. Aeropuerto Internacional Alfonso Bonilla Aragon – Cali
- f. Aeropuerto internacional el Edén – Armenia
- g. Aeropuerto Internacional Palonegro – Bucaramanga

Otro, cual _____

12. ¿cuánto tiempo permanece en Cartagena de Indias? _____

13. Cuando viaja a Colombia en donde se hospeda

- a. Hostal Nunca 1 2 3 4 5 6 Siempre
- b. Hotel Nunca 1 2 3 4 5 6 Siempre
- c. Casa de huéspedes Nunca 1 2 3 4 5 6 Siempre
- d. Casa de familia Nunca 1 2 3 4 5 6 Siempre

14. Que hostales de Cartagena de Indias recuerda o conoce

1. _____

2. _____

3. _____

15. Entre las siguientes actividades turísticas cual es de su mayor interés

a. Sol y playa

b. Turismo de aventura

c. Naturaleza

d. Turismo verde

e. Historia y tradición

f. Golf

e. Recorridos temáticos

g. Rumba

Otro, cual _____

16. ¿De Cuánto dinero dispone para sus vacaciones en Colombia por día, teniendo en cuenta alimentación, hospedaje y ocio?

a. \$2.000 - \$10.000 COP

b. \$10.000 - \$20.000 COP

c. \$20.000 - \$30.000 COP

d. \$30.000 - \$40.000 COP

e. \$40.000 - \$50.000 COP

f. \$50.000 – \$60.000 COP

Otro, Cual, _____

17. ¿Le gustaría hospedarse en un hostel responsable con el medio ambiente?

Sí____ No____

18. ¿Le gustaría que el hostel ofrezca planes eco turístico en la ciudad de Cartagena?

Sí____ No____

Si su respuesta es afirmativa continúe a la siguiente pregunta

19. ¿Cuál de los siguientes planes eco turísticos seria de su mayor interés?

- a. Buceo
- b. Paseo en canoa en la Ciénaga de la Virgen
- c. Cayac en las playas
- d. Cayac en las islas
- e. Baño de lodo en un volcán del totumo
- f. Avistamiento de aves
- g. Recorrido histórico en coche

Otro, Cual_____

Correo electrónico: _____

Thank you for taking some time to fill out the following application. The Information that you will give us will be used to find out what is your opinion. Your answers will be confidential and will not be used for a different purpose other than investigation that we are doing as students of the University EAN

1. When you travel, do you stay in a hostel as a Back Packer?

YES____ NO____

If your answer is negative; you end this application at his point. If you answer is positive please continue with the next question.

2. Your age is between:

18-21____ 22-25____ 26-29____ 30-33____ 34-37____ 38-41____

3. Sex: Male____ Female____

4. Marital status: Single____ Married____ Widow____ Free Union ____

5. Nationality_____

6. When you stay at the hostel (Back Packer), how will you grade the following aspects,

Select your answer with an x:

Atmosphere: Less important 1 2 3 4 5 6 Very important

Service Price: Less important 1 2 3 4 5 6 Very important

Customer Service: Less important 1 2 3 4 5 6 Very important

Security: Less important 1 2 3 4 5 6 Very important

Hygiene: Less important 1 2 3 4 5 6 Very important

24 Hours reception: Less important 1 2 3 4 5 6 Very important

Air conditioner: Less important 1 2 3 4 5 6 Very important

Internet access: Less important 1 2 3 4 5 6 Very important

Breakfast: Less important 1 2 3 4 5 6 Very important

Ecotourism plans: Less important 1 2 3 4 5 6 Very important

Party: Less important 1 2 3 4 5 6 Very important

7. How much money will you pay for one night in shared room at a hostel?

a. \$5 to \$10 USD

b. \$10 to \$15 USD

c. \$15 to \$20 USD

8. How much money will you pay for staying one night in private room at a hostel?

a. \$20 to \$25 USD

b. \$25 to \$30 USD

c. \$30 to \$35 USD

9. Which period of year do you usually take your vacations?

a. Easter Week Never 1 2 3 4 5 6 Always

b. Midyear (June –July) Never 1 2 3 4 5 6 Always

c. End of year (December – January) Never 1 2 3 4 5 6 Always

Other, which _____

10. What city in Colombia do you usually visit?

a. Cartagena Never 1 2 3 4 5 6 Always

b. Bogotá Never 1 2 3 4 5 6 Always

c. Cali Never 1 2 3 4 5 6 Always

d. Medellin Never 1 2 3 4 5 6 Always

e. Bucaramanga Never 1 2 3 4 5 6 Always

f. Santa Marta Never 1 2 3 4 5 6 Always

Other, which _____

11. What airport do you usually use to get to Colombia?

- a. International Airport the Dorado – Bogotá
- b. International Airport Rafael Núñez – Cartagena de Indias
- c. International Airport Ernesto Cortissoz - Barranquilla
- d. International Airport Jose Maria Córdova – Medellin
- e. International Airport Alfonso Bonilla Aragon – Cali
- f. International Airport the Edén – Armenia
- g. International Airport Palonegro – Bucaramanga

Other, which _____

12. How long do you usually stay in Cartagena de Indias? _____

13. When you go to Colombia where do you stay?

- a. Hostel Never 1 2 3 4 5 6 Always
- b. Hotel Never 1 2 3 4 5 6 Always
- c. Guesthouse Never 1 2 3 4 5 6 Always
- d. Family Home Never 1 2 3 4 5 6 Always

14. Between the following touristic activities which is the most interesting to you?

- a. sun and beach
- b. Adventure tourism
- c. Nature tourism
- d. Green tourism
- e. History and tradition
- f. Golf
- g. theme trails
- h. Party

Other, which _____

15. What hostels in Cartagena de Indias do you remember or know?

1. _____

2. _____

3. _____

16. How much money do you spend per day when you stay in Colombia (food, lodging, leisure and cultural activities)?

a. \$1 - \$5 USD

b. \$ 5- \$10 USD

c. \$10 - \$15 USD

d. \$15 - \$20 USD

e. \$20 - \$25 USD

f. \$25 - \$30 USD

Other, which _____

17. Would do you like to stay in an environmental hostel?

Yes____ No____

18. Would do you like the hostel to offer plans such as ecotourism activities to Cartagena?

Yes____ No____

If your answer is positive continue with following answer

19. Between the following ecotourism activities which is the most interesting for you?

a. Diving

b. Canoe trip in the Ciénaga de la Virgen

c. kayak the beaches

d. kayak the islands

- e. Mud bath in a volcano of totumo
- f. Bird-watching
- g. Ride around the city on a horse-driven carriage.

Other, which _____

Email address: _____

8.4 Análisis y estudio de mercado

De las 385 encuestas, se aplicaron 231, en la ciudad de Bogotá, en el barrio de la Candelaria y en el centro de la ciudad de Cartagena de Indias, se aplicaron 154. Para obtener un resultado general, se analizaron los datos arrojados en ambas ciudades de una manera conjunta y se obtuvo que:

378 encuestados se hospedan en hostales, es decir, el 98% del total de la muestra, y siete (7) encuestados toman otra opción de hospedaje, es decir, el 2%, como se refleja en la siguiente gráfica:

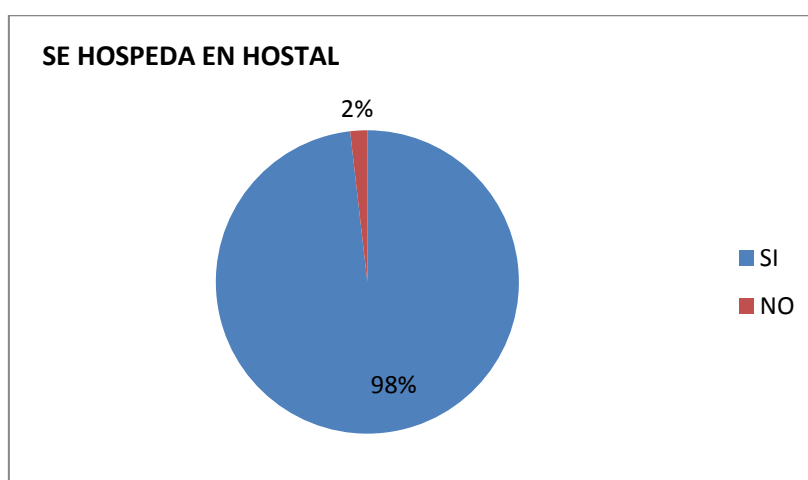


Grafico 7. Se hospeda en hostales. Autores

Así mismo, de estos 378 encuestados, el rango de edad, está entre 18 a 62 años, entre este rango, se toma en cuenta el rango de edad que más veces respondió que sí, es decir, los de 22 a 25 años (130 encuestados) con una participación de 34% y el rango entre 26 a 29 años (104 encuestados), con una participación de 28%, para tal efecto, se tomó la mitad del total, 45, es decir, 234 encuestados, de las 378 personas que se hospedan en hostales, evidenciándose en la siguiente gráfica:

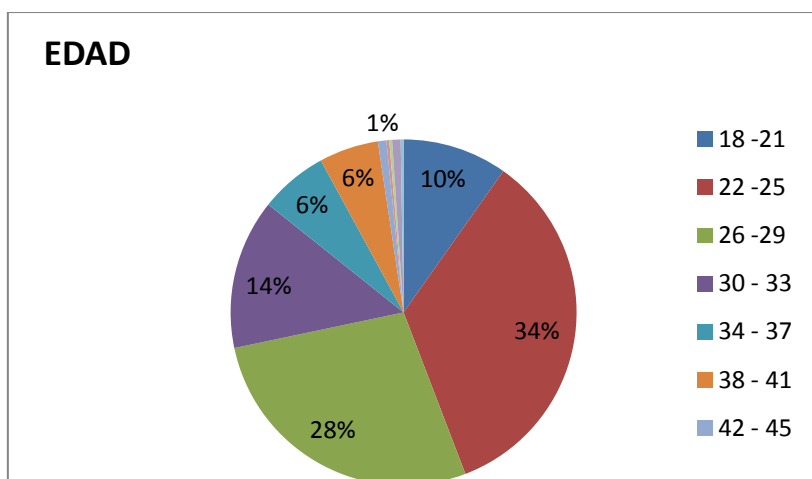


Grafico 8. Edad. Autores

Del total de la muestra, el 59% 224 personas, son de sexo masculino, y el 41% 154 personas de sexo femenino:

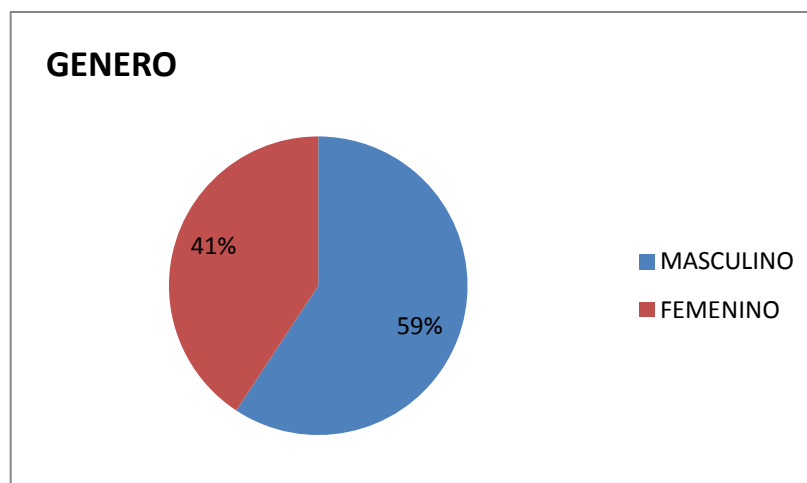


Grafico 9. Género. Autores

El 86% (327 encuestados) son personas solteras:

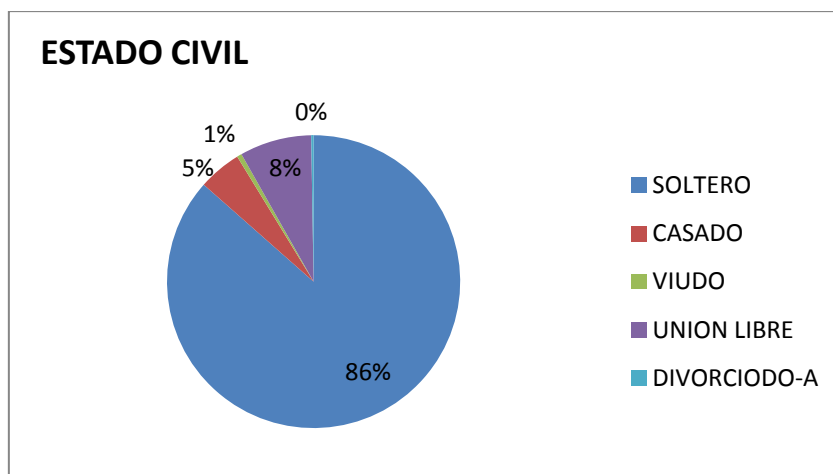


Grafico 10. Estado civil. Autor

Respecto a la nacionalidad de los encuestados, se tiene que es un dato volátil, ya que se encuestaron 37 personas de nacionalidades distintas, obteniendo que del total de la muestra, los encuestados con nacionalidad Argentina, son los de mayor participación 64 personas, seguido de los de nacionalidad Británica 35 personas y nacionalidad Americana 34 personas:

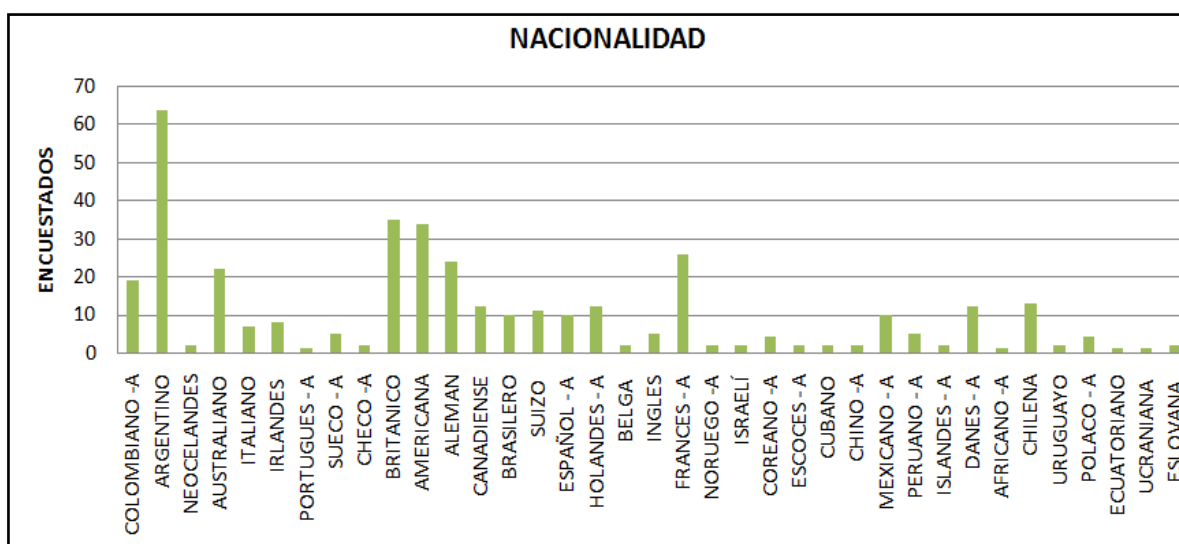


Grafico 11. Nacionalidad. Autores

Otro aspecto es la ponderación (escala de liker), la cual se manejo de uno (1) a seis (6), de menor a mayor importancia respectivamente; esta la aplicaron los encuestados, para valorar los aspectos importantes al momento de ingresar a un hostel y se tiene que:

Tabla 9. Aspectos

Muestra Total	
Seguridad	5,2
Higiene	5,1
Precio servicio	5,1
Ambientación	5,1
Acceso a internet	4,9
Atención al cliente	4,8
Recepción 24 horas	4,8
Planes ecoturísticos	4,0
Desayuno	3,7
Aire acondicionado	3,5
Rumba	3,5

Nota. Autores

Lo cual indica que el aspecto más relevante para las personas encuestadas, es la seguridad, seguido de la higiene, el precio del servicio y la ambientación, de mayor a menor importancia respectivamente.

Igualmente se identificó, que los encuestados están dispuestos a pagar en promedio por cama una (1) noche, en una habitación compartida, \$ 24.656, (Ver tabla 10) y en una habitación privada una (1) noche, \$ 56.852. (Ver Tabla 11).

Tabla 10. Precio habitación compartida

Habitación Compartida			
Rangos	Promedio rango	Encuestados	Promedio rango * encuestados
\$10.000-\$20.000	\$ 15,00	131	\$ 1,965,000
\$20.000-\$30.000	\$ 25,00	129	\$ 3,225,000
\$30.000-\$40.000	\$ 35,00	118	\$ 4,130,000
		378	\$ 9,320,000
			\$ 24,66

Nota. Autores

Tabla 11. Precio habitación privada

Habitación Privada			
Rangos	Promedio rango	Encuestados	Promedio rango * encuestados
40.000-50.000	\$ 45,00	121	\$ 5,445,000
50.000-60.000	\$ 55,00	66	\$ 3,630,000
60.000-70.000	\$ 65,00	191	\$ 12,415,000
		378	\$ 21,490,000
			\$ 56,85

Nota. Autores

También se tiene que los encuestados usualmente toman vacaciones a final de año (diciembre-enero):

Tabla 12. Época en que toma vacaciones

Muestra total	
Final de año	4,2
Mitad de año	3,4
Semana santa	2,9

Nota. Autores

Pero hay que tener en cuenta que la mayoría de turistas encuestados, llegan primero a la ciudad de Bogotá 360 encuestados, debido a que esta ciudad es un punto de conexión:

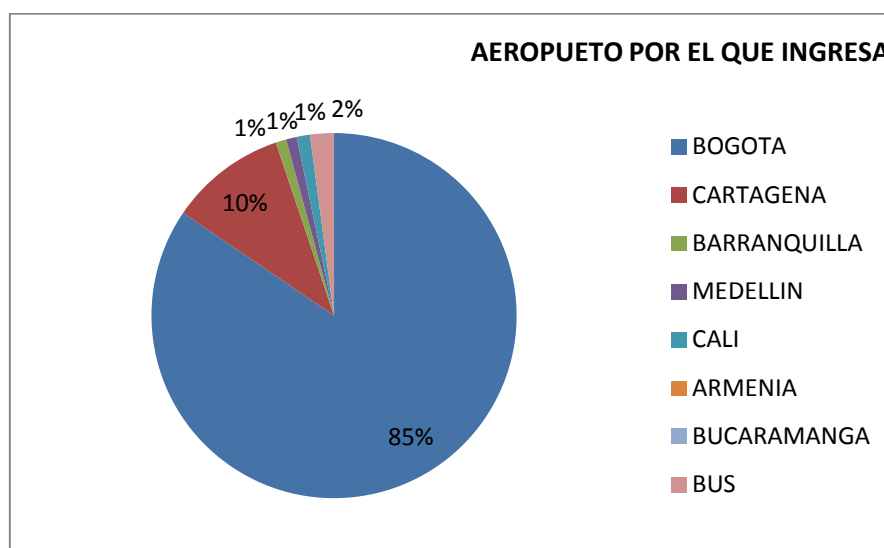


Gráfico 13. Aeropuerto por el que ingresa. Autor

Otro aspecto a tener en cuenta, es el lugar en donde habitualmente se hospedan los turistas, entre las personas encuestadas un 53% se hospedan en hostel, un 19% en hotel, el 14% en casa de huéspedes y 14% en casa de familia:

Tabla 14. Donde se hospeda

Muestra total		Calculo %	%
Hostal	5.7	$5.7 / 10.7$	53%
Hotel	2.0	$2.0 / 10.7$	19%
Casa de huésped	1.5	$1.5 / 10.7$	14%
Casa de familia	1.5	$1.5 / 10.7$	14%
Total	10.7		100%

Nota. Autores

De igual forma se detectó, que 179 encuestados recuerdan hostales en la ciudad de Cartagena de Indias, de los cuales el 36% (64 personas) recuerdan el hostel Media Luna y 27% (49 personas) recuerdan el hostel El Viajero Hostel, evidenciando que estos son los que están en primer lugar en la mente del consumidor, sin embargo, existen otros que también son recordados pero en menor proporción, como se evidencia a continuación:

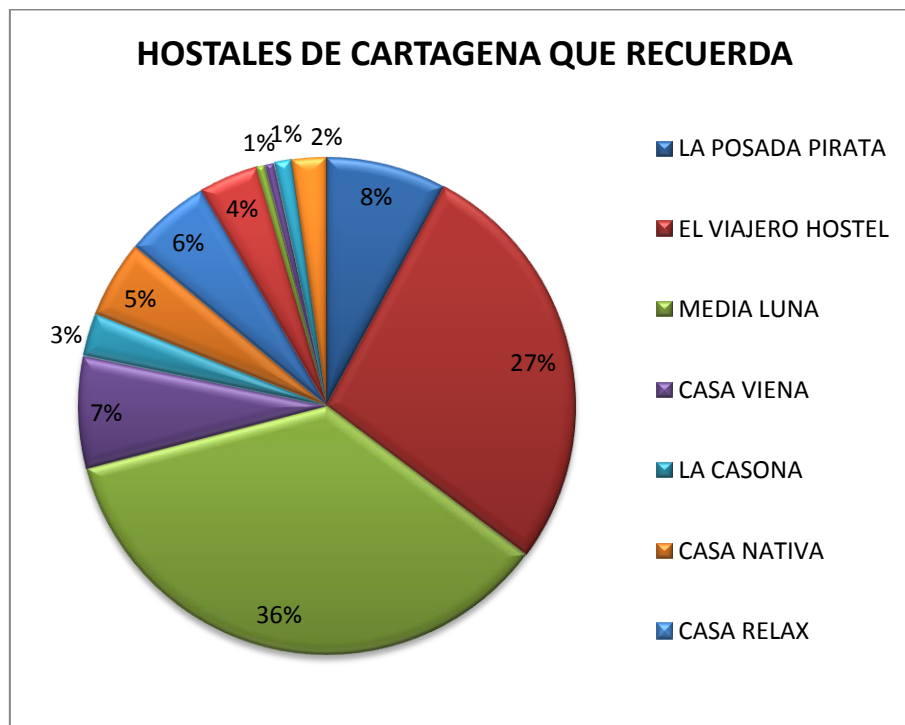


Grafico 14. Hostales de Cartagena que recuerda. Autores

Otro aspecto a tener en cuenta, son las actividades turísticas que se relacionaron en la encuesta, siendo las de mayor interés: sol y playa, naturaleza, turismo de aventura, historia y tradición, turismo verde y rumba, de mayor a menor interés respectivamente:

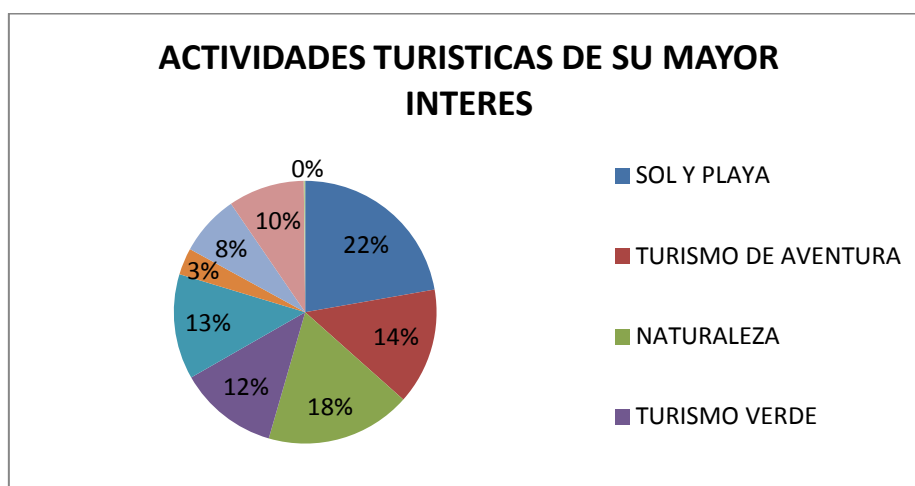


Grafico 15. Actividades Turísticas de mayor interés. Autores

Es importante resaltar, que la cantidad promedio de dinero del que disponen los encuestados para sus vacaciones, incluyendo el gasto en alimentación, hospedaje y ocio por día, es de \$ 47.016 pesos, (Ver tabla 15)

Tabla 15. Cuánto dinero dispone para sus vacaciones

Rangos	Promedio rango	Encuestados	Promedio rango * encuestados
\$2.000 - \$10.000	\$ 6.000	12	\$ 72.000
\$10.000 - \$20.000	\$ 15.000	17	\$ 255.000
\$20.000 - \$30.000	\$ 25.000	52	\$ 1.300.000
\$30.000 - \$40.000	\$ 35.000	57	\$ 1.995.000
\$40.000 - \$50.000	\$ 45.000	82	\$ 3.690.000
\$50.000 - \$60.000	\$ 55.000	140	\$ 7.700.000
\$80.000 - \$90.000	\$ 85.000	2	\$ 170.000
\$100.000 - \$110.000	\$ 105.000	1	\$ 105.000
\$110.000 - \$120.000	\$ 115.000	8	\$ 920.000
\$190.000 - 200.000	\$ 195.000	5	\$ 975.000
\$290.000 - \$300.000	\$ 295.000	2	\$ 590.000
Total		378	\$ 17.772.000
		\$ 47.016	

Nota. Autores

Por último se tiene, que de los 378 encuestados, al 94% (356 personas) les gustaría hospedarse en un hostel ambiental, además, al 90% (340 personas) les gustaría que el hostel ofrezca planes ecoturísticos, como se evidencia a continuación:



Grafico 16. Le gustaría hospedarse en un hostel ambiental. Autores

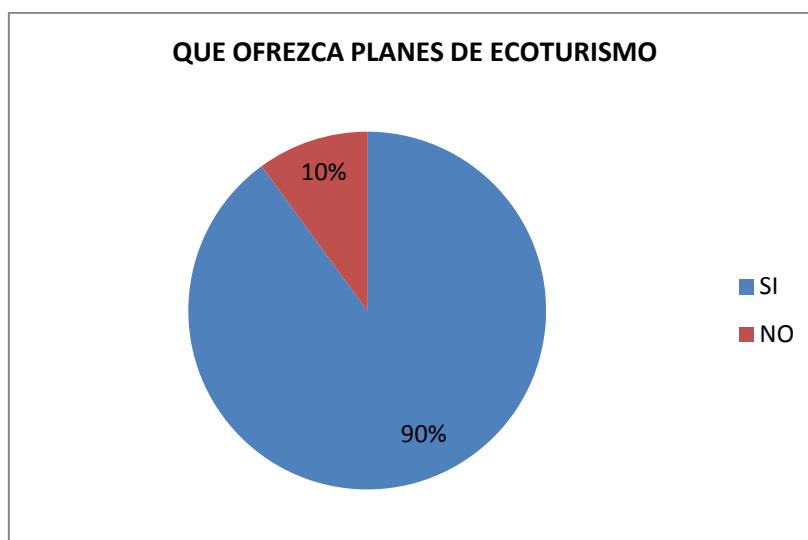


Grafico 17. Que ofrezca planes ecoturísticos. Autores

Entre los planes ecoturísticos relacionados en la encuesta, los de mayor interés son: buceo, kayak en las islas y paseo en canoa, de mayor a menor interés respectivamente.

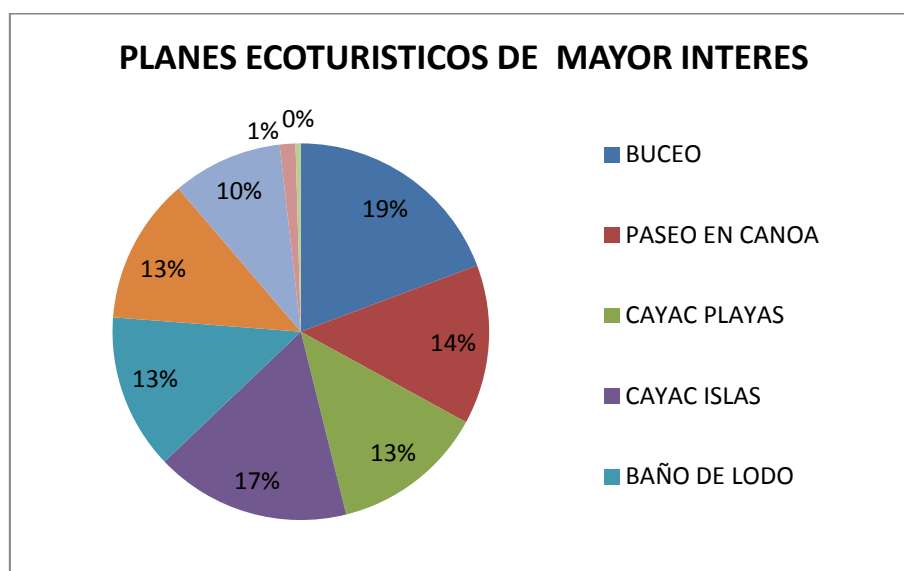


Grafico 18. Planes ecoturísticos de mayor interés. Autores

8.5 Segmentación del mercado

Las 378 encuestas realizadas, se segmentaron por edad, género, estado civil, y nacionalidad, esto con el fin de identificar a que consumidor o nicho mercado, estará dirigido Cartagena de Indias hostel.

8.5.1 Descripción de los consumidores

Cartagena de Indias hostel, estará orientado a extranjeros entre 22 a 25 años de edad; del total de encuestados, 68 personas son de sexo masculino y 62 de sexo femenino, solteros en su mayoría (118 encuestados), 9 viven en unión libre y 3 son casados. provenientes de Colombia, Argentina, Australia, Italia, Irlanda, Suecia, Reino Unido, Estados Unidos, Alemania, Canadá, Brasil, Suiza, España, Holanda, Bélgica, Inglaterra, Francia, Noruega, Israel, Corea, Escocia, Cuba, China, México, Islandia, Dinamarca, Chile, Uruguay, Polonia y Eslovenia.

Los cuales consideran como aspectos importantes al momento de ingresar a un hostel, la seguridad, la ambientación y el precio del servicio, de mayor a menor importancia respectivamente, como se evidencia en la siguiente tabla:

Tabla 16. Aspectos importantes

Seguridad	5,2
Ambientación	5,1
Precio servicio	5,1
Higiene	5
Acceso a internet	4,9
Recepción 24 horas	4,8
Atención al cliente	4,7
Planes ecoturísticos	4
Desayuno	3,6
Rumba	3,6
Aire acondicionado	3,4

Nota. Autores

De igual manera, los consumidores están dispuestos a pagar por una noche en habitación compartida \$23.486 pesos, y por noche en habitación privada \$56.769 pesos, como se evidencia a continuación:

Tabla 17. Precio habitación compartida

Habitación compartida			
Rangos	Promedio rango	Encuestados	Promedio rango * encuestados
\$10.000-\$20.000	\$ 15,000	54	\$ 810.000
\$20.000-\$30.000	\$ 25,000	37	\$ 925.000
\$30.000-\$40.000	\$ 35,000	39	\$ 1.365.000
		130	\$ 3.100.000
			\$ 23.846

Nota. Autores

Tabla 18. *Precio habitación privada*

Habitación privada			
Rangos	Promedio rango	Encuestados	Promedio rango * encuestados
40.000-50.000	\$ 45,000	44	\$ 1.980.000
50.000-60.000	\$ 55,000	19	\$ 1.045.000
60.000-70.000	\$ 65,000	67	\$ 4.355.000
		378	\$ 7.380.000
			\$ 56.769

Nota. Autores

De igual forma, este nicho de mercado, toma vacaciones principalmente a final de año, es decir, la temporada de diciembre a enero, dado a que son épocas en que hay diversidad de eventos culturales como promociones a la actividad turística, lo cual atrae a este nicho.

Tabla 19. *Época del año que toma vacaciones*

Final de año	4,2
Mitad de año	3,5
Semana santa	2,7

Nota. Autores

Teniendo como preferencia para tomar sus vacaciones la Ciudad de Cartagena de Indias, seguido de la ciudad de Bogotá (Ver tabla 20), teniendo en cuenta, que dicha ciudad es un punto de conexión, donde los turistas parten a diferentes destinos de Colombia según su interés.

Tabla 20. *Ciudad de Colombia que frecuente ir*

Cartagena	4,5
Bogotá	4,2
Medellín	2,3
Santa marta	2,4
Cali	2
Bucaramanga	1,5

Nota. Autores

Es así, como este nicho de mercado permanece en Cartagena de Indias de 7 a 14 días, alternando su visita a Colombia en diferentes ciudades como, Cartagena de Indias y Bogotá.

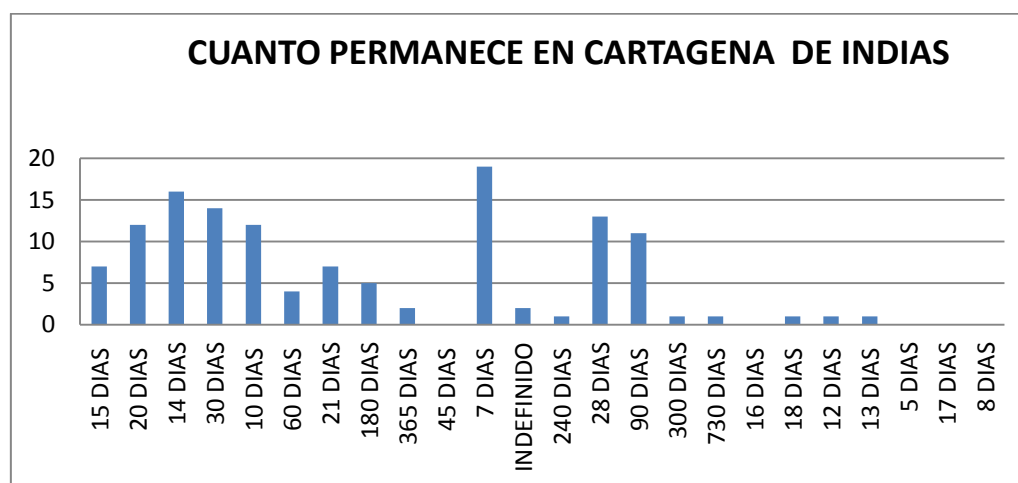


Grafico 19. Cuanto permanece en Cartagena de Indias. Autores

Cuando están en el país generalmente se hospedan en hostales; Teniendo la oportunidad de entablar conversaciones con diferentes extranjeros, comentan que cuando no hay cupo en los hostales de la ciudad de Cartagena de Indias se hospedan en hotel o casa de huésped.

Tabla 21. Donde se hospeda

Hostal	5,7
Hotel	1,8
Casa de familia	1,5
Casa de huésped	1,4

Nota. Autores

Se concluye que cuando han viajado, se han hospedado en el Viajero Hostel y Media Luna principalmente, dado a que estos son los primeros que vienen a la mente del consumidor al preguntarles que hostel recuerdan:

Tabla 22. *Hostales que recuerda*

Media luna	22
El viajero hostel	14
Casa viena	6
Holiday hostel	4
La posada pirata	3
Casa nativa	3
La casona	2
Casa relax	2
Hotel el conquistador	1
Casa venecia	1
Casa baluarte	0
Marlin	0

Nota. Autores

De igual manera, cuando visitan la Ciudad de Cartagena de Indias, las actividades turísticas de mayor interés son: sol y playa, naturaleza y turismo de aventura, (Ver tabla 23) de mayor a menor interés respectivamente. Corroborando así, que la generación del siglo XXI, busca un nuevo concepto de productos o servicios a diferencia de los convencionales, ya que se sienten comprometidos y atraídos con la preservación del medio ambiente:

Tabla 23. *Actividades de interés*

Sol y playa	88
Naturaleza	74
Turismo de aventura	60
Turismo verde	48
Historia y tradición	45
Rumba	42
Recorridos temáticos	32
Golf	12

Nota. Autores

Por otra parte, el poder adquisitivo de este nicho de mercado es de \$42.492, teniendo en cuenta que son personas jóvenes, que en su mayoría laboran de una manera informal, como

niñeras, paseadores de perros, meseros, traductores, entre otras actividades laborales, razón por la cual, necesitan ahorrar aproximadamente un año para poder viajar como mochileros, con un presupuesto módico, de una manera en la que puedan conocer y disfrutar variedad de lugares, sacando provecho de cada uno de ellos, conociendo su cultura y los tesoros exóticas de cada región.

Tabla 24. *Dispuesto a pagar por día*

Rangos	Promedio rango	Encuestados	Promedio rango * encuestados
\$2.000 - \$10.000	\$ 6.000	4	\$ 24.000
\$10.000 - \$20.000	\$ 15.000	12	\$ 180.000
\$20.000 - \$30.000	\$ 25.000	20	\$ 500.000
\$30.000 - \$40.000	\$ 35.000	23	\$ 805.000
\$40.000 - \$50.000	\$ 45.000	20	\$ 900.000
\$50.000 - \$60.000	\$ 55.000	48	\$ 2.640.000
\$80.000 - \$90.000	\$ 85.000	1	\$ 85.000
\$100.000 - \$110.000	\$ 105.000	0	\$ 0
\$110.000 - \$120.000	\$ 115.000	0	\$ 0
\$190.000 - 200.000	\$ 195.000	2	\$ 390.000
\$290.000 - \$300.000	\$ 295.000	0	\$ 0
Total		130	\$ 5.524.000
			\$ 42.492

Nota. Autores

Es así, como el deseo de conocer lugares exóticos y paradisíacos y preservar el medio ambiente, hacen despertar un sentido de pertenencia por los lugares que brinden servicios afines a este deseo, por lo cual, el turista busca un servicio de hospedaje que promueva un sentido de preservación, como lo pretende ser Cartagena de Indias Hostel. Hostel ambiental orientado a este tipo de ecomochileros, como se evidencia en la siguiente grafica:

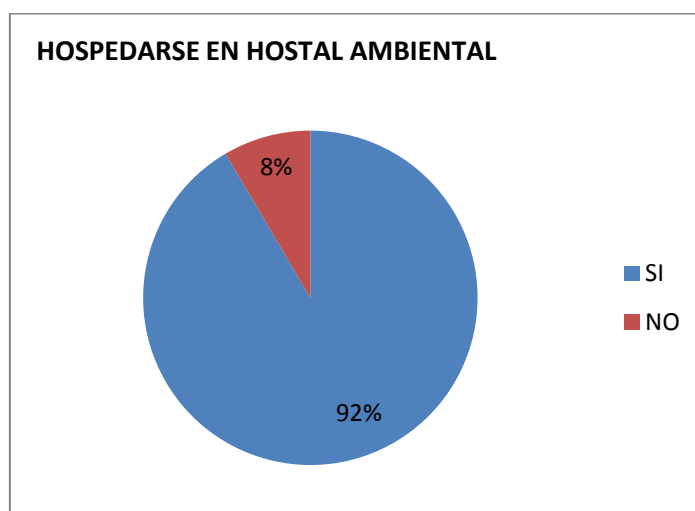


Grafico 20. Le gustaría hospedarse en un hostel ambiental. Autor

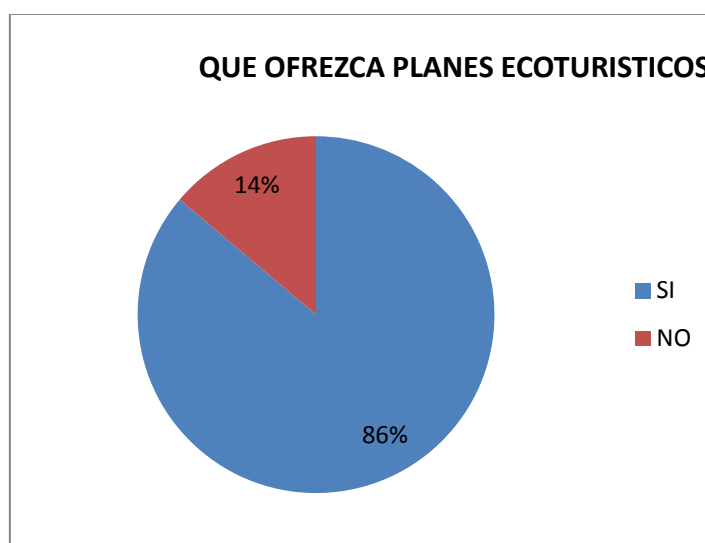


Grafico 21. Que ofrezca planes de ecoturismo. Autor

Por último, se identifico que las actividades ecoturísticas de mayor interés, son el buceo, cayac en las islas, baño de lodo y cayac en las payas, de mayor a menor interés respectivamente, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 25. *Actividades ecoturísticas de interés*

Buceo	65
Cayac islas	60
Baño de lodo	53
Cayac playas	50
Paseo en canoa	48
Avistamiento de aves	37
Recorrido histórico	37
Caminata por el centro histórico	5
Recorrido histórico en bicicleta	1

Nota. Autores

Es así, como se puede definir que el consumidor objetivo, son jóvenes ecomochileros entre 22 y 25 años de edad, interesados en realizar actividades ecoturísticas, apoyando motores económicos sostenibles y llevando en ellos la generación de una cultura de preservación de los recursos naturales a las nuevas y futuras generaciones.

Así mismo, a raíz de entablar conversaciones con los extranjeros ecomochileros, se logro identificar que son jóvenes descompilados, sencillos, que desean vivir cada día como una experiencia única, en la que aprenden algo nuevo que replicar; Jóvenes que no se preocupan por cuanto cuesten las cosas o cuanto tienen que hacer para alcanzarlas, ya que desean satisfacer sus deseos y para esto solo tienen que resolver situaciones o problemas que interfieran con esos deseos. Por último, se puede decir, que son jóvenes que buscan 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. *“que a diferencia del turismo tradicional busca un contacto más cercano y auténtico con la cultura local, sin guías, sin programas cerrados y con toda la flexibilidad del mundo para variar el itinerario en un momento dado; Habitualmente se alojan en hostales o albergues, se mueven en transporte público y compran la comida en supermercados en vez de ir a un restaurante”* (Colombia) para que su aventura además de única sea económica.

9. ESTUDIO DE MERCADO

9.1 Riesgos y oportunidades de mercado

Cuadro 2. *Riesgos y oportunidades de mercado*

Riesgos	Oportunidades
Alza en los precios de las aerolíneas	Crecimiento del sector
Cambios en las tasas de interés	Acceder a mercados globales
Desempleo	Tratados de libre comercio
Experiencia de la competencia	Reutilización de las agua lluvias
Falta de capital para la financiación del proyecto en un periodo de tiempo	Alianzas estratégicas con otros socios
No obtener aceptación por parte de nuestros clientes	Obtención de acuerdos de pago con proveedores
	Generar crecimiento de empleo en Cartagena de Indias
	Innovaciones tecnológicas Herramienta Turist Periscope

Nota. Autores

9.2 Análisis de la competencia

Según la red de HostelWorld, Cartagena de Indias, cuenta con 32 tipos de alojamientos, los cuales se categorizan en: 11 albergues, 18 hoteles, una (1) pensión y dos (2) apartamentos, ubicados principalmente en las siguientes zonas de la ciudad:

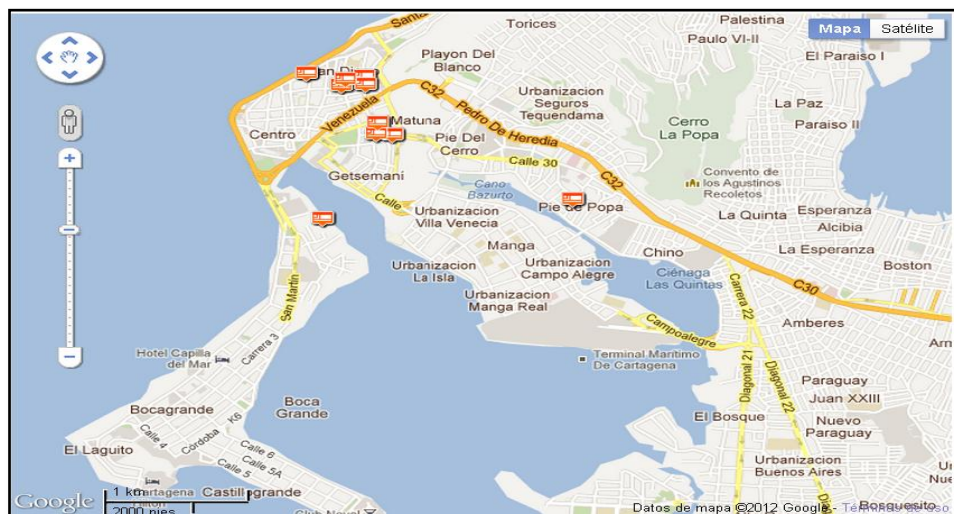


Figura 1. Albergues Cartagena de Indias. López (2012)
<http://www.spanish.hostelworld.com/Albergues/Cartagena/Colombia/Mapa>

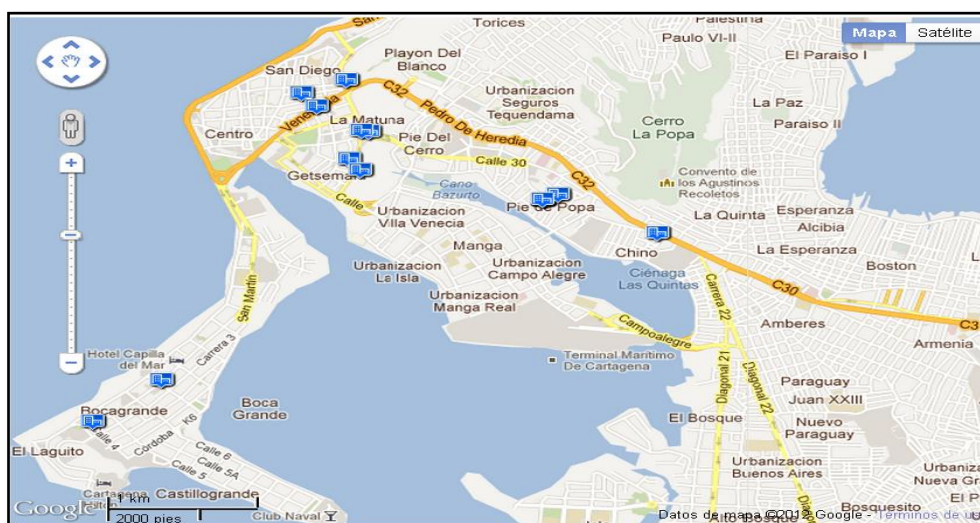


Figura 2. Hoteles Cartagena de Indias. López (2012)
<http://www.spanish.hostelworld.com/Albergues/Cartagena/Colombia/Mapa>

De los cuales, solo se tendrán en cuenta los albergues, al ser la competencia directa, estos cuentan con los siguientes servicios y/o características:

Cuadro 3. Hostales de la ciudad de Cartagena de Indias

Hotel	Localización	Servicios	Habitaciones	Precios
1. Casa de la chicheria	38-34 Calle de la Chicheria, Centro, Cartagena	Recepción 24 horas BBQ Tv por cable Alquiler De Bicicletas Desayuno no incluido Sala común Acceso a Internet Ropa de cama incluida Lockers Piscina Tours/ Travel Desk Toallas de alquiler Aparcamiento Seguridad 24 horas Terraza al aire libre	Aire acondicionado Ventilador de techo	Habitaciones: Estándar cama matrimonio privada- baño privado Baja temporada – Alta temporada : \$100.000 Estándar dos camas privadas – baño compartido Baja temporada – alta temporada: US\$35 - \$70.000 Estándar 9 cama dormitorio mixto Baja temporada – alta temporada: US\$15 - \$35.000
2. El viajero Cartagena hostel	Calle 7 Infantes, Cartagena	Recepción 24 horas Bar Alquiler De Bicicletas Aparcamiento para bicicletas Desayuno Sala común Servicio de Fax Acceso a Internet Ropa de cama incluida Lockers Consigna Tours/ Travel Desk Toallas de alquiler Tv por cable WIFI Intercambio de libros Cafetería Selección de DVD Limpieza de habitación Adaptadores Cocina Tours/Información turística	Aire acondicionado Ventilador de techo	Habitaciones Estándar Individual privada Baño compartido Baja temporada – alta temporada: \$55.000 Superior Cama De Matrimonio Privada, Baño compartido Baja temporada – alta temporada: \$60.000 Estándar 2 camas privadas Baño compartido Baja temporada – alta temporada: \$60.000 Estándar Cama de matrimonio privada Baño compartido Baja temporada – alta temporada: \$55.000 6 camas dormitorio femenino Baja temporada – alta temporada: \$28.000 6 camas dormitorio mixto Baja temporada – alta temporada: \$28.000 8 Cama Dormitorios mixto Baja temporada – alta temporada: \$25.000 8 Cama Dormitorio femenino Baja temporada – alta temporada: \$26.000 10 Cama Dormitorio mixto Baja temporada – alta temporada: \$23.000 12 Cama Dormitorio mixto Baja temporada – alta temporada: \$23.000

Cuadro 3. (Continúa)

Hotel	Localización	Servicios	Habitaciones	Precios
3. Makako chillout hostel	Calle Quero # 9 54, Cartagena	Recepción 24 horas Seguridad 24 horas Bar BBQ Alquiler De Bicicletas Aparcamiento para bicicletas tv por cable Cafetería Teléfonos con tarjeta Sala común Acceso a Internet gratuito Aparcamiento gratuito Salón de juegos Cocina Ropa de cama incluida Lockers Consigna Terraza al aire libre Lámpara de lectura Restaurante Tours/Información turística Toallas de alquiler	Aire acondicionado	Habitaciones Básico Cama de matrimonio privada Baño compartido Baja temporada – alta temporada: \$43.000 Básico 5 Cama Dormitorio mixto Baja temporada – alta temporada: \$22.000 Básico 6 Cama Dormitorio mixto Baja temporada – alta temporada: \$25.000 Estándar 10 Cama Dormitorio Mixto Baño \$23.000
4. The chill house backpackers hostel	Calle de la Tablada # 7 - 12, Centro, Cartagena	Recepción 24 horas Seguridad 24 horas Bar BBQ Alquiler De Bicicletas Aparcamiento para bicicletas Desayuno no incluido Cafetería Teléfonos con tarjeta Sala común Acceso a Internet gratuito Salón de juegos Acceso a Internet Ropa de cama incluida Lockers Consigna Piscina al aire libre Terraza al aire libre Aparcamiento Restaurante Tours/Información Toallas de alquiler Tv cable	Aire acondicionado ventilador de techo	Habitaciones Básico 4 Cama Privada Baño Baja temporada – alta temporada: \$21.000 Básico 5 Cama Dormitorio mixto Baja temporada – alta temporada: \$24.000 Estándar 6 Cama Dormitorio mixto Baño Baja temporada – alta temporada: \$18.000 Básico 10 Cama Dormitorio mixto Baja temporada – alta temporada: \$22.000
5. Amber hostel Cartagena	Calle de la Magdalena N° 10-103 Getsemaní, Cartagena de las Indias, Cartagena	Recepción 24 horas Seguridad 24 horas Aparcamiento para bicicletas Acceso a Internet Tours/ Travel Desk Cafetería Consigna Cambio de moneda Tours/Información turística	Aire Acondicionado	Habitaciones: Estándar 2 camas privadas Baño compartido Baja temporada – alta temporada: US\$30 - \$60.000 Cama de matrimonio privada Baño Baja temporada – alta temporada: US\$30 - \$60.000 3 Cama Privada Baño Baja temporada – alta temporada: US\$40 - \$80.000 3 Cama Privada Baño compartido Baja temporada – alta temporada: US\$35 - \$70.000 5 Cama Dormitorio mixto Baño Baja temporada – alta temporada: US\$11 - \$22.000 6 Cama Dormitorio mixto Baja temporada – alta temporada: US\$9 - \$18.000

Cuadro 3. (Continúa)

Hotel	Localización	Servicios	Habitaciones	Precios
6. Media Luna hostel	Centro, Calle Media Luna, Cartagena	Recepción 24 horas Seguridad 24 horas Bar BBQ Alquiler De Bicicletas Aparcamiento para bicicletas Juegos de mesa Intercambio de libros Desayuno no incluido tv por cable Cafetería Cambio de moneda Selección de DVD Servicio de Fax Mapa de la ciudad gratuito Acceso a Internet gratuito WIFI Gratis salón de juegos Limpieza de la habitación Acceso mediante tarjeta llave Instalaciones de lavandería Ropa de cama incluida Lockers Consigna Meals available Club nocturno Piscina al aire libre Terraza al aire libre Mesa de billar Restaurante Caja fuerte (recepción) Kit para preparar té y café Tours/Información turística Toallas de alquiler Toallas incluidas		Habitación sencilla: Habitaciones 6 Cama Dormitorio mixto Baño Baja temporada – alta temporada: \$35.473 Estándar 6 Cama Dormitorio mixto Baja temporada – alta temporada: \$28.872 Estándar 8 Cama Dormitorio mixto Baja temporada – alta temporada: \$29.872
7. Hostal arrecifes Cartagena	Carrera 4, Calle de las flores # 52-18, Cartagena	Recepción 24 horas Desayuno no incluido Restaurante Piscina	Aire acondicionado	Habitaciones Básico Individual privada Baño Baja temporada – alta temporada: \$72.812 Básico Cama de matrimonio privada Baño Baja temporada – alta temporada: \$73.746 Básico 3 Cama Privada Baño Baja temporada – alta temporada: \$77.797 Básico 4 Cama Privada Baja temporada – alta temporada: \$74.212
8. Hostal real	1a de la Magdalena Street, number 9-33. Getsemaní, Cartagena	Recepción 24 horas Seguridad 24 horas Traslado de Aeropuerto Alquiler De Bicicletas Intercambio de libros Desayuno no incluido tv por cable Sala común Servicio de Fax Mapa de la ciudad gratuito Acceso a Internet gratuito WIFI Gratis Cocina Instalaciones de lavandería Ropa de cama incluida Lockers Consigna Mealsavailable (Servicios de comidas) Kit para preparar té y café Toallas incluidas	Aire Acondicionado	Básico individual privada Baja temporada – alta temporada: 35.000 Básico 2 Camas Privadas Baño Baja temporada – alta temporada: \$27.500 Básico 4 Cama Dormitorio Mixto, Baño Baja temporada – alta temporada: \$20.000

Cuadro 3. (Continua)

Hotel	Localización	Servicios	Habitaciones	Precios
9. Akel House Hostel	Getsemaní Cal el San Andres 30-28 2nd floor, Cartagena	Recepción 24 horas Adaptadores Traslado de Aeropuerto Intercambio de libros Desayuno no incluido tv por cable cafetería Acceso a Internet gratuito WIFI Gratis Alquiler de Secador de pelo Limpieza de la habitación Cocina Instalaciones de lavandería Consigna Terraza al aire libre Caja fuerte (recepción) Tours/Información turística Toallas incluidas	Ventilador de techo Aire Acondicionado	Estándar Cama De Matrimonio Privada Baño Baja temporada – alta temporada: \$ 50.000 Estándar 3 Cama Privada Baja temporada – alta temporada: \$45.0000 Estándar 4 Cama Privada Baño Baja temporada – alta temporada: \$38.000
10. Iguana house	Calle de la Media Luna # 9-27, Cartagena	Recepción 24 horas Traslado de Aeropuerto Bar BBQ Alquiler De Bicicletas Desayuno no incluido tv por cable Teléfonos con tarjeta Sala común Acceso a Internet gratuito WIFI Gratis Alquiler de Secador de pelo Ropa de cama incluida Consigna Terraza al aire libre Caja fuerte (recepción) Shuttle Bus (Traslado buses) Tours/Información turística Toallas de alquiler Acceso con Silla de Ruedas	Aire Acondicionado	De Lujo 2 Cama Dormitorio Mixto Baja temporada – alta temporada: \$25.000 De Lujo 6 Cama Dormitorio Mixto Baño Baja temporada – alta temporada:\$25.00 De Lujo 6 Cama Dormitorio Mixto Baja temporada – alta temporada:\$18.000
11. Casa Nativa hostel	Calle Tumba muertos 38 - 65 Barrio San Diego, Cartagena	Seguridad 24 horas Desayuno no incluido Mapa de la ciudad gratuito Acceso a Internet gratuito WIFI Gratis Limpieza de la habitación Cocina Instalaciones de lavandería Ropa de cama incluida Lockers Consigna Toallas de alquiler Wii	Aire Acondicionado	Básico 8 Cama Dormitorio Mixto Baja temporada – alta temporada:\$35.000

Nota. Autores

Según la red de HostelWord, ‘portal de reservas en albergues número uno en el mundo’. (Hostelword, 2012), primera en incursionar con una red social de turismo, donde se pueden intercambiar fotos, videos, y experiencias y que cuenta con la mayor participación en comentarios, críticas y opiniones de los usuarios, frente a diversos factores evaluativos (ambiente, seguridad, ubicación, personal, limpieza y ocio) de los lugares que ofrecen

alojamiento, se puede identificar que la competencia directa del negocio son los 11 albergues ubicados principalmente en el centro de la ciudad, (ver figura 1), encontrando en este punto, una ventaja competitiva sustentable, dado a que en el barrio Bocagrande de la ciudad de Cartagena de Indias, no se encuentra ningún tipo de albergue de esta categoría.

9.3 Análisis de las empresas competidoras

Los hostales que ofrecen hospedaje en la ciudad de Cartagena de Indias, relacionados en el Cuadro 3 toman los siguientes aspectos para definir su paquete de servicios:

Cuadro 4. Aspectos para definir paquete de servicios

SERVICIO	RECuento	ALBERGUES QUE NO OFRECEN EL SERVICIO
Acceso a Internet	11	Ninguno
Recepción 24 horas	10	Casa nativa hostel
Consigna	9	Hostal arrecifes Cartagena - Casa de la chicheria
Tours/Información turística	7	Media luna hostel - Hostal arrecifes Cartagena - Casa nativa hostel - Hostal real
Desayuno no incluido	8	Makako chill out hostel - Amber hostel Cartagena - El viajero Cartagena hostel
Ropa de cama incluida	8	Amber hostel Cartagena - Hostal arrecifes Cartagena - Akel House Hostel
tv por cable	8	Amber hostel Cartagena - Hostal arrecifes Cartagena - Casa nativa hostel
Alquiler De Bicicletas	7	. Casa Nativa hostel - Akel House Hostel - Hostal arrecifes Cartagena - Amber hostel Cartagena
Cafetería	7	Casa de la chicheria - Hostal arrecifes Cartagena - Iguana house - Casa Nativa hostel
Lockers	7	Iguana house - Akel House Hostel - Hostal arrecifes Cartagena - Amber hostel Cartagena
Seguridad 24 horas	7	El viajero Cartagena hostel - Hostal arrecifes Cartagena - Akel House Hostel - Iguana house
Toallas de alquiler	7	Akel House Hostel - Hostal real - Hostal arrecifes Cartagena - Amber hostel Cartagena
Cocina	6	Casa de la chicheria - The chill house backpackers hostel - Amber hostel Cartagena - Hostal arrecifes Cartagena - Iguana house
Sala común	6	Casa Nativa hostel - Akel House Hostel - Hostal arrecifes Cartagena - Media Luna hostel - Amber hostel Cartagena
Aparcamiento para bicicletas	5	Casa de la chicheria - Hostal arrecifes Cartagena - Akel House Hostel - Hostal real - Iguana house - Casa Nativa hostel
Bar BBQ	5	Casa Nativa hostel - Akel House Hostel - Hostal real - Hostal arrecifes Cartagena - Amber hostel Cartagena - El viajero Cartagena hostel

Nota. Autores

El cuadro anterior, se construyó a partir del recuento de cada uno de los servicios relacionados en el Cuadro 3, teniendo en cuenta, los que tuvieron recuento mayor o igual a cinco, debido a que son 11 hostales y se considero tomar la mitad, para definir dicha importancia.

Aun así, con respecto a los resultados del estudio de mercado realizado, se puede evidenciar que la oferta turística de Cartagena de Indias, no está teniendo en cuenta los requerimientos del consumidor para definir su oferta de servicio, dado a que para el consumidor lo más importante, es la seguridad, factor que solo lo tienen en cuenta siete (7) hostales de 11 de la red de HostelWorld.

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, dándole esta importancia a servicios como el acceso a internet, ya que todos los hostales ofrecen este servicio; Sin embargo el estudio realizado, refleja que no es un aspecto fundamental a tener en cuenta por el consumidor, a la hora de tomar la decisión de hospedarse en un hostel.

Por último, es importante resaltar que los datos investigados acerca de la competencia actual (ver Cuadro 4) y los resultados de la investigación, muestran una igualdad en cuanto a la necesidad del turista de tener recepción 24 horas, dado a que este servicio le brinda un acompañamiento y asesoría cuando lo requiera. (Ver tabla 26)

Tabla 26. Aspectos importantes

Muestra total	
Seguridad	5,2
Higiene	5,1
Precio servicio	5,1
Ambientación	5,1
Acceso a internet	4,9
Atención al cliente	4,8
Recepción 24 horas	4,8
Planes ecoturísticos	4
Desayuno	3,7
Aire acondicionado	3,5
Rumba	3,5

Nota. Autores

9.4 Imagen de la competencia ante los clientes

Tabla 27. Imagen de la competencia ante los clientes

Hostal	Ambiente	Seguridad	Ubicación	Personal	Ocio	Limpieza	Total
El viajero Hostel	86%	88%	94%	84%	87%	87%	88%
Thechill house backpackers hostel	76%	73%	93%	84%	78%	66%	78%
MaKaKo chillout hostel	86%	87%	96%	89%	86%	81%	87%
Media Luna	81%	77%	86%	63%	83%	72%	77%
Iguana`shouse	40%	40%	20%	20%	40%	40%	33%
Casa de la chichería	94%	94%	96%	97%	86%	93%	93%
Akel House Hostel	80%	87%	89%	84%	78%	91%	85%
Hostal Real	74%	82%	70%	83%	73%	66%	76%
Hostal Arrecifes Cartagena	40%	20%	20%	20%	60%	80%	40%
Amber hostel Cartagena	89%	90%	87%	93%	81%	87%	88%
Casa Nativa Hostel	75%	85%	98%	80%	78%	88%	84%

Nota. Autores

Según la tabla anterior, que califica el ambiente, la seguridad, la ubicación, el personal, el ocio y la limpieza de los 11 hostales de la ciudad de Cartagena de Indias y que pertenecen a la red de HostelWorld, se puede concluir que de los 11 hostales, solo cinco (5) están por debajo de una calificación de 80% sobre 100%, lo que indica, que en general los consumidores o los clientes, tienen una buena imagen de la competencia, aun así, el albergue mejor posicionado es la casa de la chichería, ya que tiene una calificación del 93%; Sin embargo, teniendo en cuenta las conversaciones que se tuvieron con los turistas mochileros, hay que aclarar, que esta calificación puede ser relativa, dado a que en general los hostales utilizan estrategias como regalar una cerveza, para que los huéspedes valoren con una buena calificación sus servicios.

9.5 Competidores potenciales

Teniendo en cuenta los resultados arrojados de la encuesta aplicada, por posicionamiento de marca en la mente del consumidor, se encuentran dos (2) competidores potenciales (ver tabla 22 y tabla 27): hostel Media Luna, ubicado en el centro, en la calle media luna, con precios desde \$29.953 pesos hasta \$35.535 pesos, dependiendo del tipo de cama y el hostel El Viajero Hostel, ubicado en la calle 7 Infantes, con precios desde \$23.000 pesos hasta \$60.000 pesos, dependiendo de la habitación y/o cama.

Según la imagen que tienen los consumidores de la competencia en la valoración por factores, (ambiente, seguridad, ubicación, personal, ocio y limpieza), el competidor potencial es el hostel La Casa de la Chicheria, ubicado en la 38 – 34 Calle de la Chicheria, con precios desde \$25.000 pesos hasta \$100.000 pesos, dependiendo de la cama y el día.

Entonces, se puede concluir que existen tres (3) hostales competidores potenciales, Media Luna, El Viajero Hostel y la Casa de la Chicheria, razón por la cual, Cartagena de

Indias Hostel, debe penetrar en el mercado aprovechando las oportunidades de mejora del sector, respecto a las condiciones del servicio ofrecido (higiene, precio del servicio, ambientación, atención al cliente, planes ecoturísticos y seguridad), como se menciona en el numeral 9.3, párrafo cuatro (4).

9.6 Estudio de precios de la competencia potencial

Tabla 28. *Precios de la competencia potencial*

Hostal	Media Luna	El Viajero Hostel	Casa de la Chicheria	Calculo	Precio Promedio
Tipo de habitación	Precio				
Estándar cama de matrimonio privada		\$ 55.000	\$ 70.000	$(\$55.000 + \$70.000)/2$	\$ 62.500
Estándar dos camas privadas			\$ 100.000		\$ 100.000
Superior cama de matrimonio privada Baño compartido		\$ 60.000			\$ 60.000
Superior 2 camas baño compartido		\$ 60.000			\$ 60.000
Estándar cama de matrimonio privada Baño compartido		\$ 55.000			\$ 55.000
Superior cama de matrimonio privada Baño privado		\$ 60.000			\$ 60.000
Estándar 9 camas dormitorio mixto			\$ 35.000		\$ 35.000
Estándar 6 camas dormitorio mixto	\$ 29.953				\$ 29.953
6 camas dormitorio mixto	\$ 35.569	\$ 28.000		$(\$35.569 + \$28.000)/2$	\$ 31.784
Estándar 8 camas dormitorio mixto	\$ 29.953	\$ 25.000		$(\$29.953 + \$25.000)/2$	\$ 27.476
6 cama dormitorio femenino		\$ 28.000			\$ 28.000
8 cama dormitorio femenino		\$ 26.000			\$ 26.000
10 cama dormitorio mixto		\$ 23.000			\$ 23.000
12 cama dormitorio mixto		\$ 23.000			\$ 23.000

Nota. Autores

Se puede observar según la tabla 28, que hay una diversidad en los tipos de habitaciones ofrecidas al consumidor, motivo por el cual no es confiable determinar un precio promedio.

Por lo cual Cartagena de Indias Hostel, para definir el precio al que ofrecerá el servicio, hospedaje en habitaciones privadas con baño privado y habitaciones compartidas con cinco (5) camas con baño compartido, toma como referencia los precios de la competencia que ofrecen habitaciones privadas y compartidas y el poder adquisitivo de los consumidores.

9.7 Servicios sustitutos y complementarios

Según la red de HostelWorld, referencia de este proyecto de grado, se identifica como servicios sustitutos del servicio de hospedaje, 18 hoteles: Hotel patio de la cruz, Hotel Toledo Cartagena, Hotel San Roque Cartagena, Hotel Casa Villa Colonial, Hotel Stil Cartagena, Cartagena Plaza, El pedregal, El Caribe, San Pietro, Hotel Villa Colonial, Hotel Dorado Plaza, Ananda Hotel Boutique, Hotel Real Almirante Padilla, Hotel Bahia, Costa del sol Cartagena, Patio de San Diego, Capilla del Mar y Hotel Regatta, una (1) pensión: Casa Sweetie y dos (2) apartamentos: Cartagena Apartments One y Casa Morales Colonial.

Como servicios complementarios al hospedaje se identifican los siguientes:

- **Planes de alimentación:** Desayuno, Almuerzo y Cena
- **Planes turísticos:** Sol y playa, turismo de aventura, Turismo de naturaleza, turismo verde, historia y tradición, golf, recorridos temáticos y rumba.

10. PLAN DE MERCADO

10.1 Concepto del servicio

Crear una comunidad ecomochilera, a partir de un hotel ecoambiental, que ofrezca planes ecoturísticos sostenibles (Buceo, Cayac en islas, baño de lodo en el volcán del totumo, cayac en las playas y paseo en canoa por la Ciénaga de La virgen).

Operando bajo actividades de preservación de recursos naturales, instalando un sistema de recolección de aguas lluvias, el cual suministre este recurso principalmente en temporada de lluvia, para las necesidades básicas (sanitarios y zona de labores), colocando un (1) tanque de reserva de agua, ubicado sobre el tejado del apartamento y a su vez, tener un sistema (canecas) de recolección de basuras en las habitaciones y otro en las zonas comunes del hotel, con el fin de colaborar con los recicladores de la ciudad.

De igual forma, se dará a los huéspedes productos de aseo personal biodegradables (shampoo de manos, papel higiénico y shampoo para cabello y cuerpo) y se utilizara para el aseo domestico del hotel productos biodegradables (desengrasante Burbujines DID, desengrasante liquido especial para superficies como pisos, paredes, mesas, recipientes y toda clase de utensilios, detergente desinfectante Burbujas Todo uso, lava loza Marzul, limpiador para pisos, paredes y baños y blanqueador burbujines Suavizante).

Lo anterior, teniendo en cuenta que se compraran los productos a proveedores que cumplan con la ley NTC Normas técnicas Colombianas) 5131, etiquetas ambientales tipo I,

sello ambiental colombiano para productos limpiadores institucionales, industriales y para uso doméstico. (Fonseca, 2012)

Por último, con el fin de minimizar el uso de energía, se utilizará luz artificial regulada, alternada con lámparas solares, que se recargan con energía solar, para darles uso durante la noche, estas estarán ubicadas principalmente en las zonas comunes (pasillo y terrazas).

10.1.1 Descripción del servicio

Cartagena de Indias Hostel, busca satisfacer la necesidad de alojamiento en lugar cómodo, limpio, seguro y tranquilo, que contribuya a la preservación del medio ambiente, donde el turista viva experiencias que satisfagan deseos intangibles, como es sentir el placer de conocer, aprender, apasionarse y amar cada lugar único, paradisíaco y exótico que conoce por medio del intercambio cultural.

Caracterizándose por ser el primer hotel (Tipo backpackers) ambiental en la ciudad de Cartagena de Indias, que contribuye a la generación de motores económicos que afecten en menor proporción el medio ambiente, interesado en contribuir con la organización de actividades laborales informales de ciudadanos cartageneros que viven del turista y motivado por participar con los turistas interesados en las actividades de reciclaje que organiza la alcaldía de la ciudad en las playas.

Ofreciendo un servicio no convencional de turismo, que permita ampliar la visión del turista, de lo que es disfrutar, descansar y/o divertirse en un lugar con variedad de atractivos naturales que hay que cuidar.

10.1.2 Ventajas diferenciales frente a la competencia

“Cierran hostel en Cartagena donde fueron asaltados 21 'mochileros'. Según las autoridades no cumplía con medidas de seguridad ni tenía registro mercantil vigente.” (Díaz, 2010), por estos sucesos y por lo mencionado en el numeral 9.3, párrafo tres (3), Cartagena de Indias Hostel, como valor diferenciador, establecerá normas de seguridad para el ingreso, donde se le especificara al huésped, desde la página web del hotel, 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.

Cartagena de Indias Hostel, 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 turistas y brindarle un servicio de asesoría de información acerca de la ciudad en general.

Lo anterior, para atender las quejas de algunos turistas extranjeros dadas a conocer en la encuesta realizada por la corporación de turismo de Cartagena de indias y la firma Criteirum, a 668 turistas extranjeros y nacionales que visitaron la ciudad de Cartagena en el año 2010 en el período de vacaciones de mitad de año, quienes estaban inconformes al no poder generar relaciones de comunicación al no encontrar residentes de la ciudad de Cartagena que hablaran un segundo idioma.

10.2 Estrategias de distribución

Cartagena de Indias Hostel, utilizará como estrategia de distribución la venta directa, con el fin de complacer los requerimientos de cada cliente, cuando este no cuente con una reservación anticipada.

Como también la venta indirecta a través de la página web de Cartagena de Indias Hostel, la cual será promovida por la red de HostelWorld (<http://www.spanish.hostelworld.com>) y a través de asociaciones con agencias turísticas con las que actualmente se tiene relación directa: Agencia de viajes contactos L'Alianza Cartagena, Eco – Travel y Viajes Moratour.

Los turistas podrán contactarse y realizar reservas de forma directa por medio de dicha página web, y/o por medio de intermediarios como lo son la red de HostelWorld y las agencias de viajes anteriormente mencionadas, a estos intermediarios se les cancelara 10% de comisión por reserva confirmada.

10.3 Estrategias 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. Cartagena de Indias Hostel, 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, manejando unos precios realmente competitivos y asequibles al bolsillo de sus clientes mediante el uso eficaz de los recursos.

Teniendo en cuenta los resultados que arrojo el estudio de mercado, respecto a la capacidad adquisitiva del consumidor objetivo, jóvenes extranjeros de 22 a 25 años de edad, se tiene que estos están dispuestos a pagar por noche en habitación compartida \$23.846 pesos por persona y por noche en habitación privada \$56.769 pesos por persona.

Actualmente Cartagena de Indias Hostel, cuenta con dos (2) habitaciones privadas cada una con baño propio, donde se podrán alojar máximo tres (3) personas, a \$165.000 pesos, es decir, cada una (1) a \$55.000 pesos (incluido el 10% de IVA y \$3000 de impuesto hotelero y tres (3) habitaciones compartidas cada una con su baño, con capacidad máxima de cinco (5) personas a un costo de \$38.500 pesos por persona (incluido el 10% de IVA y \$3000 de impuesto hotelero).

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 Cartagena de Indias Hostel, 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.

10.3.1 Condiciones de reserva y pago

Cartagena de Indias Hostel y su página, se registrarán por las condiciones de reserva estipuladas por la red de HostelWorld:

- 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 Cartagena de Indias Hostel, 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).

10.4 Estrategias de promoción

El día del lanzamiento Cartagena de Indias Hostel, se impulsara repartiendo tarjetas a los extranjeros turistas, en puntos estratégicos de la ciudad de Cartagena de Indias, como lo son: El centro histórico de la ciudad, El Castillo de San Felipe, centros comerciales, el aeropuerto internacional Rafael Núñez y el terminal de transportes, también se repartirán estas tarjetas en la ciudad de Bogotá en el barrio la Candelaria y en el aeropuerto internacional el Dorado; de estas tarjetas 50 estarán premiadas con 25% de descuento en hospedaje, indistintamente de la fecha, la hora y del tipo de habitación en la que deseen hospedarse.

De igual manera para el día del lanzamiento, se ofrecerá el servicio de hospedaje por medio de quebuenacompra.com, definiendo como descuento sobre el precio por habitación compartida, 25%, pudiendo así acceder el público a este servicio a un precio de \$ 28.875 pesos por noche, indistintamente de la fecha y la hora en la que deseen hospedarse.

Permanentemente para los clientes que accedan a la página de Cartagena de Indias Hostel después de 12:00 am, los días lunes, miércoles y viernes, podrán adquirir el servicio de hospedaje con descuentos especiales, encontrando habitaciones privadas máximo para tres (3) personas a \$123.750 pesos por noche, es decir, 41.250 por persona (incluido el 10% de IVA y \$3000 de impuesto hotelero) y habitaciones compartidas por persona a \$28.875 pesos por noche, (incluido el 10% de IVA y \$3000 de impuesto hotelero), es decir, aplicara en ambos casos un descuento del 25%.

10.5 Estrategia de comunicación

Cartagena de Indias Hostel tiene como propósito servir al cliente y satisfacerlo en cada momento, de tal forma que este se sienta a gusto con el servicio que se le está ofreciendo. Para el cumplimiento de tal propósito es necesario que exista una comunicación eficaz entre el hotel y el cliente.

Este tipo de comunicación, Cartagena de Indias Hostel la traduce en términos de querer servir al cliente de la mejor forma posible, para esto es necesario preguntar sobre el servicio prestado en el momento adecuado, aprender a escuchar cada opinión, sugerencia, queja o reclamo y analizar lo manifestado por cada cliente, por medio de la cuenta de Facebook, Twitter y pagina del hotel.

Consecuentemente, la estrategia implica una comunicación efectiva entre el equipo de trabajo de Cartagena de Indias Hostel, con la cual se logrará compartir las ideas, información, actitudes y sentimientos alcanzados a percibir de parte de los clientes para mantener una constante mejora en la prestación del servicio de forma general.

Adicionalmente, se utilizara la herramienta de comunicación Adwords (publicidad), para llegar al turista que busca hospedaje a través de Google, esto con el fin de dar a conocer a Cartagena de Indias Hostel. En este Adwords (publicidad), se expondrá el logo del hotel y se expresara su filosofía: “Preservar el medio ambiente”, mediante una frase alusiva, “Piensa en el futuro, Preserva los recursos naturales”, y se indicara la ruta para acceder a la página web del hotel.

10.6 Estrategia de servicio

Servicio es el arte de satisfacer a los clientes y superar sus expectativas. Cartagena de Indias Hostel mantendrá una cultura de servicio al cliente como fuente de éxito, pues sólo de la satisfacción de este dependerá el triunfo y ciclo de vida del negocio. Para esto Cartagena de Indias Hostel impone un estilo propio que identifica al hotel de la competencia, haciendo uso de todos los recursos de los que dispone y ofreciendo un servicio óptimo donde cada cliente disfrute de un excelente servicio y aprenda sobre la cultura caribeña y genera una cultura que preserve el medio ambiente.

De esta forma, se atenderá a cada cliente siempre con una actitud positiva, dentro de un ambiente propicio para cada ocasión o celebración en particular, donde la ambientación constituye el complemento perfecto a la hora de disfrutar de una nueva experiencia.

Adicionalmente, se velara por cumplir en todo momento con lo ofrecido al cliente, buscando que este confié en el servicio de Cartagena de Indias Hostel, para esto se darán garantías si se llega a incumplir con algunos de los servicios ofrecidos, haciendo devolución total del dinero al cliente.

10.7 Presupuesto de la mezcla de mercado

En la siguiente tabla se relacionan los costos en los que se incurrirían al momento de implementar las estrategias de marketing mix:

Tabla 29. *Presupuesto de aprovisionamiento*

	Producto	Costo unitario	Cantidad	Valor total	Proveedor
	Mano de obra con materiales	\$100.000		\$100,000	
	Tanque recolector de agua de 5.000 Litros en poletileno	\$1.400.000	1	\$1,400,000	Polinter Productora Interamericana de Plásticos
Producto y/o servicio	Filtro bajante pluvial	\$1.600.000	1	\$1,600,000	HidroPluviales (México)
	Caneca cocina 37 Litros	\$480.000	1	\$480,000	CJSCANECAS
	Caneca terraza 121 litros	\$510.000	1	\$510,000	CJSCANECAS
	Canecas habitaciones 3.5 Litros	\$78.000	5	\$390,000	CJSCANECAS
	Caneca baños 75 Litros	\$82.000	5	\$410,000	CJSCANECAS
	Desengrasante Burbujines DID x 20 L, Desengrasante liquido, especial para superficies como pisos, paredes, mesas, recipientes y toda clase de utensilios	\$61.935	1	\$61,935	Cory, solución de limpieza biodegradable
	Detergente Desinfectante Burbujas Todo USO x 20	\$90.684	1	\$61,935	Cory, solución de limpieza biodegradable
	C. Lava loza Marzul Sin Fragancia x 500 g	\$2.624	8	\$20,992	Cory, solución de limpieza biodegradable
	Limpiador Desinfec. BurbujCitrico x 20 L Desinfecta pisos, paredes y baños.	\$49.402	1	\$49,402	Cory, solución de limpieza biodegradable

	Blanqueador Burbujines x 20 kg	\$30.663	1	\$30,663	Cory, solución de limpieza biodegradable
	Suavizante Sin Enjuague Fantasía Floral x 20 L	\$66.330	1	\$66,330	Cory, solución de limpieza biodegradable
	Champú de manos "Jabón líquido para el tocador que protege y suaviza las manos" x Galón	\$55.209	1	\$55,209	Spangel
	Champú de cuerpo y cabello " Champú neutro para cualquier tipo de cabello "galón	\$67.788	1	\$67,788	Spangel
	Lámparas Solares recargables con botón de encendido y apagado	\$19.000	10	\$190,000	Mercadolibre.com
Distribución	Página web	\$2.000.000	1	\$2,000,000	
	Membrecía Portal HostelWorld	-	-	-	HostelWorld
Promoción	Tarjetas de presentación	\$180.000	1000	\$180,000	Op
	Membrecía Quebuenacompra.com	-	-	-	Quebuenacompra.com
	Adwords por dos meses	\$200.000	8000 clic	\$200,000	Google.com
Total				\$ 6.974.254	

Nota. Autores

10.8 Proyección de ventas

Según los resultados arrojados por la encuesta, se evidencia que los turistas viajen en diferentes épocas del año (ver tabla 19), 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.

(Lugo, 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 75% de la capacidad instalada, lo que significa que cuando el hostel esta al 100%, tiene una demanda de 21 personas, y cuando esta al 75%, tiene una demanda de 15 personas, como se muestra a continuación:

Tabla 30. Proyección de ventas

Proyección de Ventas Anuales													
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total acumulado años
Días Tempo. Alta	\$ 15,00			\$ 7,00		\$ 10,00	\$ 20,00					\$ 15,00	
Días Tempo. Media	\$ 15,00	\$ 28,00	\$ 30,00	\$ 23,00	\$ 30,00	\$ 20,00	\$ 10,00	\$ 30,00	\$ 30,00	\$ 30,00	\$ 30,00	\$ 15,00	
Ingresos temporada Alta	\$ 907,50	\$ 907,50	\$ 907,50	\$ 907,50	\$ 907,50	\$ 907,50	\$ 907,50	\$ 907,50	\$ 907,50	\$ 907,50	\$ 907,50	\$ 907,50	
Ingresos temporada Media	\$ 680,63	\$ 680,63	\$ 680,63	\$ 680,63	\$ 680,63	\$ 680,63	\$ 680,63	\$ 680,63	\$ 680,63	\$ 680,63	\$ 680,63	\$ 680,63	
Ingresos mes Alta	\$ 13,612,500	\$ -	\$ -	\$ 6,352,500	\$ -	\$ 9,075,000	18,150,000	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	13,612,500	\$ 60,802,500
Ingresos mes Media	\$ 10,209,375	\$ 19,057,500	\$ 20,418,750	15,654,375	\$ 20,418,750	13,612,500	\$ 6,806,250	20,418,750	20,418,750	20,418,750	20,418,750	10,209,375	\$ 198,061,875
Total ingresos mes	\$ 23,821,875	\$ 19,057,500	\$ 20,418,750	22,006,875	\$ 20,418,750	22,687,500	24,956,250	20,418,750	20,418,750	20,418,750	20,418,750	23,821,875	\$ 258,864,375
Personas x habitación	5												
Nro. De habitación	3												
Total personas	15												
Valor por persona	\$ 38,50												
Personas x habitación	3												
Nro. De habitación	2												
Valor persona													
Total personas	6												
Valor por persona	\$ 55,00												
Total ingresos													
Habitacion de 5 personas	\$ 577,50												
Habitacion de 3 personas	\$ 330,00												
Total ingresos diarios	\$ 907,50												
Proyección Ventas													
Periodos años	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5								
Crecimiento estimado		4.50%	4.50%	4.50%	4.50%								
Ingresos por ventas	\$ 258,864,375	\$ 270,513,272	\$ 282,686,369	\$ 295,407,256	\$ 308,700,582								

Nota. Autores

11. ASPECTOS TÉCNICOS

11.1 Ficha técnica del servicio

Cuadro 5. *Ficha técnica del servicio*

Nombre: Cartagena de Indias Hostel
Localización: Barrio Bocagrande Carrera 4 ^{ta} con calle 6 ^{ta} # 6 ^a 165, tercer (3) piso
Operación: Ofrecer servicio de hospedaje: Habitación compartida con baño privado y habitación privada con baño privado. Contando con personal Bilingüe generando una comunicación eficaz entre el personal del hotel y los turistas.
Moneda: Se acepta cualquier tipo de moneda, teniendo en cuenta el tipo de tasa de cambio actual, (día en el se efectuó el pago) y también se aceptara el pago con tarjeta debito o crédito.
Distribución: El hotel cuenta con tres (3) habitaciones compartidas con baño propio y dos (2) habitaciones privadas con baño propio, zona de labores, cocina, sala de juegos, sala de televisión, bar y terraza.
Alojamiento: Habitación compartida: Baño privado, dos (2) camarotes y 1 (una) cama sencilla, dos (2) ventiladores y una (1) caneca reciclable en el baño y otra en la habitación Habitación privada: Baño privado, una (1) cama doble y una (1) sencilla, dos (2) ventiladores, una (1) caneca reciclable en el baño y otra en la habitación.
Actividades: Sala de juegos: Mesa de pin pon y MultiJuegos, una hora por persona que lo solicite. Horario: de 8:00 am a 10:00 pm de lunes a domingo Día Cultural: Comida, danza y música típica, por grupo de nacionalidad. Horario: de 3:00 pm a 5:00 pm. Todos los días 15 de cada mes. Sala de televisión: plan Direc TV. Horario: en todo momento con el uso de audífonos personales, sin el uso de estos de 8:00 am a 10:00 pm Cocina: uso libre. Horario: de 5:00 am a 10:00 pm Lavandería: lavado, secado y planchado por libras Horario: de 7:00 am a 12:00 pm Bar: venta de cocteles, bebidas alcohólicas en general y snacks Horario: de 7:00 pm a 2:00 am

Nota. Autores

11.2 Descripción del proceso

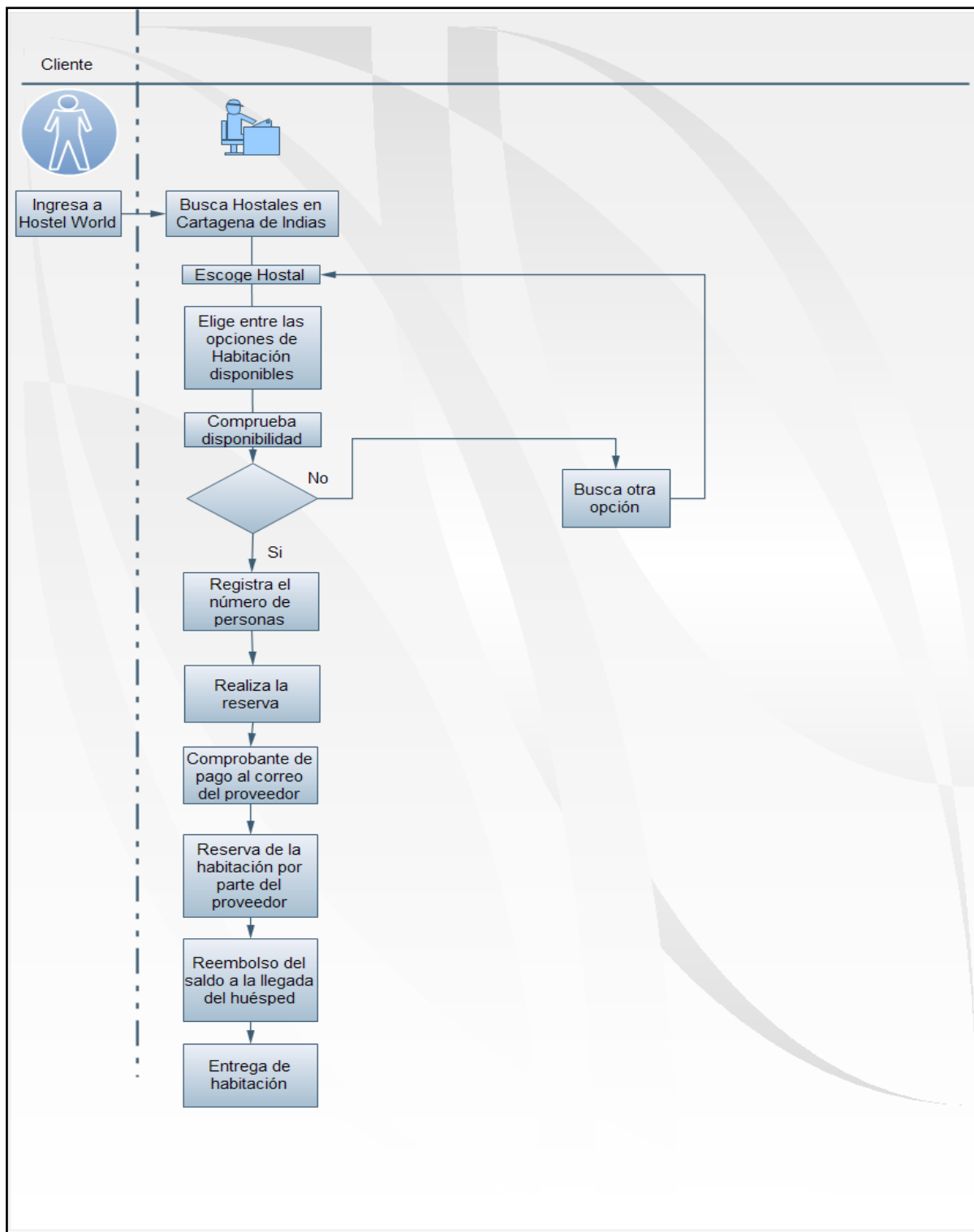


Figura 5. Flujo grama del proceso. Autor

11.3 Necesidades y requerimientos

Los insumos requeridos para prestar el servicio de hospedaje en Cartagena de Indias Hostel, con capacidad instalada para atender a 21 personas y con un concepto ambiental, se relacionan en el numeral 10.7, tabla 29 y en la siguiente tabla:

Tabla 31. *Insumos requeridos para prestar el servicio de hospedaje*

Concepto	Cantidad	Precio del proveedor	Precio total	Proveedores
Camarotes en madera - Instalación	6	\$450.000	\$2,700,000	Nelly, Avenida Quito
Camas sencilla en madera – Instalación	5	\$200.000	\$1,00,000	Nelly, Avenida Quito
Camas dobles en madera – Instalación	5	\$350.000	\$1,750,000	Nelly, Avenida Quito
Juego de sabanas dobles	4	\$60.000	\$24,000	D&D
Juego de sabanas sencillas	51	\$40.000	\$240,000	D&D
Ventiladores de pared – Instalación – turbo silencio	10	\$84.950	\$849,500	Éxito
Persianas en bambú bambulitas – Instalación	12	\$60.000	\$720,000	Mercado Libre
Colchones sencillos semiortopedico en espuma 140 por 190 garantía de 4 años	17	\$216.00	\$367,200	Mercado Libre
Colchones dobles ortopédicos pillow	2	\$299.000	\$598,000	Mercado Libre
Almohadas pincelada 5 por 70	21	\$21.900	\$459,900	Éxito
Barra comedor en madera – Instalación	1	\$700.000	\$700,000	Nelly, Avenida Quito

Tabla 31. (Continúa)

Concepto	Cantidad	Precio del proveedor	Precio total	Proveedores
Cubiertos de mesa por 6	4	\$30.000	\$120,000	Mercado Libre
kit vajilla y vasos por 4 -100% reciclable	4	\$40.000	\$80,000	Preserver
Pocillos	21	\$3.000	\$63,000	Mercado Libre
Juego de batería de cocina Imusa	1	\$59.990	\$59,990	Mercado Libre
Utensilios de cocina 7 piezas	1	\$25.000	\$25,000	Mercado Libre
Nevera Chalanger CR-300 Blanco	1	\$779.900	\$779,900	Falabella
Licuada Black&decker turbo pro/ BLBD10GW	1	\$64.900	\$64,900	Falabella
Sillas	10	\$80.000	\$800,000	Nelly, Avenida Quito
Persianas - Instalación	4	\$150.000	\$600,000	Home center
Televisor Led 42	1	\$1.199.900	\$1,199,900	Falabella
Sofá	1	\$999.900	\$999,900	Falabella
Mesa de pin pon sport fitness	1	\$675.000	\$675,000	Mercado Libre
Computador clon	1	\$800.000	\$800,000	Unilago
Bar – Instalación	1	\$500.000	\$500,000	Nelly, Avenida Quito
Mobiliario café bar, juego café, restaurante, mesa bar	2	\$128.000	\$256,000	Mercado Libre
Cámaras de seguridad – Instalación, Kit de 4 + 4 cámaras	4	\$750.000	\$750,000	Mercado Libre

Tabla 31. (Continua)

Concepto	Cantidad	Precio del proveedor	Precio total	Proveedores
Torre lavadora – secadora – Instalación Whirpool A Gas	1	\$1.190.000	\$1,190,000	Mercado Libre
Tendedero – Instalación	1	\$60.000	\$60,000	Mercado Libre
Papel Higiénico por 36 rollos	2	\$11.999	\$23,998	Carrefour
Cafetera Black&decker DCM600B	1	\$50.000	\$50,000	Falabella
Envases x 12 unidades	4	\$9.450	\$37,800	Mercado Libre
Router E 4200 6 Antenas	1	\$450.000	\$450,000	Unilago
Teatro en Casa HTS5530/55	1	\$529.900	\$529,000	Falabella
MultiJuegos ronda por 30 juegos	1	\$35.000	\$35,000	Mercado Libre
Tequila por 700 ml	4	\$43.800	\$175,200	AlmacenesJr Limitada
Bodka litro	3	\$20.000	\$60,000	AlmacenesJr Limitada
Amarula Litro	4	\$24.300	\$97,200	AlmacenesJr Limitada
Vino dubonet	3	\$20.000	\$60,000	AlmacenesJr Limitada
Chivas litro	3	\$50.000	\$150,000	AlmacenesJr Limitada
Piña Colado litro	3	\$12.000	\$36,000	AlmacenesJr Limitada
2 cajas Gaseosa de uva en lata	24 cada una	\$18.750	37,500	AlmacenesJr Limitada
2 cajas Gaseosa de piña en lata	24 cada una	\$18.750	37,500	AlmacenesJr Limitada

Tabla 31. *(Continúa)*

Concepto	Cantidad	Precio del proveedor	Precio total	Proveedores
2 cajas Gaseosa de coca –cola en lata	24 cada una	\$18.750	37,500	AlmacenesJr Limitada
2 cajas Cerveza Old milkwaukee	24 cada una	\$45.000	\$90,000	AlmacenesJr Limitada
2 cajas Cerveza Moosehead light	24 cada una	\$27.000	\$54,000	AlmacenesJr Limitada
2 cajas Agua Nestlé	24 cada una	\$24.000	\$48,000	AlmacenesJr Limitada
2 cajas Agua de coco	24 cada una	\$46.500	\$93,000	AlmacenesJr Limitada
4 Papas Pringles por 3	12	\$3.333	\$39,999	AlmacenesJr Limitada
Uniforme	4	\$60.000	\$240,000	D&D
Tapabocas	4	\$500	\$2,000	D&D
Guantes	1	\$4.290	\$4,290	Carrefour
Línea de aseo (Trapero, escoba, cepillo sanitario, cepillo piso)	4	\$2.590	\$10,360	Carrefour
Impresora – Faxbroder	1	\$200.000	\$200,000	Unilago
Tintas de Inyección Epson	1	\$ 90.000	\$90,000	Mercado Libre

Nota. Autores

11.4 Característica de la tecnología

Cartagena de Indias Hostel, utilizara tecnologías limpias para la operación de sus actividades, como lo es el sistema de captación de agua pluvial en techos (SCAPT). UNatsabar (2012), que minimiza la contaminación del agua, colectándola y almacenándola en tanques para su posterior uso, como se refleja en el siguiente ejemplo:

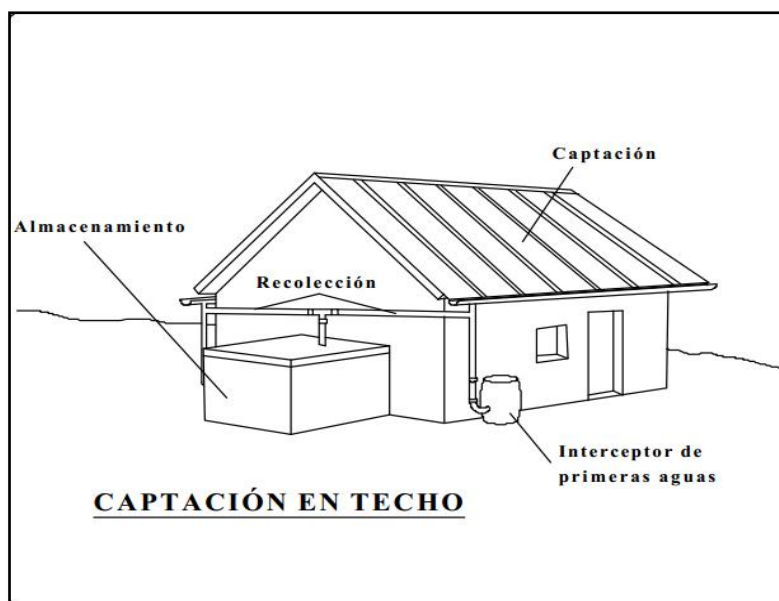


Figura 6. Sistema de captación pluvial. Guía de diseño para captación de agua de lluvia, unidad de apoyo técnico en saneamiento básico rural (UNATSABAR), enero 2001

Así se investigó que por día se requiere aproximadamente 70 litros de agua para descarga en sanitario por persona y 50 litros. (Mejía, 2012), para el aseo domestico de la vivienda en general por mes; para cubrir el consumo de 21 huéspedes, en descarga de sanitario, Cartagena de Indias Hostel, requerirá 1.470 Litros diarios, es decir, que aproximadamente un tanque de 5.000 litros alcanza para abastecer la necesidad de descarga por un tiempo de tres (3) días y el aseo domestico de un (1) mes, teniendo en cuenta que la temporada de lluvias abundantes en la ciudad, es entre agosto a noviembre. (Castillo, 2012), es

decir, se contara con esta alternativa por este tiempo y el resto del año con el servicio público de agua de la ciudad.

Al igual teniendo en cuenta el consumo de energía que se ocasiona día a día en diferentes actividades, se utilizara la energía solar para proveer luz a las instalaciones del hotel mochilero en horas de la noche, alterándola con luz artificial contralada a través de reguladores de energía, con el fin de ahorrar el uso de este recurso.

Por último, se contara con una plataforma de compras y comunicación con el cliente vía internet, para dar a conocer a Cartagena de Indias Hostel y atender las sugerencias, peticiones, quejas y reclamos de los clientes, creando servicios a su medida.

11.5 Localización

Cartagena de Indias, es la capital del departamento de Bolívar, fue fundada el 1 de junio del año 1533, desde 1991 es Distrito turístico y cultural, se encuentra localizada en a las orillas del Mar Caribe, a *''10° 25' 30'' latitud norte y 15° 32' 25'' de longitud oeste respecto al meridiano de Greenwich''*. (Ladino, 2012, pág. 11). Es el segundo centro urbano en importancia de la Costa Caribe, después de Barranquilla.

Entre sus atractivos turísticos geográficos, encontramos las playas de Barú y Tierra bomba, el Archipiélago del Rosario, la bahía de Cartagena, la bahía de Barbacoas, y lagunas costeras. (Moreno, 2012)

Cartagena de Indias tiene un promedio de 90% de humedad. (Moreno, 2012), con un periodo de abundantes lluvias entre los meses de agosto y noviembre.

Operando así Cartagena de Indias Hostel en dicha ciudad, en un apartamento de 300m², el cual cuenta con una capacidad instalada de hospedar 21 personas y se encuentra ubicado en

el barrio Bocagrande en la Carrera 4^{ta} con calle 6^{ta} # 6^a 165, tercer (3) piso, en el corazón de la bahía y las playas de la ciudad. Teniendo acceso a supermercados (Carulla – Olímpica) y a vías principales para el ingreso a centros de interés (Castillo San Felipe y centro histórico y colonial), sea por transporte público o privado.

11.6 Control de inventarios

Para el funcionamiento de Cartagena de Indias Hostel, se requiera a diario insumos de aseo personal y doméstico, dado a que a los huéspedes se les dará productos de aseo biodegradables, shampoo para cabello y cuerpo y shampoo para manos, al momento de realizar el pago de la habitación, y se aseara cada habitación cada vez que un huésped haga su checking, teniendo en cuenta que esto se asumirá como costos operacionales variables, que dependen del flujo de huéspedes, requiriendo pedir los siguientes insumos:

Cuadro 6. *Control de Inventarios*

Producto	Suministro
Desengrasante Burbujines DID x 20 L Desengrasante liquido, especial para superficies como pisos, paredes, mesas, recipientes y toda clase de utensilios	Cada dos meses
Detergente Desinfectante Burbujas Todo USO x 20 L	Cada dos meses
C. Lava loza Marzul Sin Fragancia x 500 g	Cada dos meses
Limpiador Desinfec. BurbujCitrico x 20 L Desinfecta pisos, paredes y baños.	Cada dos meses
Blanqueador Burbujines x 20 kg	Cada dos meses
Suavizante Sin Enjuague Fantasía Floral x 20 L	Cada dos meses

Cuadro 6. (Continúa)

Producto	Suministro
Champú de manos "Jabón líquido para el tocador que protege y suaviza las manos" x Galón	Cada dos meses
Champú de cuerpo y cabello " Champú neutro para cualquier tipo de cabello"	Cada dos meses
Papel Higiénico	Cada mes
Tequila por 700 ml	Cada mes
Bodka litro	Cada mes
Amarula Litro	Cada mes
Vino dubonet	Cada mes
Chivas litro	Cada mes
Piña Colado litro	Cada mes
Gaseosa de uva en lata	Cada mes
Gaseosa de piña en lata	Cada mes
Gaseosa de coca –cola en lata	Cada mes
Cerveza Old milkwaukee	Cada mes
Cerveza Moosehead light	Cada mes
Agua Nestle	Cada mes
Agua de coco	Cada mes
Papas Pringles por 3	Cada mes

Nota. Autores

11.7 Capacidad de producción

Cartagena de Indias Hostel, tiene una capacidad instalada de 21 personas, las cuales se alojaran en las cinco (5) habitaciones con las que cuenta, como se relaciona en la siguiente tabla:

Cuadro 7. *Capacidad instalada*

Tipo de habitación	Personas hospedadas
Tres (3) Habitaciones compartidas con baño privado para máximo cinco (5) personas	15
Dos (2) Habitaciones privadas con baño privado para máximo tres (3) personas	6
Total Capacidad Instalada Por Día	21

Nota. Autores

11.8 Planes de control de calidad

Cartagena de Indias Hostel pretende obtener el certificado de HostelWorld, el cual acredita al hotel como un lugar seguro, limpio, agradable e higiénico a la hora de hospedarse.

Así mismo, busca adquirir el Sello Ambiental Colombiano (SAC) dentro de la categoría ``NTC 5133 (primera actualización) Etiquetas ambientales tipo I. Sello Ambiental Colombiano. Criterios ambientales para establecimientos de alojamiento y hospedaje``. Creado por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible (MADS) reglamentando su uso

mediante la Resolución 1555 de 2005 expedida en conjunto con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MCIT).

Este sello indicara que Cartagena de Indias Hostel da uso sostenible de los recursos naturales que emplea, utiliza métodos de reciclaje, utiliza menos cantidad de energía y utiliza energía solar para su operación, implementa métodos de recolección de agua lluvia, contrata suministros con proveedores certificados con el SAC o que utilizan métodos para que su operación genere un menor impacto relativo sobre el ambiente e indica e instruye a sus clientes sobre el uso adecuado de los residuos para su disposición final.

Para controlar que se cumpla con los planes de preservación del medio ambiente, siendo meritorio el uso del Sello Ambiental Colombiano (SAC), Cartagena de Indias Hostel se someterá a los criterios de evolución y auditorias realizados por el organismo de certificación, cada tres años, según lo estipulado en la resolución 1555 de 2005 y el manual de gestión y uso del SAC. (ICONTEC, 2012)

11.9 Plan de compras

Para la operación diaria del negocio, que atienda el concepto del mismo, se hará la evaluación de proveedores potenciales, teniendo en cuenta los certificados ambientales que los acrediten y/o que prácticas de minimización de daños ambientales aplican, el plazo de pago, la forma de pago y la entrega del producto, como se muestra a continuación:

Cuadro 8. Plan de compras

Nombre Proveedor	Certificado o practicas ambientales	Plazo Pago	Forma de pago	Entrega del producto
CJSCANECAS	<i>“Satisfacer a nuestros clientes en todas las necesidades de productos plásticos con énfasis en recipientes para el manejo de desechos sólidos con el concurso de nuestro personal calificado y la invaluable ayuda de nuestros proveedores”.</i> Santos (2012)	Inmediato	De contado	2 días
Spangel	Certificado responsabilidad social, otorgado por Fenalco Solidario. Cano (2012) 	30 días	Crédito	3 días
HidroPluviales	Buscan proponer un desarrollo sustentable que ayude a la eficiencia y el ahorro del agua. Productos: Huella Hídrica Desarrollo de bajo Impacto LID Créditos LEED Beneficios Verdes Azoteas Verdes Plan verde Desarrollo sustentable Hipotecas verdes. Rojas (2012)	60 días	Crédito	30 días
Cory, solución de limpieza biodegradable	ISO 9.001, ISO 14.001 Seguridad y Salud Laboral, OHSAS 18.001. Heredia(2012)	30 días	Crédito	3 días

Nota. Autores

11.10 Infraestructura

La operación del negocio se desarrollará en la ciudad de Cartagena de Indias, en un apartamento de 300m², que cuenta con cinco (5) habitaciones, cada una con baño propio, además el apartamento cuenta con una (1) terraza, dos (2) salas, una (1) cocina, y una (1) zona de labores.

12. ANALISIS ESTRATEGICO

12.1 Misión

Somos una organización dedicada a la prestación de servicios hoteleros para mochileros, caracterizada por la calidad en el servicio y por la diversidad de planes ecoturísticos que ofrece en la ciudad de Cartagena de Indias.

12.2 Visión

En Cartagena de Indias Hostel tenemos las ideas claras, por eso queremos ser un referente del sector del turismo, entendiendo la realidad de la Ciudad donde operamos y vislumbrando hacia dónde va el futuro de nuestro sector. De este modo, vamos un paso por delante para transformar nuestro panorama competitivo a través de la innovación y la tecnología.

12.3 Análisis DOFA

Cuadro 9. *Análisis DOFA. Ciudad de Cartagena de Indias*

DOFA	OPORTUNIDADES • Entrada por vía aérea, marítima y terrestre ▪ Reconocimiento por la UNESCO en 1984 como patrimonio histórico y cultural de la humanidad y distrito turístico especial ▪ Variedad de paisajes, atractivos turísticos e historias de interés ▪ Ubicación geográfica de la ciudad ▪ Ser uno de los 41 lugares para visitar en el 2010 según New York Times ▪ Oportunidades de inversión ▪ Turismo vacacional (sol y playa) ▪ Turismo de negocios y de eventos	AMENAZAS ▪ Ocupación hotelera enfatizada solo en ciertas épocas del año (temporadas altas) ▪ Vendedores ambulantes que acosan al turista ▪ Falta de cultura ciudadana que deteriora la imagen de la ciudad, por ejemplo, la suciedad que persiste en las calles de la ciudad, por donde hay flujo y tránsito de turistas ▪ Imagen negativa en cuanto a la seguridad de los turistas ▪ Altos precios que ofrece el mercado en el costo de tiquetes aéreos y marítimos para viajeros nacionales e internacionales en temporadas altas
	FORTALEZAS ▪ Excelente ubicación del hotel, centrado en el corazón de la bahía y playas de la ciudad, que ofrece establecimientos de interés para los turistas ▪ Llegar hacer pioneros en responsabilidad ambiental ▪ Estar categorizados en la red de hostelworld ▪ Dar a conocer el hotel a través de la red de hostelworld y agencias reconocidas ▪ Conocimiento previo del negocio, al estar funcionando de una manera informal ▪ Ofrecer servicios de ecoturismo	DEBILIDADES ▪ La competencia directa que ofrece servicios afines a los de este nuevo hotel mochilero ▪ Cobertura, capacidad de respuesta a la demanda.

Nota. Autores

13. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

13.1 Organigrama

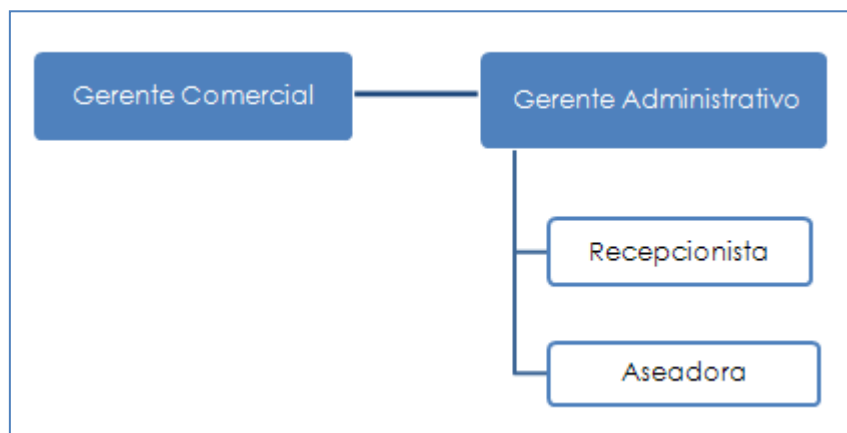


Figura 7. **Organigrama.** Autores

13.2 Perfiles y funciones

Cuadro 10. *Perfiles y funciones*

Cargo	Responsabilidades y funciones	Perfil del cargo
Gerente Comercial	1. Consecución y seguimiento de clientes actuales 2. Búsqueda de nuevos clientes 3. Generar y mantener relaciones estratégicas con competidores del sector y con agencias afines al concepto del negocio 4. Realizar proyecciones de ventas 5. Planear estrategias para incursionar en nuevos mercados	1. Profesional en administración de empresas o afines 2. No requiere experiencia 3. Manejo del segundo idioma 4. Contrato a termino indefinido 5. Disponibilidad total 6. Salario: 1.700.100

Cuadro 10.*(Continua)*

Cargo	Responsabilidades y funciones	Perfil del cargo
Gerente Administrativo	1. Coordinar personal 2. Manejo de inventarios 3. Manejo de la contabilidad y finanzas 4. Manejo de trámites jurídicos y legales 5. Relación con proveedores 6. Manejo de los reglamentos ambientales	1. Profesional en administración de empresas o afines 2. No requiere experiencia 3. Manejo del segundo idioma 4. Contrato a termino indefinido 5. Disponibilidad total 6. Salario: 1.700.100
3 Recepcionistas	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 folletos y mapas de la ciudad 5. Manejo de caja 6. Delegación de funciones al personal para aseo domestico	1. Experiencia mínima de un año en el sector hotelero, turístico o manejo de clientes 3. Manejo básico de ingles 4. Contrato a termino indefinido 5. Tiempo completo 6. Salario: depende de la jornada laboral
Aseadora	1. Aseo de las instalaciones del hotel mochilero 2. Suministrar los productos de aseo personal y domestico 3. Atención de lavandería del hotel mochilero 4. Encargado (a) de la cocina cuando se requiere	1. Experiencia mínima de un año en el sector hotelero o turístico 2. Contrato a termino indefinido 5. Tiempo completo 6. Salario Mínimo Legal vigente

Nota. Autores

13.3 Esquema de contratación y remuneración

Cartagena de Indias Hostel, 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

El salario base es el elemento más importante dentro del paquete de compensación. Se recibe mensualmente y en este elemento se incluyen los pagos de horas extras, y vacaciones. La política de manejo de salarios ha sido diseñada para:

- Atraer, motivar y retener a los empleados de más alta calidad que necesitamos para que nuestro negocio sea exitoso.
- Animar a los empleados a desempeñarse tanto individualmente como en equipo y a desarrollar las habilidades que les permitan maximizar su contribución al negocio.

13.4 Esquema de gobierno corporativo



Figura 8. Esquema de gobierno corporativo. Autores

Teniendo en cuenta el esquema de gobierno corporativo, Cartagena de Indias Hostel, para su funcionamiento tendrá en cuenta las siguientes condiciones generales:

Medio ambiente

1. Utilización adecuada de las canecas de reciclaje
2. Ambiente libre de humo
3. Mantener los espacios limpios (Cocina, salón de juegos, sala de Tv y habitaciones)

Convivencia

1. Respetar el espacio de los demás
2. Escuchar Televisión en la noche con audífonos
3. Ser consciente de los horarios de juegos
4. Todo daño a las instalaciones, muebles o bienes del hotel debe ser asumido por quien lo haya causado
5. No se permitirá el ingreso de visitantes a las habitaciones

Las anteriores condiciones generales, deben ser cumplidas tanto por los actores externos (Mochileros) como por los actores internos (Personal), para llegar a cumplir con los siguientes objetivos organizacionales:

- Ser una empresa responsable con el medio ambiente (Al contar con un sistema de recolección de aguas lluvias, utilización de energía solar, actividades de reciclaje y utilización de productos biodegradables).
- Contar con talento humano capacitado para generar una comunicación eficaz con el cliente.
- Promover el ecoturismo como una herramienta de sostenibilidad ambiental para las ciudades.

De igual forma la toma de decisiones estará a cargo del Gerente Comercial y el Gerente Administrativo de Cartagena de Indias Hostel (Junta de socios), asegurando que las anteriores condiciones generales se cumplan, teniendo en cuenta que los dos (2) gerentes, tienen la autoridad para la toma de decisiones, ya sea en consenso o autónoma dependiendo de la situación.; teniendo una comunicación directa con los colaboradores de Cartagena de Indias hostel, para escuchar aspectos de mejora, observaciones y/o comentarios, aunque estos no tienen libertad para tomar decisiones respecto a las exigencias de los clientes, aun así, serán responsables de suministrar los insumos necesarios para la prestación del servicio (Productos de aseo biodegradables), como también, estar atentos a las sugerencias, peticiones, quejas y/o reclamos de los clientes, para ser atendidas por los gerentes. (Gomez, 2012)

13.5 Estructura Jurídica y tipo de sociedad

El hotel es de sociedad limitada, por lo que la empresa estará constituida bajo la modalidad de persona jurídica. (Perilla, 2012), así, el capital suscrito es por parte de dos (2) socios (Diana Margarita Puente Juan y Luisa Fernanda López), quienes responden por sus respectivos aportes obteniendo utilidades dependiendo del monto del mismo, pudiendo definir entre los socios el tiempo que deseen que perdure la sociedad, además que la admisión de nuevos socios depende de la decisión tomada por ambas partes y no por solo una de ellas y la disolución y liquidación de la sociedad se puede dar por acuerdo de las partes o por perdida de las 2/3 partes del capital social.

Además la administración corresponde a la junta de socios (Diana Margarita Puente Juan y Luisa Fernanda López), y al representante legal (Diana Margarita Puente Juan). Contando con la ventaja de que este tipo de sociedad no requiere revisor fiscal, ya que los

ingresos no superan los \$1.606.800.000 - \$2.678.000.000 respectivamente según la ley.
(Fontalvo, 2012)

13.6 Regímenes especiales

13.6.1 Aspectos legales de formalización

- 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. Cartagena de Indias Hostel, 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.

13.7 Costos administrativos

13.7.1 Costos operacionales variables

Para la proyectiva a cinco (5) años de los datos financieros expuestos en esta sección se manejaron los siguientes supuestos:

Proyección de Ventas	Según los días de temporada alta y media por mes, tomados del calendario turístico de Cartagena de Indias.
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 2009 (7%), 2010 (4,2%), 2011 (3,1%) y 2012 (3,69)% $= 18\%/4 = 4,50\%$.
Escenarios positivo y negativo	Se tomo el 12% de crecimiento del sector + tres (3) puntos, es decir, un crecimiento de un 15% para el escenario positivo y un decrecimiento del -15% para el escenario negativo.
Ocupación del hotel - proyección de ventas	Se asumió un 100% de ocupación para temporada alta y un 75% sobre las ventas diarias de temporada alta para temporada media.

Cartagena de Indas Hostel, para su operación diaria requiere productos de aseo domestico y de aseo personal biodegradables, como bebidas alcohólicas y snacks, los cuales se pedirán al proveedor dependiendo su rotación, teniendo en cuenta que la proyectiva a cinco (5) años será según la meta de inflación (4,50%) del año 2012. Banco de la República (2012), como se relaciona a continuación:

Tabla 32. Costos Administrativos

Tipo de gasto	Gasto mensual	AÑO1	AÑO2	AÑO3	AÑO4	AÑO5	
Desengrasante Burbujines DID x 20 L Desengrasante líquido, especial para superficies como pisos, paredes, mesas,	\$ 61,94	\$ 371,61	\$ 390,19	\$ 409,70	\$ 430,19	\$ 451,69	\$1,747,542
Detergente Desinfectante Burbujas Todo USO x 20 L	\$ 61,94	\$ 371,61	\$ 390,19	\$ 409,70	\$ 430,19	\$ 451,69	
C. Lava loza Marzul Sin Fragancia x 500 g	\$ 20,99	\$ 125,95	\$ 132,25	\$ 138,86	\$ 145,81	\$ 153,10	
Limpiador Desinfecta. Burbuja Cítrico x 20 L Desinfecta pisos, paredes y baños.	\$ 49,40	\$ 296,41	\$ 311,23	\$ 326,79	\$ 343,13	\$ 360,29	
Blanqueador Burbujines x 20 kg	\$ 30,66	\$ 183,98	\$ 193,18	\$ 202,84	\$ 212,98	\$ 223,63	
Suavizante Sin Enjuague Fantasia Floral x 20 L	\$ 66,33	\$ 397,98	\$ 417,88	\$ 438,77	\$ 460,71	\$ 483,75	
Champú de manos	\$ 55,21	\$ 331,25	\$ 347,82	\$ 365,21	\$ 383,47	\$ 402,64	\$1,018,758
Champú de cuerpo y cabello	\$ 67,79	\$ 406,73	\$ 427,06	\$ 448,42	\$ 470,84	\$ 494,38	
Papel Higiénico	\$ 23,40	\$ 280,78	\$ 294,82	\$ 309,56	\$ 325,03	\$ 341,29	

Tabla 32. (Continúa)

Tequila por 700 ml	\$ 175,20	\$2,102,400	\$2,207,520	\$2,317,896	\$2,433,791	\$2,555,480	
Bodka litro	\$ 60,00	\$ 720,00	\$ 756,00	\$ 793,80	\$ 833,49	\$ 875,17	
Amarula Litro	\$ 97,20	\$1,166,400	\$1,224,720	\$1,285,956	\$1,350,254	\$1,417,766	
Vino dubonet	\$ 60,00	\$ 720,00	\$ 756,00	\$ 793,80	\$ 833,49	\$ 875,17	
Chivas litro	\$ 150,00	\$1,800,000	\$1,890,000	\$1,984,500	\$2,083,725	\$2,187,911	
Piña Colado litro	\$ 36,00	\$ 432,00	\$ 453,60	\$ 476,28	\$ 500,09	\$ 525,10	
Gaseosa de uva en lata	\$ 37,50	\$ 450,00	\$ 472,50	\$ 496,13	\$ 520,93	\$ 546,98	
Gaseosa de piña en lata	\$ 37,50	\$ 450,00	\$ 472,50	\$ 496,13	\$ 520,93	\$ 546,98	
Gaseosa de coca –cola en lata	\$ 37,50	\$ 450,00	\$ 472,50	\$ 496,13	\$ 520,93	\$ 546,98	
Cerveza Old milkwaukee	\$ 90,00	\$1,080,000	\$1,134,000	\$1,190,700	\$1,250,235	\$1,312,747	
Cerveza Moosehead light	\$ 54,00	\$ 648,00	\$ 680,40	\$ 714,42	\$ 750,14	\$ 787,65	
Agua Nestlé	\$ 48,00	\$ 576,00	\$ 604,80	\$ 635,04	\$ 666,79	\$ 700,13	
Agua de coco	\$ 93,00	\$1,116,000	\$1,171,800	\$1,230,390	\$1,291,910	\$1,356,505	
Papas Pringles por 3	\$ 40,00	\$ 479,99	\$ 503,99	\$ 529,19	\$ 555,65	\$ 583,43	
TOTAL	\$1,453,551	\$14,957,088	\$15,704,942	\$16,490,190	\$17,314,699	\$18,180,434	\$12,190,788

Nota. Autores

13.8 Gastos de personal

Para el funcionamiento de Cartagena de Indias Hostel, se requiere un capital humano conformado por siete (7) personas, los cuales devengaran el siguiente sistema de remuneración:

Tabla 33. *Gastos de personal*

Liquidación de nomina								
Trabajador	Salario			Obligaciones Laborales				
	Salario	Auxilio de transporte	Total	Prestaciones sociales y Vacaciones Provisión	Seguridad social	Aportes parafiscales	Total aportes	Total costo
Gerente administrativo	\$ 1,700,100		\$ 1,700,100	\$ 371,19	\$ 371,92	\$ 159,38	\$ 902,49	\$ 2,602,588
Gerente comercial	\$ 1,700,101		\$ 1,700,101	\$ 371,19	\$ 371,92	\$ 159,38	\$ 902,49	\$ 2,602,589
Recepcionista diurno (8:00am-5:00pm)	\$ 566,70	\$ 67,80	\$ 634,50	\$ 135,71	\$ 123,97	\$ 53,13	\$ 312,81	\$ 947,31
Recepcionista diurno - nocturno del 35%(5:00pm-2:00am)	\$ 666,45	\$ 67,80	\$ 734,25	\$ 157,49	\$ 145,79	\$ 62,48	\$ 365,76	\$ 1,100,005
Recepcionista diurno - nocturno del 35% (2:00am-11:00am)	\$ 666,45	\$ 67,80	\$ 734,25	\$ 157,49	\$ 145,79	\$ 62,48	\$ 365,76	\$ 1,100,005
Recepcionista domingos diurno del 75% (8:00am-5:00pm)	\$ 1,031,037	\$ 67,80	\$ 1,098,837	\$ 237,09	\$ 225,55	\$ 96,66	\$ 559,30	\$ 1,658,134
Aseadora	\$ 566,70	\$ 67,80	\$ 634,50	\$ 135,71	\$ 123,97	\$ 53,13	\$ 312,81	\$ 947,31
\$								10,957,935
Total	\$ 6,897,534	\$ 339,00	7,236,534	\$ 1,565,847	\$ 1,508,913	\$ 646,64	\$ 3,721,401	\$ 10,957,935

Tabla 33. (Continúa)

Periodos	Mes	Año			
Sueldos	\$ 6,897,534	\$ 82,770,408			
Auxilio de transporte	\$ 339,00	\$ 4,068,000			
Prestaciones sociales	\$ 1,565,847	\$ 18,790,164			
Seguridad social	\$ 1,508,913	\$ 18,106,956			
Aportes parafiscales	\$ 646,64	\$ 7,759,692			
Total gastos de personal	\$ 10,957,935	\$ 131,495,220			
Periodos años	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Inflación estimada por año		4.50%	4.50%	4.50%	4.50%
Sueldos	\$ 82,770,408	\$ 86,495,076	90,387,355	\$ 94,454,786	\$ 98,705,251
Auxilio de transporte	\$ 4,068,000	\$ 4,251,060	4,442,358	\$ 4,642,264	\$ 4,851,166
Prestaciones sociales	\$ 18,790,164	\$ 19,635,721	20,519,329	\$ 21,442,699	\$ 22,407,620
Seguridad social	\$ 18,106,956	\$ 18,921,769	19,773,249	\$ 20,663,045	\$ 21,592,882
Aportes parafiscales	\$ 7,759,692	\$ 8,108,878	8,473,778	\$ 8,855,098	\$ 9,253,577
Total gastos de personal	\$131,495,220	\$ 137,412,505	\$ 143,596,068	\$ 150,057,891	\$ 156,810,496
Pago en el próximo periodo					
Total aportes P. y seguridad social	\$ 25,866,648	\$ 27,030,647	28,247,026	\$ 29,518,142	\$ 30,846,459
Seguridad social	\$ 1,508,913	\$ 1,576,814	1,647,771	\$ 1,721,920	\$ 1,799,407
Aportes parafiscales	\$ 646,64	\$ 675,74	\$ 706,15	\$ 737,93	\$ 771,13
Total pagos próximo periodo	\$ 2,155,554	\$ 2,252,554	2,353,919	\$ 2,459,845	\$ 2,570,538
Valor a pagar por periodo	\$ 23,711,094	\$ 24,778,093	25,893,107	\$ 27,058,297	\$ 28,275,921
Saldo periodo anterior		\$ 2,155,554	2,252,554	\$ 2,353,919	\$ 2,459,845
Pago total por periodo	\$ 23,711,094	\$ 26,933,647	\$ 28,145,661	\$ 29,412,216	\$ 30,735,766

Nota. Autores

13.9 Gastos de puesta en marcha – Inversión inicial

Para el funcionamiento de Cartagena de Indias Hostel, se requiere una inversión inicial de \$45.428.459 pesos.

Tabla 34. *Inversiones pre operativas requeridas*

Inversiones pre operativas requeridas					
Ítem	Descripción	Valor			
Construcciones	Sistema recolector de agua lluvia	\$ 3,100,000			
Dotación	Dotación alojamiento	\$ 20,790,350			
Mercadeo y promoción	Campaña de promoción	\$ 2,380,000			
Gastos legales		3,000,000.00			
	Dotación y uniformes	\$ 246,29			
Total		\$ 29,516,640			
Periodo a diferir años		5			
Valor gasto año		\$ 5,903,328			
Saldo cargos diferidos	\$ 29,516,640	\$ 29,516,640	\$ 29,516,640	\$ 29,516,640	\$ 29,516,640
Gasto por año	\$ 5,903,328	\$ 11,806,656	\$ 17,709,984	\$ 23,613,312	\$ 29,516,640
Saldo cargos diferidos	\$ 23,613,312	\$ 17,709,984	\$ 11,806,656	\$ 5,903,328	\$ -
DISPONIBLE INICIAL REQUERIDO 1er. MES					
Gastos de personal	\$ 10,957,935				
Gastos de operación	\$ 3,500,333				
Costos de operación (Aseo general y bebidas snacks	\$ 1,453,551				
Total capital disponible	\$ 15,911,819				
Capital de la empresa					
Inversión pre operativa requerida	\$ 29,516,640				
Disponible requerido	\$ 15,911,819				
Total inversión requerida	\$ 45,428,459				
		Porcentaje			
Recursos propios	\$ 20,000,000	44.03%			
Recursos a financiar	\$ 25,428,459	55.97%			
Total inversión	\$ 45,428,459	100%			

Nota. Autores

13.10 Gastos anuales de administración

Cartagena de Indias Hostel, para su operación diaria requiere de gastos administrativos, teniendo en cuenta que la proyectiva a cinco (5) años, se toma según la meta de inflación (4,50%). Banco de la República (2012), del año 2012, como se relaciona a continuación:

Tabla 35. Gastos anuales de administración

GASTOS DE OPERACIÓN POR MES					
Total servicios públicos	\$ 1,470,000				
Arriendo	\$ 2,000,000				
Gastos de papelería	\$ 22,00				
Depreciación	\$ 8,33				
Total gastos de operación mes	\$ 3,500,333				
GASTOS OPERACIONALES ANUALES					
Periodos años	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Inflación estimada		4.50%	4.50%	4.50%	4.50%
Resumen servicios públicos					
Agua	\$ 7,200,000	\$ 7,524,000	\$ 7,862,580	\$ 8,216,396	\$ 8,586,134
Luz	\$ 8,400,000	\$ 8,778,000	\$ 9,173,010	\$ 9,585,795	\$ 10,017,156
Gas	\$ 720,00	\$ 752,40	\$ 786,26	\$ 821,64	\$ 858,61
Teléfono. Internet	\$ 1,320,000	\$ 1,379,400	\$ 1,441,473	\$ 1,506,339	\$ 1,574,125
Total servicios	\$ 17,640,000	\$ 18,433,800	\$ 19,263,321	\$ 20,130,170	\$ 21,036,028
Servicios Públicos	\$ 17,640,000	\$ 18,433,800	\$ 19,263,321	\$ 20,130,170	\$ 21,036,028
Arriendo	\$ 24,000,000	\$ 25,080,000	\$ 26,208,600	\$ 27,387,987	\$ 28,620,446
Gastos de papelería	\$ 264,00	\$ 275,88	\$ 288,30	\$ 301,27	\$ 314,83
Depreciación equipos de oficina	\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 100,00
Total gastos operacionales	\$ 42,004,000	\$ 43,889,680	\$ 45,860,216	\$ 47,919,425	\$ 50,071,299

DEPRECIACIÓN			
Impresora	\$ 200,00		
Computador	\$ 800,00		
	\$ 1,000,000		
Valor de los activos	\$ 1,000,000		
Vida útil (Años)	10		
Depreciación por línea recta			
Año	Cuota depreciación	Depreciación acumulada	Valor neto en libros
1	\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 900,00
2	\$ 100,00	\$ 200,00	\$ 800,00
3	\$ 100,00	\$ 300,00	\$ 700,00
4	\$ 100,00	\$ 400,00	\$ 600,00
5	\$ 100,00	\$ 500,00	\$ 500,00

Nota. Autores

14. ASPECTOS FINANCIEROS

14.1 Proyecciones financieras

14.1.1 Supuestos generales

1. Según los resultados arrojados por la encuesta, se evidencia que los turistas viajen en diferentes épocas del año (ver tabla 19), 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. Perdomo (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 75% de la capacidad instalada, lo que significa que cuando el hostel está al 100%, tiene una demanda de 21 personas, y cuando está al 75%, tiene una demanda de 15 personas, como se muestra a continuación:

Tabla 36. Proyección de Ventas

Proyección de Ventas Por mes													Total acumulado años
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Días Temporada Alta	15			7		10	20					15	
Días Temporada Media	15	28	30	23	30	20	10	30	30	30	30	15	
Ingresos temporada Alta	\$ 907,50	\$ 907,50	\$ 907,50	\$ 907,50	\$ 907,50	\$ 907,50	\$ 907,50	\$ 907,50	\$ 907,50	\$ 907,50	\$ 907,50	\$ 907,50	
Ingresos temporada Media	\$ 680,63	\$ 680,63	\$ 680,63	\$ 680,63	\$ 680,63	\$ 680,63	\$ 680,63	\$ 680,63	\$ 680,63	\$ 680,63	\$ 680,63	\$ 680,63	
Ingresos mes Alta	\$ 13,612,500	\$ -	\$ -	\$ 6,352,500	\$ -	\$ 9,075,000	\$ 18,150,000	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 13,612,500	\$ 60,802,500
Ingresos mes Media	\$ 10,209,375	\$ 19,057,500	\$ 20,418,750	\$ 15,654,375	\$ 20,418,750	\$ 13,612,500	\$ 6,806,250	\$ 20,418,750	\$ 20,418,750	\$ 20,418,750	\$ 20,418,750	\$ 10,209,375	\$ 198,061,875
Total ingresos mes	\$ 23,821,875	\$ 19,057,500	\$ 20,418,750	\$ 22,006,875	\$ 20,418,750	\$ 22,687,500	\$ 24,956,250	\$ 20,418,750	\$ 20,418,750	\$ 20,418,750	\$ 20,418,750	\$ 23,821,875	\$ 258,864,375
% Ingresos por mes	9.20%	7.36%	7.89%	8.50%	7.89%	8.76%	9.64%	7.89%	7.89%	7.89%	7.89%	9.20%	100.00%

Tabla 36. (Continua)

FLUJO DE CAJA														
Periodos meses	0	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total acumulado años
Saldo inicial	\$ 20,000,000	\$ 14,911,819	\$ 26,165,762	\$ 30,775,059	\$ 36,666,954	\$ 44,055,212	\$ 49,947,107	\$ 58,589,644	\$ 69,369,843	\$ 75,874,717	\$ 82,379,591	\$ 88,884,466	\$ 95,389,340	\$ 693,009,515
Ingresos periodo														
Ingresos por ventas		\$ 23,821,875	\$ 19,057,500	\$ 20,418,750	\$ 22,006,875	\$ 20,418,750	\$ 22,687,500	\$ 24,956,250	\$ 20,418,750	\$ 20,418,750	\$ 20,418,750	\$ 20,418,750	\$ 23,821,875	\$ 258,864,375
Créditos aprobados	\$ 25,428,459													\$ 25,428,459
Ingresos no operacionales promedio		\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 1,800,000
Total ingresos periodo	\$ 25,428,459	\$ 23,971,875	\$ 19,207,500	\$ 20,568,750	\$ 22,156,875	\$ 20,568,750	\$ 22,837,500	\$ 25,106,250	\$ 20,568,750	\$ 20,568,750	\$ 20,568,750	\$ 20,568,750	\$ 23,971,875	\$ 286,092,834
Egresos periodos														
Compra de activos	\$ 1,000,000													
Pago preoperativos	\$ 29,516,640													
Costos básicos operación		\$ 1,376,419	\$ 1,101,135	\$ 1,179,788	\$ 1,271,549	\$ 1,179,788	\$ 1,310,875	\$ 1,441,963	\$ 1,179,788	\$ 1,179,788	\$ 1,179,788	\$ 1,179,788	\$ 1,376,419	\$ 14,957,088
Pagos sueldos		\$ 6,897,534	\$ 6,897,534	\$ 6,897,534	\$ 6,897,534	\$ 6,897,534	\$ 6,897,534	\$ 6,897,534	\$ 6,897,534	\$ 6,897,534	\$ 6,897,534	\$ 6,897,534	\$ 6,897,534	\$ 82,770,408
Auxilio de transporte		\$ 339,00	\$ 339,00	\$ 339,00	\$ 339,00	\$ 339,00	\$ 339,00	\$ 339,00	\$ 339,00	\$ 339,00	\$ 339,00	\$ 339,00	\$ 339,00	\$ 4,068,000
Aportes y parafiscales			\$ 646,64	\$ 646,64	\$ 646,64	\$ 646,64	\$ 646,64	\$ 646,64	\$ 646,64	\$ 646,64	\$ 646,64	\$ 646,64	\$ 646,64	\$ 7,113,051
Seguridad social			\$ 1,508,913	\$ 1,508,913	\$ 1,508,913	\$ 1,508,913	\$ 1,508,913	\$ 1,508,913	\$ 1,508,913	\$ 1,508,913	\$ 1,508,913	\$ 1,508,913	\$ 1,508,913	\$ 16,598,043
Agua		\$ 600,00	\$ 600,00	\$ 600,00	\$ 600,00	\$ 600,00	\$ 600,00	\$ 600,00	\$ 600,00	\$ 600,00	\$ 600,00	\$ 600,00	\$ 600,00	\$ 7,200,000
Luz		\$ 700,00	\$ 700,00	\$ 700,00	\$ 700,00	\$ 700,00	\$ 700,00	\$ 700,00	\$ 700,00	\$ 700,00	\$ 700,00	\$ 700,00	\$ 700,00	\$ 8,400,000
Gas		\$ 60,00	\$ 60,00	\$ 60,00	\$ 60,00	\$ 60,00	\$ 60,00	\$ 60,00	\$ 60,00	\$ 60,00	\$ 60,00	\$ 60,00	\$ 60,00	\$ 720,00
Teléfono.														
Internet		\$ 110,00	\$ 110,00	\$ 110,00	\$ 110,00	\$ 110,00	\$ 110,00	\$ 110,00	\$ 110,00	\$ 110,00	\$ 110,00	\$ 110,00	\$ 110,00	\$ 1,320,000
Arriendo		\$ 2,000,000	\$ 2,000,000	\$ 2,000,000	\$ 2,000,000	\$ 2,000,000	\$ 2,000,000	\$ 2,000,000	\$ 2,000,000	\$ 2,000,000	\$ 2,000,000	\$ 2,000,000	\$ 2,000,000	\$ 24,000,000
Gastos de papelería		\$ 22,00	\$ 22,00	\$ 22,00	\$ 22,00	\$ 22,00	\$ 22,00	\$ 22,00	\$ 22,00	\$ 22,00	\$ 22,00	\$ 22,00	\$ 22,00	\$ 264,00
Cuota crédito		\$ 612,98	\$ 612,98	\$ 612,98	\$ 612,98	\$ 612,98								
Total egresos del periodo	\$ 30,516,640	\$ 12,717,932	\$ 14,598,203	\$ 14,676,855	\$ 14,768,616	\$ 14,676,855	\$ 14,194,963	\$ 14,326,051	\$ 14,063,876	\$ 14,063,876	\$ 14,063,876	\$ 14,063,876	\$ 14,260,507	\$ 167,410,590
Flujo neto del periodo	\$ (5,088,181)	\$ 11,253,943	\$ 4,609,297	\$ 5,891,895	\$ 7,388,259	\$ 5,891,895	\$ 8,642,537	\$ 10,780,199	\$ 6,504,874	\$ 6,504,874	\$ 6,504,874	\$ 6,504,874	\$ 9,711,368	\$ 118,682,244
Saldo final del periodo	\$ 14,911,819	\$ 26,165,762	\$ 30,775,059	\$ 36,666,954	\$ 44,055,212	\$ 49,947,107	\$ 58,589,644	\$ 69,369,843	\$ 75,874,717	\$ 82,379,591	\$ 88,884,466	\$ 95,389,340	\$ 105,100,708	\$ 811,691,759

Tabla 36. (Continua)

Año														
Costos de operación básicos	\$ 14,957,088													
Gastos de acondicionamiento (Pre operativos)	\$ 5,903,328													
Costos de arrendamientos	\$ 24,000,000													
Totales costos anuales	\$ 44,860,416													
COSTOS DE VENTAS POR MES														
Periodos meses	0	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Totales
Costos de operación básicos		\$ 1,376,419	\$ 1,101,135	\$ 1,179,788	\$ 1,271,549	\$ 1,179,788	\$ 1,310,875	\$ 1,441,963	\$ 1,179,788	\$ 1,179,788	\$ 1,179,788	\$ 1,179,788	\$ 1,376,419	\$ 14,957,088
Gastos de acondicionamiento (Pre operativos)		\$ 543,25	\$ 434,60	\$ 465,64	\$ 501,86	\$ 465,64	\$ 517,38	\$ 569,12	\$ 465,64	\$ 465,64	\$ 465,64	\$ 465,64	\$ 543,25	\$ 5,903,328
Costos de arrendamientos		\$ 2,208,589	\$ 1,766,871	\$ 1,893,076	\$ 2,040,316	\$ 1,893,076	\$ 2,103,418	\$ 2,313,760	\$ 1,893,076	\$ 1,893,076	\$ 1,893,076	\$ 1,893,076	\$ 2,208,589	\$ 24,000,000
Totales costos variables por mes		\$ 4,128,259	\$ 3,302,607	\$ 3,538,508	\$ 3,813,725	\$ 3,538,508	\$ 3,931,675	\$ 4,324,843	\$ 3,538,508	\$ 3,538,508	\$ 3,538,508	\$ 3,538,508	\$ 4,128,259	\$ 44,860,416
ESCENARIO POSITIVO		15%	15%	15%	15%	15%	15%	15%	15%	15%	15%	15%	15%	
Incremento de los ingresos en 15%		\$ 27,567,656	\$ 22,088,625	\$ 23,654,063	\$ 25,480,406	\$ 23,654,063	\$ 26,263,125	\$ 28,872,188	\$ 23,654,063	\$ 23,654,063	\$ 23,654,063	\$ 23,654,063	\$ 27,567,656	
ESCENARIO NEGATIVO		-15%	-15%	-15%	-15%	-15%	-15%	-15%	-15%	-15%	-15%	-15%	-15%	
Disminución de los ingresos en un 15%		\$ 20,376,094	\$ 16,326,375	\$ 17,483,438	\$ 18,833,344	\$ 17,483,438	\$ 19,411,875	\$ 21,340,313	\$ 17,483,438	\$ 17,483,438	\$ 17,483,438	\$ 17,483,438	\$ 20,376,094	
ESCENARIO NORMAL		\$ 23,971,875	\$ 19,207,500	\$ 20,568,750	\$ 22,156,875	\$ 20,568,750	\$ 22,837,500	\$ 25,106,250	\$ 20,568,750	\$ 20,568,750	\$ 20,568,750	\$ 20,568,750	\$ 23,971,875	

Tabla 36. (Continua)

Periodos meses	0	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
ESCENARIO POSITIVO												
Ingresos	25,428,459.33	27,567,656.25	22,088,625.00	23,654,062.50	25,480,406.25	23,654,062.50	26,263,125.00	28,872,187.50	23,654,062.50	23,654,062.50	23,654,062.50	23,654,062.50
Gastos pre operativos	30,516,640.00											
Costos variables		4,128,259.141	3,302,607.313	3,538,507.835	3,813,725.111	3,538,507.835	3,931,675.372	4,324,842.910	3,538,507.835	3,538,507.835	3,538,507.835	3,538,507.835
Gastos de operación		12,717,932.50	14,598,202.67	14,676,855.19	14,768,616.47	14,676,855.19	14,194,963.37	14,326,050.91	14,063,875.84	14,063,875.84	14,063,875.84	14,063,875.84
Saldo neto del periodo	(5,088,180.67)	10,721,464.609	4,187,815.015	5,438,699.471	6,898,064.669	5,438,699.471	8,136,486.255	10,221,293.681	6,051,678.830	6,051,678.830	6,051,678.830	6,051,678.830
ESCENARIO NEGATIVO												
Ingresos	25,428,459.33	20,376,093.75	16,326,375.00	17,483,437.50	18,833,343.75	17,483,437.50	19,411,875.00	21,340,312.50	17,483,437.50	17,483,437.50	17,483,437.50	17,483,437.50
Gastos pre operativos	30,516,640.00											
Costos variables		4,128,259.141	3,302,607.313	3,538,507.835	3,813,725.111	3,538,507.835	3,931,675.372	4,324,842.910	3,538,507.835	3,538,507.835	3,538,507.835	3,538,507.835
Gastos de operación		12,717,932.50	14,598,202.67	14,676,855.19	14,768,616.47	14,676,855.19	14,194,963.37	14,326,050.91	14,063,875.84	14,063,875.84	14,063,875.84	14,063,875.84
Saldo neto del periodo	(5,088,180.67)	3,529,902.109	- 1,574,434.985	- 731,925.529	251,002.169	- 731,925.529	1,285,236.255	2,689,418.681	- 118,946.170	- 118,946.170	- 118,946.170	- 118,946.170
ESCENARIO NORMAL												
Ingresos	\$ 25,428,459	\$ 23,971,875	\$ 19,207,500	\$ 20,568,750	\$ 22,156,875	\$ 20,568,750	\$ 22,837,500	\$ 25,106,250	\$ 20,568,750	\$ 20,568,750	\$ 20,568,750	\$ 20,568,750
Gastos pre operativos	\$ 30,516,640											
Costos variables		\$ 4,128,259	\$ 3,302,607	\$ 3,538,508	\$ 3,813,725	\$ 3,538,508	\$ 3,931,675	\$ 4,324,843	\$ 3,538,508	\$ 3,538,508	\$ 3,538,508	\$ 3,538,508
Gastos de operación		\$ 12,717,932	\$ 14,598,203	\$ 14,676,855	\$ 14,768,616	\$ 14,676,855	\$ 14,194,963	\$ 14,326,051	\$ 14,063,876	\$ 14,063,876	\$ 14,063,876	\$ 14,063,876
Saldo neto del periodo	\$ (5,088,181)	\$ 7,125,683	\$ 1,306,690	\$ 2,353,387	\$ 3,574,533	\$ 2,353,387	\$ 4,710,861	\$ 6,455,356	\$ 2,966,366	\$ 2,966,366	\$ 2,966,366	\$ 2,966,366

Tabla 36. (Continua)

VALOR PRESENTE NETO VPN			
ESCENARIOS	POSITIVO	NORMAL	NEGATIVO
INVERSIÓN INICIAL	\$ (20,000,000)	\$ (20,000,000)	\$ (20,000,000)
FLUJO CAJA 0	\$ (5,088,181)	\$ (5,088,181)	\$ (5,088,181)
FLUJO CAJA 1	\$ 10,721,465	\$ 7,125,683	\$ 3,529,902
FLUJO CAJA 2	\$ 4,187,815	\$ 1,306,690	\$ (1,574,435)
FLUJO CAJA 3	\$ 5,438,699	\$ 2,353,387	(\$ 731,93)
FLUJO CAJA 4	\$ 6,898,065	\$ 3,574,533	\$ 251,00
FLUJO CAJA 5	\$ 5,438,699	\$ 2,353,387	(\$ 731,93)
FLUJO CAJA 6	\$ 8,136,486	\$ 4,710,861	\$ 1,285,236
FLUJO CAJA 7	\$ 10,221,294	\$ 6,455,356	\$ 2,689,419
FLUJO CAJA 8	\$ 6,051,679	\$ 2,966,366	(\$ 118,95)
FLUJO CAJA 9	\$ 6,051,679	\$ 2,966,366	(\$ 118,95)
FLUJO CAJA 10	\$ 6,051,679	\$ 2,966,366	(\$ 118,95)
FLUJO CAJA 11	\$ 6,051,679	\$ 2,966,366	(\$ 118,95)
FLUJO CAJA 12	\$ 9,178,890	\$ 5,583,109	\$ 1,987,327
Tasa de interés estimada	1.02%	1.02%	1.02%
VPN	\$ 53,236,609	\$ 16,984,715	\$ (19,267,179)
TASA INTERNA DE RETORNO			
ESCENARIOS	POSITIVO	NORMAL	NEGATIVO
INVERSIÓN INICIAL	\$ (20,000,000)	\$ (20,000,000)	\$ (20,000,000)
FLUJO CAJA 0	\$ (5,088,181)	\$ (5,088,181)	\$ (5,088,181)
FLUJO CAJA 1	\$ 10,721,465	\$ 7,125,683	\$ 3,529,902
FLUJO CAJA 2	\$ 4,187,815	\$ 1,306,690	\$ (1,574,435)
FLUJO CAJA 3	\$ 5,438,699	\$ 2,353,387	(\$ 731,93)
FLUJO CAJA 4	\$ 6,898,065	\$ 3,574,533	\$ 251,00
FLUJO CAJA 5	\$ 5,438,699	\$ 2,353,387	(\$ 731,93)
FLUJO CAJA 6	\$ 8,136,486	\$ 4,710,861	\$ 1,285,236
FLUJO CAJA 7	\$ 10,221,294	\$ 6,455,356	\$ 2,689,419
FLUJO CAJA 8	\$ 6,051,679	\$ 2,966,366	(\$ 118,95)
FLUJO CAJA 9	\$ 6,051,679	\$ 2,966,366	(\$ 118,95)
FLUJO CAJA 10	\$ 6,051,679	\$ 2,966,366	(\$ 118,95)
FLUJO CAJA 11	\$ 6,051,679	\$ 2,966,366	(\$ 118,95)
FLUJO CAJA 12	\$ 9,178,890	\$ 5,583,109	\$ 1,987,327
TIR	22%	9%	-15%

Nota. Autores

2. Otro supuesto consiste en que los gastos pre operativos (ver tabla 34) se diferirán a cinco (5) años, asumiendo cuotas anuales de \$5.903.328, descontando este valor en el estado de resultados por año.

3. De igual manera se supone que el capital de la empresa, consta de un capital propio de \$ 20.000.000 (44,03%) y de un capital financiado de \$25.428.459 (55,97%).

4. Otro supuesto son los ingresos no operacionales, que se obtienen de la comisión del 10% por cierre de venta de planes ecoturísticos al mes, que serán ofrecidos en la recepción del hotel, como también de la venta de bebidas y snacks al mes, que se ofrecerán en el bar del hotel, como se muestra a continuación:

Tabla 37. Ingresos por planes ecoturísticos por mes

INGRESOS POR VENTA DE BEBIDAS Y SNACKS										
Venta de Licor (1 Litro = 20 Tragos)	100	\$ 6,00		\$ 600,00	\$ 7,200,000	\$ 8,085,600	\$ 9,080,129	\$ 10,196,985	\$ 11,451,214	\$ 12,859,713
Venta de Licor (700 ml = 10 Tragos)	10	\$ 6,00		\$ 60,00	\$ 720,00	\$ 808,56	\$ 908,01	\$ 1,019,698	\$ 1,145,121	\$ 1,285,971
Venta de Gaseosa	144	\$ 2,00		\$ 288,00	\$ 3,456,000	\$ 3,881,088	\$ 4,358,462	\$ 4,894,553	\$ 5,496,583	\$ 6,172,662
Venta Cerveza	96	\$ 3,00		\$ 288,00	\$ 3,456,000	\$ 3,881,088	\$ 4,358,462	\$ 4,894,553	\$ 5,496,583	\$ 6,172,662
Venta de agua	48	\$ 2,00		\$ 96,00	\$ 1,152,000	\$ 1,293,696	\$ 1,452,821	\$ 1,631,518	\$ 1,832,194	\$ 2,057,554
Venta de agua de coco	48	\$ 2,00		\$ 96,00	\$ 1,152,000	\$ 1,293,696	\$ 1,452,821	\$ 1,631,518	\$ 1,832,194	\$ 2,057,554
Venta de papas pringles	12	\$ 6,00		\$ 72,00	\$ 864,00	\$ 970,27	\$ 1,089,615	\$ 1,223,638	\$ 1,374,146	\$ 1,543,166
Total Ingresos No operacionales				\$ 1,500,000	\$ 18,000,000	\$ 18,810,000	\$ 19,656,450	\$ 20,540,990	\$21,465,335	\$22,431,275
Crecimiento estimado						4.50%	4.50%	4.50%	4.50%	4.50%

Tabla 37. (Continua)

INGRESOS POR PLANES ECOTURISTICOS					
Nombre plan	Valor planes	Nro. Persona		% comisión	
				10 %	
Volcán totumo	\$ 55,00	3	\$ 165,00	\$ 16,50	
Buceo islas del rosario y playa blanca	\$ 190,00	1	\$ 190,00	\$ 19,00	
Paseo en canoa x los manglares	\$ 55,00	4	\$ 220,00	\$ 22,00	
Recorrido histórico en bicicleta	\$ 25,00	7	\$ 175,00	\$ 17,50	
Total ingresos por planes en promedio por cada 15 días				\$ 75,00	
Ingresos promedio por mes				\$ 150,00	
PROYECCIÓN DE INGRESOS NO OPERACIONALES					
Proyección ingresos		4.50%	4.50%	4.50 %	4.50 %
Ingresos por año planes eco turísticos	\$ 1,800,000	\$ 1,881,000	\$ 1,965,645	\$ 2,054,099	\$ 2,146,533
Ingresos por venta de licor y bebidas	\$ 18,810,000	\$ 19,656,450	\$ 20,540,990	\$ 21,465,335	\$ 22,431,275
Total ingresos no operacionales	\$ 20,610,000	\$ 21,537,450	\$ 22,506,635	\$ 23,519,434	\$ 24,577,808

Nota. Autores

14.1.2 Balance general

Tabla 38. Balance General

BALANCE GENERAL						
Periodos años	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Activos						
Caja	\$ 20,000,000	\$ 119,281,855	\$ 207,674,258	\$ 300,312,012	\$ 397,382,234	\$ 499,080,261
Total activo corriente	\$ 20,000,000	\$ 119,281,855	\$ 207,674,258	\$ 300,312,012	\$ 397,382,234	\$ 499,080,261
Cargos diferidos		\$ 23,613,312	\$ 17,709,984	\$ 11,806,656	\$ 5,903,328	\$ -
Equipos de oficina		\$ 1,000,000	\$ 1,000,000	\$ 1,000,000	\$ 1,000,000	\$ 1,000,000
Depreciación acumulada		(\$ 100,00)	(\$ 200,00)	(\$ 300,00)	(\$ 400,00)	(\$ 500,00)
Total activos	\$ 20,000,000	\$ 143,795,167	\$ 226,184,242	\$ 312,818,668	\$ 403,885,562	\$ 499,580,261
Pasivos						
Obligaciones financieras		\$ 4,308,307	\$ 4,980,403	\$ 5,757,346	\$ 6,655,492	\$ -
Prestaciones sociales		\$ 18,790,164	\$ 19,635,721	\$ 20,519,329	\$ 21,442,699	\$ 22,407,620
Aportes de nomina		\$ 2,155,554	\$ 2,252,554	\$ 2,353,919	\$ 2,459,845	\$ 2,570,538
Total pasivos corrientes		\$ 25,254,025	\$ 26,868,679	\$ 28,630,594	\$ 30,558,036	\$ 24,978,158
Pasivos a largo plazo						
Obligaciones financieras		\$ 17,393,242	\$ 12,412,839	\$ 6,655,492		
Total pasivos		\$ 42,647,268	\$ 39,281,518	\$ 35,286,087	\$ 30,558,036	\$ 24,978,158
Patrimonio						
Capital pagado	\$ 20,000,000	\$ 20,000,000	\$ 20,000,000	\$ 20,000,000	\$ 20,000,000	\$ 20,000,000
Reserva legal		\$ 8,114,790	\$ 16,690,272	\$ 25,753,258	\$ 35,332,753	\$ 45,460,210
Utilidad ejercicio		\$ 73,033,109	\$ 77,179,342	\$ 81,566,872	\$ 86,215,449	\$ 91,147,119
Utilidad periodos anteriores			\$ 73,033,109	\$ 150,212,452	\$ 231,779,324	\$ 317,994,773
Total patrimonio	\$ 20,000,000	\$ 101,147,899	\$ 186,902,724	\$ 277,532,582	\$ 373,327,526	\$ 474,602,102
Total pasivos más patrimonio		\$ 143,795,167	\$ 226,184,242	\$ 312,818,668	\$ 403,885,562	\$ 499,580,261

Nota. Autores

14.1.3 Estado de resultados

Tabla 39. Estado de Resultados

ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS					
Periodos años	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos estimados	\$ 258,864,375	\$ 270,513,272	\$ 282,686,369	\$ 295,407,256	\$ 308,700,582
Costos variables	\$ 44,860,416	\$ 46,688,270	\$ 48,602,118	\$ 50,606,014	\$ 52,704,208
Utilidad bruta	\$ 214,003,959	\$ 223,825,001	\$ 234,084,252	\$ 244,801,242	\$ 255,996,374
Gastos de operación					
Gastos de nomina	\$ 131,495,220	\$ 137,412,505	\$ 143,596,068	\$ 150,057,891	\$ 156,810,496
Agua	\$ 7,200,000	\$ 7,524,000	\$ 7,862,580	\$ 8,216,396	\$ 8,586,134
Luz	\$ 8,400,000	\$ 8,778,000	\$ 9,173,010	\$ 9,585,795	\$ 10,017,156
Gas	\$ 720,00	\$ 752,40	\$ 786,26	\$ 821,64	\$ 858,61
Teléfono. Internet	\$ 1,320,000	\$ 1,379,400	\$ 1,441,473	\$ 1,506,339	\$ 1,574,125
Gastos de papelería	\$ 264,00	\$ 275,88	\$ 288,30	\$ 301,27	\$ 314,83
Depreciación equipos de oficina	\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 100,00
Total gastos operacionales	\$ 149,499,220	\$ 156,222,185	\$ 163,247,683	\$ 170,589,329	\$ 178,261,349
Utilidad operacional	\$ 64,504,739	\$ 67,602,817	\$ 70,836,568	\$ 74,211,913	\$ 77,735,025
Otros ingresos	\$ 20,610,000	\$ 21,537,450	\$ 22,506,635	\$ 23,519,434	\$ 24,577,808
Gastos financieros	\$ 3,966,840	\$ 3,385,442	\$ 2,713,346	\$ 1,936,403	\$ 1,038,257
Utilidad antes de reserva	\$ 81,147,899	\$ 85,754,825	\$ 90,629,858	\$ 95,794,944	\$ 101,274,577
Reserva legal 10%	\$ 8,114,790	\$ 8,575,482	\$ 9,062,986	\$ 9,579,494	\$ 10,127,458
Utilidad neta por periodo	\$ 73,033,109	\$ 77,179,342	\$ 81,566,872	\$ 86,215,449	\$ 91,147,119

Nota. Autores

El grado de sensibilidad de la demanda, es el análisis de los cambios en las utilidades, ante un posible variación o disminución de una de las variables, para este caso, se toman los ingresos con un incremento del 15% para el escenario positivo y un decrecimiento de -15% para un escenario negativo, con el fin de determinar, hasta qué nivel los ingresos pueden aumentar o disminuir sin afectar la viabilidad del proyecto o como se ve afectado. Para hallar esto se tomo como base el estado de pérdidas y ganancias (P y G) del año uno (1) en escenario normal, tomando la cuenta de ingresos estimados y otros ingresos, calculando un incremento del 15% para un escenario positivo, y calculando una disminución del -15% para un escenario negativo, como se muestra a continuación:

SENSIBILIDAD EN LA UTILIDAD - ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS POR ESCENARIO			
Periodos años	Normal	Positivo	Negativo
Ingresos estimados	\$ 258.864.375	\$ 297.694.031	\$ 220.034.719
Costos variables	\$ 44.860.416	\$ 46.688.270	\$ 48.602.118
Utilidad bruta	\$ 214.003.959	\$ 251.005.761	\$ 171.432.601
Gastos de operación			
Gastos de nomina	\$ 131.495.220	\$ 137.412.505	\$ 143.596.068
Agua	\$ 7.200.000	\$ 7.524.000	\$ 7.862.580
Luz	\$ 8.400.000	\$ 8.778.000	\$ 9.173.010
Gas	\$ 720.000	\$ 752.400	\$ 786.258
Teléfono. Internet	\$ 1.320.000	\$ 1.379.400	\$ 1.441.473
Gastos de papelería	\$ 264.000	\$ 275.880	\$ 288.295

Depreciación equipos de oficina	\$ 100.000	\$ 100.000	\$ 100.000
Total gastos operacionales	\$ 149.499.220	\$ 156.222.185	\$ 163.247.683
Utilidad operacional	\$ 64.504.739	\$ 94.783.576	\$ 8.184.918
Otros ingresos	\$ 20.610.000	\$ 23.701.500	\$ 17.518.500
Gastos financieros (Interés)	\$ 3.966.840	\$ 3.385.442	\$ 2.713.346
Utilidad antes de reserva	\$ 81.147.899	\$ 115.099.634	\$ 22.990.072
Reserva legal 10%	\$ 8.114.790	\$ 11.509.963	\$ 2.299.007
Utilidad neta por periodo	\$ 73.033.109	\$ 103.589.671	\$ 20.691.065
Escenario positivo	15%		
Escenario negativo	-15%		

Nota. Autores

Como se puede observar en la tabla anterior, al aplicar el incremento del 15% en los ingresos estimados y otros ingresos, las utilidades muestran una variación, tomando para este caso la utilidad neta por periodo, ya que es la que permite ver si la empresa tiene la capacidad de atender sus obligaciones; presentando así una variación positiva del escenario normal al positivo del 42%, mientras que para el escenario normal al negativo se obtuvo una variación negativa del -72%, aunque se presente esta variación negativa, la utilidad neta por periodo permite atender los requerimientos del proyecto, pero no está generando valor a los accionistas.

14.1.4 Flujo de efectivo

Tabla 40. *Flujo de efectivo*

FLUJO DE CAJA						
Periodos años	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Saldo inicial	\$ 20,000,000	\$ 14,911,819	\$ 119,281,855	\$ 207,674,258	\$ 300,312,012	\$ 397,382,234
Ingresos periodo						
Ingresos por ventas		\$ 258,864,375	\$ 270,513,272	\$ 282,686,369	\$ 295,407,256	\$ 308,700,582
Créditos aprobados	\$ 25,428,459					
Ingresos no operacionales		\$ 20,610,000	\$ 21,537,450	\$ 22,506,635	\$ 23,519,434	\$ 24,577,808
Total ingresos periodo	\$ 25,428,459	\$ 279,474,375	\$ 292,050,722	\$ 305,193,004	\$ 318,926,690	\$ 333,278,391
Egresos periodos						
Compra de activos	\$ 1,000,000					
Pago pre operativos	\$ 29,516,640					
Costos básicos operación		\$ 14,957,088	\$ 15,704,942	\$ 16,490,190	\$ 17,314,699	\$ 18,180,434
Pagos sueldos		\$ 82,770,408	\$ 86,495,076	\$ 90,387,355	\$ 94,454,786	\$ 98,705,251
Auxilio de transporte		\$ 4,068,000	\$ 4,251,060	\$ 4,442,358	\$ 4,642,264	\$ 4,851,166
Aportes y parafiscales		\$ 23,711,094	\$ 26,933,647	\$ 28,145,661	\$ 29,412,216	\$ 30,735,766
Prestaciones sociales			\$ 18,790,164	\$ 19,635,721	\$ 20,519,329	\$ 21,442,699
Agua		\$ 7,200,000	\$ 7,524,000	\$ 7,862,580	\$ 8,216,396	\$ 8,586,134
Luz		\$ 8,400,000	\$ 8,778,000	\$ 9,173,010	\$ 9,585,795	\$ 10,017,156
Gas		\$ 720,00	\$ 752,40	\$ 786,26	\$ 821,64	\$ 858,61
Teléfono. Internet		\$ 1,320,000	\$ 1,379,400	\$ 1,441,473	\$ 1,506,339	\$ 1,574,125
Arriendo		\$ 24,000,000	\$ 25,080,000	\$ 26,208,600	\$ 27,387,987	\$ 28,620,446
Gastos de papelería		\$ 264,00	\$ 275,88	\$ 288,30	\$ 301,27	\$ 314,83
Cuota crédito		\$ 7,693,749	\$ 7,693,749	\$ 7,693,749	\$ 7,693,749	\$ 7,693,749
Total egresos del periodo	\$ 30,516,640	\$ 175,104,339	\$ 203,658,319	\$ 212,555,250	\$ 221,856,468	\$ 231,580,364
Flujo neto del periodo	\$ (5,088,181)	\$ 104,370,036	\$ 88,392,403	\$ 92,637,755	\$ 97,070,221	\$ 101,698,027
Saldo final del periodo	\$ 14,911,819	\$ 119,281,855	\$ 207,674,258	\$ 300,312,012	\$ 397,382,234	\$ 499,080,261

Nota. Autores

14.1.5 Análisis del punto de equilibrio

Tabla 41. Punto de equilibrio

PUNTO DE EQUILIBRIO					
Clases de habitaciones	Nro. Habitaciones	Total Número. Personas	% s/g Número. personas		
Para cinco personas	3	15	71.43%		
Para tres personas	2	6	28.57%		
Total		21	100.00%		
DISTRIBUCIÓN DE LOS COSTOS FIJOS SEGÚN NUMEROS DE PERSONAS POR HABITACIÓN					
Total de costos de operación	\$ 149,499,220	\$ 156,222,185	\$ 163,247,683	\$ 170,589,329	\$ 178,261,349
Total costos financieros	\$ 3,966,840	\$ 3,385,442	\$ 2,713,346	\$ 1,936,403	\$ 1,038,257
Total costos fijos	\$ 153,466,060	\$ 159,607,627	\$ 165,961,029	\$172,525,732	\$179,299,606
ASIGNACIÓN DE COSTOS SEGÚN NÚMERO DE PERSONAS POR HABITACIÓN					
Cinco personas	71.43%	71.43%	71.43%	71.43%	71.43%
Tres personas	28.57%	28.57%	28.57%	28.57%	28.57%
Cinco personas	\$ 109,618,614	\$ 114,005,448	\$ 118,543,592	\$ 123,232,666	\$ 128,071,147
Tres personas	\$ 43,847,446	\$ 45,602,179	\$ 47,417,437	\$ 49,293,066	\$ 51,228,459
Total costos	\$ 153,466,060	\$ 159,607,627	\$ 165,961,029	\$172,525,732	\$179,299,606
VALOR PRECIO PERSONA HABITACIÓN					
Crecimiento estimado precio		4.50%	4.50%	4.50%	4.50%
Para cinco personas	\$ 38,50	\$ 40,23	\$ 42,04	\$ 43,94	\$ 45,91
Para tres personas	\$ 55,00	\$ 57,48	\$ 60,06	\$ 62,76	\$ 65,59
INGRESOS GENERADOS POR HABITACIÓN					
		% sobre ingresos			
Para cinco personas	\$ 577,50	63.64%			
Para tres personas	\$ 330,00	36.36%			
Total ingresos diarios	\$ 907,50	100.00%			
NRO. ESTIMADO INGRESOS PERSONAS					
Habitación 5 personas					
Alta	15				
Media	11				
Habitación 3 personas					
Alta	6				
Media	4				

Tabla 41. (Continua)

Ingreso numero de personas	PERIODOS												Total Número. Personas
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Habitación 5 personas													
Alta	225	0	0	105	0	150	300	0	0	0	0	225	1005
Media	165	308	330	253	330	220	110	330	330	330	330	165	3201
Total personas													
Habitación 5 personas	390	308	330	358	330	370	410	330	330	330	330	390	4206
Habitación 3 personas													
Alta	90	0	0	42	0	60	120	0	0	0	0	90	402
Media	60	112	120	92	120	80	40	120	120	120	120	60	1164
Total personas													
Habitación 3 personas	150	112	120	134	120	140	160	120	120	120	120	150	1566

TOTAL COSTOS VARIABLES					
	\$ 44,860,416	\$ 46,688,270	\$ 48,602,118	\$ 50,606,014	\$ 52,704,208
Habitación Para cinco personas	63.64%	63.64%	63.64%	63.64%	63.64%
Habitación Para tres personas	36.36%	36.36%	36.36%	36.36%	36.36%
Para cinco personas	\$ 28,547,537	\$ 29,710,718	\$ 30,928,620	\$ 32,203,827	\$ 33,539,042
Para tres personas	\$ 16,312,879	\$ 16,977,553	\$ 17,673,497	\$ 18,402,187	\$ 19,165,167
Total costos variables	\$ 44,860,416	\$ 46,688,270	\$ 48,602,118	\$ 50,606,014	\$ 52,704,208
Habitación 5 personas	4206	4206	4206	4206	4206
Habitación 3 personas	1566	1566	1566	1566	1566
Costo variable unitario s/G Número de personas					
Habitación 5 personas	6,787.34	7,063.89	7,353.45	7,656.64	7,974.09
Habitación 3 personas	10,416.91	10,841.35	11,285.76	11,751.08	12,238.29
PUNTO DE EQUILIBRIO					
Habitación 5 personas	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Precio de venta	\$ 38,50	\$ 40,23	\$ 42,04	\$ 43,94	\$ 45,91
Costos variables	\$ 6,79	\$ 7,06	\$ 7,35	\$ 7,66	\$ 7,97
Margen de contribución	\$ 31,71	\$ 33,17	\$ 34,69	\$ 36,28	\$ 37,94
Costos fijos	\$ 109,618,614	\$ 114,005,448	\$ 118,543,592	\$ 123,232,666	\$ 128,071,147
Margen de contribución	\$ 31,71	\$ 33,17	\$ 34,69	\$ 36,28	\$ 37,94
Punto de equilibrio	\$ 3,46	\$ 3,44	\$ 3,42	\$ 3,40	\$ 3,38
Cantidad personas habitación	5	5	5	5	5
Nro. Veces utilización habita	691.32	687.43	683.45	679.37	675.16
Habitación 3 personas					
Precio de venta	\$ 55,00	\$ 57,48	\$ 60,06	\$ 62,76	\$ 65,59
Costos variables	\$ 10,42	\$ 10,84	\$ 11,29	\$ 11,75	\$ 12,24
Margen de contribución	\$ 44,58	\$ 46,63	\$ 48,78	\$ 51,01	\$ 53,35
Costos fijos	\$ 43,847,446	\$ 45,602,179	\$ 47,417,437	\$ 49,293,066	\$ 51,228,459
Margen de contribución	\$ 44,58	\$ 46,63	\$ 48,78	\$ 51,01	\$ 53,35
Punto de equilibrio	983.50	977.88	972.15	966.28	960.23
Cantidad personas habitación	3	3	3	3	3
Nro. Veces utilización habita	327.83	325.96	324.05	322.09	320.08

Nota. Autores

14.1.6 Indicadores financieros

Tabla 42. Indicadores financieros

INDICADORES FINANCIEROS					
INDICADOR DE LIQUIDEZ					
Razón corriente					
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Activos corrientes	\$ 119,281,855	\$ 207,674,258	\$ 300,312,012	\$ 397,382,234	\$ 499,080,261
Pasivos corrientes	\$ 25,254,025	\$ 26,868,679	\$ 28,630,594	\$ 30,558,036	\$ 24,978,158
	4.72	7.73	10.49	13.00	19.98
Por cada peso del pasivo corriente que la empresa adeuda a corto plazo tiene 4.72 pesos de respaldo en el activo corriente					
Capital de trabajo					
Activa. Cte. - Pasivo Corriente.	\$94,027,830	\$180,805,579	\$271,681,418	\$366,824,198	\$474,102,102
Una vez cancelados los pasivos corrientes a la empresa le quedan \$94.027.830 millones de pesos para atender las necesidades de la operación normal					
Rotación del capital de trabajo					
Ventas	\$ 258,864,375	\$ 270,513,272	\$ 282,686,369	\$ 295,407,256	\$ 308,700,582
Capital de trabajo neto	\$ 94,027,830	\$ 180,805,579	\$ 271,681,418	\$ 366,824,198	\$ 474,102,102
	2.75	1.50	1.04	0.81	0.65
Por cada peso de capital de trabajo la compañía genera una rentabilidad de 2.75 veces					
RAZONES DE RENTABILIDAD					
Margen de utilidad bruta					
Utilidad bruta	\$ 214,003,959	\$ 223,825,001	\$ 234,084,252	\$ 244,801,242	\$ 255,996,374
Ventas	\$ 258,864,375	\$ 270,513,272	\$ 282,686,369	\$ 295,407,256	\$ 308,700,582
	82.67%	82.74%	82.81%	82.87%	82.93%
Por cada peso vendido la empresa genera una utilidad bruta de 82,67%					
Margen de utilidad operacional					
Utilidad operacional	\$ 64,504,739	\$ 67,602,817	\$ 70,836,568	\$ 74,211,913	\$ 77,735,025
Ventas	\$ 258,864,375	\$ 270,513,272	\$ 282,686,369	\$ 295,407,256	\$ 308,700,582
	24.92%	24.99%	25.06%	25.12%	25.18%
La utilidad operacional obtenida después de descontar los costos de ventas y los gastos operacionales fue del 24,92%					
Margen de utilidad neta					
Utilidad neta	\$ 73,033,109	\$ 77,179,342	\$ 81,566,872	\$ 86,215,449	\$ 91,147,119
Ventas	\$ 258,864,375	\$ 270,513,272	\$ 282,686,369	\$ 295,407,256	\$ 308,700,582
	28.21%	28.53%	28.85%	29.19%	29.53%
La utilidad neta obtenida al descontar los costos variables, gastos operacionales, gastos financieros y reservas legales fue de 28,21%					
Rendimiento de los activos ROA					
Utilidad neta final	\$ 73,033,109	\$ 77,179,342	\$ 81,566,872	\$ 86,215,449	\$ 91,147,119
Activos totales	\$ 143,795,167	\$ 226,184,242	\$ 312,818,668	\$ 403,885,562	\$ 499,580,261
	50.79%	34.12%	26.07%	21.35%	18.24%
La empresa utiliza el 50.79% del total de sus activos en la generación de utilidades					

Tabla 42. (Continua)

Rendimiento del capital					
Utilidad neta final	\$ 73,033,109	\$ 77,179,342	\$ 81,566,872	\$ 86,215,449	\$ 91,147,119
Pasivo LP + Patrimonio	\$ 118,541,142	\$ 199,315,563	\$ 284,188,074	\$ 373,327,526	\$ 474,602,102
	61.61%	38.72%	28.70%	23.09%	19.20%
La empresa utiliza el 61.61% de su patrimonio en la generación de utilidades					
RAZONES DE ENDEUDAMIENTO					
Nivel de endeudamiento					
Total Activo	\$ 143,795,167	\$ 226,184,242	\$ 312,818,668	\$ 403,885,562	\$ 499,580,261
Total Pasivo	\$ 42,647,268	\$ 39,281,518	\$ 35,286,087	\$ 30,558,036	\$ 24,978,158
	3.37	5.76	8.87	13.22	20.00
El nivel de endeudamiento de la empresa es de 3.37					
Nivel de endeudamiento a corto plazo					
Pasivo corriente	\$ 25,254,025	\$ 26,868,679	\$ 28,630,594	\$ 30,558,036	\$ 24,978,158
Total Pasivo	\$ 8,114,790	\$ 16,690,272	\$ 25,753,258	\$ 35,332,753	\$ 45,460,210
	311.21%	160.98%	111.17%	86.49%	54.95%
El nivel de endeudamiento de la empresa a corto plazo es de 311.21%					
Endeudamiento financiero					
Obligaciones Financieras	\$ 4,308,307	\$ 4,980,403	\$ 5,757,346	\$ 6,655,492	\$ -
Ventas	\$ 258,864,375	\$ 270,513,272	\$ 282,686,369	\$ 295,407,256	\$ 308,700,582
	1.66%	1.84%	2.04%	2.25%	0.00%
El nivel de endeudamiento financiero de la empresa es de 1.66%					
Cobertura de Intereses					
Utilidad Operacional	\$ 64,504,739	\$ 67,602,817	\$ 70,836,568	\$ 74,211,913	\$ 77,735,025
Gastos Financieros	\$ 3,966,840	\$ 3,385,442	\$ 2,713,346	\$ 1,936,403	\$ 1,038,257
	16.26	19.97	26.11	38.32	74.87
El número de veces que las utilidades operacionales nos permiten pagar los cargos por interés y cubrir los gastos por interés es de 16.26					
Leverage					
Pasivo Total	\$ 42,647,268	\$ 39,281,518	\$ 35,286,087	\$ 30,558,036	\$ 24,978,158
Patrimonio	\$ 101,147,899	\$ 186,902,724	\$ 277,532,582	\$ 373,327,526	\$ 474,602,102
	42.16%	21.02%	12.71%	8.19%	5.26%
El nivel de endeudamiento de la empresa en relación con sus activos y patrimonio es de 42,16%					
Impacto de carga financiera					
Gastos Financieros	\$ 3,966,840	\$ 3,385,442	\$ 2,713,346	\$ 1,936,403	\$ 1,038,257
Ventas	\$ 258,864,375	\$ 270,513,272	\$ 282,686,369	\$ 295,407,256	\$ 308,700,582
	1.53%	1.25%	0.96%	0.66%	0.34%
El porcentaje de incidencia de los gastos financieros sobre los ingresos de la empresa es del 1,53%					

Nota. Autores

Tabla 43. Indicadores financieros – VPN – TIR

ANALISIS FINANCIERO	
VALOR PRESENTE NETO VPN	
Inversión inicial	\$ (20,000,000)
Flujo caja 0	\$ (5,088,181)
Flujo caja 1	\$ 104,370,036
Flujo caja 2	\$ 88,392,403
Flujo caja 3	\$ 92,637,755
Flujo caja 4	\$ 97,070,221
Flujo caja 5	\$ 101,698,027
Tasa de oportunidad	21.50%
VPN	\$206,577,009
TASA INTERNA DE RETORNO TIR	
Inversión inicial	\$ (20,000,000)
Flujo caja 0	\$ (5,088,181)
Flujo caja 1	\$ 104,370,036
Flujo caja 2	\$ 88,392,403
Flujo caja 3	\$ 92,637,755
Flujo caja 4	\$ 97,070,221
Flujo caja 5	\$ 101,698,027
TIR	168%

RELACION COSTOS BENEFICIOS						
Total ingresos	\$ 25,428,459	\$279,474,375	\$292,050,722	\$305,193,004	\$318,926,690	\$333,278,391
Total egresos	\$ 30,516,640	\$175,104,339	\$203,658,319	\$212,555,250	\$221,856,468	\$231,580,364
Relación Costo Beneficio	83%	160%	143%	144%	144%	144%

Nota. Autores

Si la relación costo beneficio (RCB) da como resultado superior a uno (1) financieramente es un dato positivo, si arroja exactamente uno (1) financieramente es indiferente, pero si da un valor inferior a uno (1), financieramente es mala, en este caso para todos los periodos arrojo un valor superior a uno lo que indica, que financieramente el proyecto es bueno.

14.1.7 Supuestos de Ventas

Tabla 44. Supuestos

ESCENARIOS													
POSITIVO	Cero	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
INGRESOS	\$ 25,428,459	\$ 27,567,656	\$ 22,088,625	\$ 23,654,063	\$ 25,480,406	\$ 23,654,063	\$ 26,263,125	\$ 28,872,188	\$ 23,654,063	\$ 23,654,063	\$ 23,654,063	\$ 23,654,063	\$ 27,567,656
EGRESOS	\$ 30,516,640	\$ 16,846,192	\$ 17,900,810	\$ 18,215,363	\$ 18,582,342	\$ 18,215,363	\$ 18,126,639	\$ 18,650,894	\$ 17,602,384	\$ 17,602,384	\$ 17,602,384	\$ 17,602,384	\$ 18,388,766
NORMAL	Cero	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
INGRESOS	\$ 25,428,459	\$ 23,971,875	\$ 19,207,500	\$ 20,568,750	\$ 22,156,875	\$ 20,568,750	\$ 22,837,500	\$ 25,106,250	\$ 20,568,750	\$ 20,568,750	\$ 20,568,750	\$ 20,568,750	\$ 23,971,875
EGRESOS	\$ 30,516,640	\$ 16,846,192	\$ 17,900,810	\$ 18,215,363	\$ 18,582,342	\$ 18,215,363	\$ 18,126,639	\$ 18,650,894	\$ 17,602,384	\$ 17,602,384	\$ 17,602,384	\$ 17,602,384	\$ 18,388,766
NEGATIVO	Cero	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
INGRESOS	\$ 25,428,459	\$ 20,376,094	\$ 16,326,375	\$ 17,483,438	\$ 18,833,344	\$ 17,483,438	\$ 19,411,875	\$ 21,340,313	\$ 17,483,438	\$ 17,483,438	\$ 17,483,438	\$ 17,483,438	\$ 20,376,094
EGRESOS	\$ 30,516,640	\$ 16,846,192	\$ 17,900,810	\$ 18,215,363	\$ 18,582,342	\$ 18,215,363	\$ 18,126,639	\$ 18,650,894	\$ 17,602,384	\$ 17,602,384	\$ 17,602,384	\$ 17,602,384	\$ 18,388,766

Nota. Autores

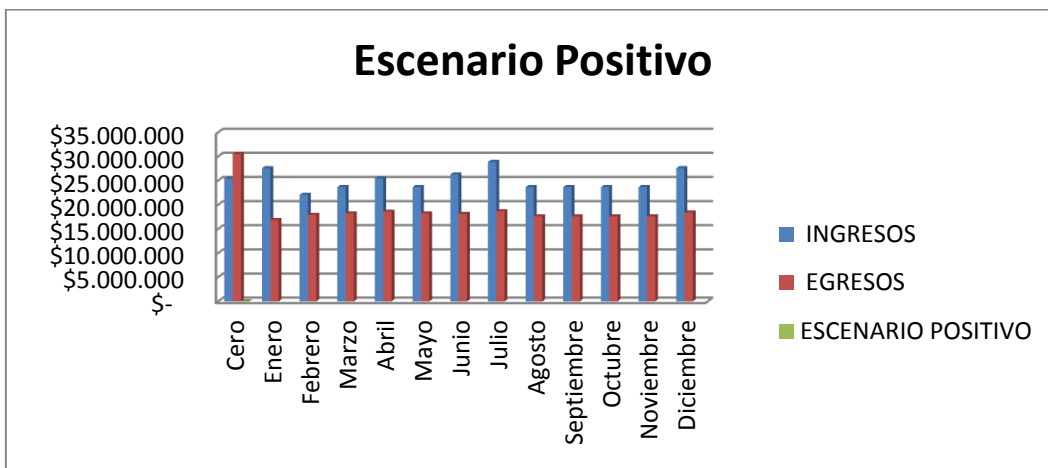


Grafico 22. Escenario Positivo. Autores

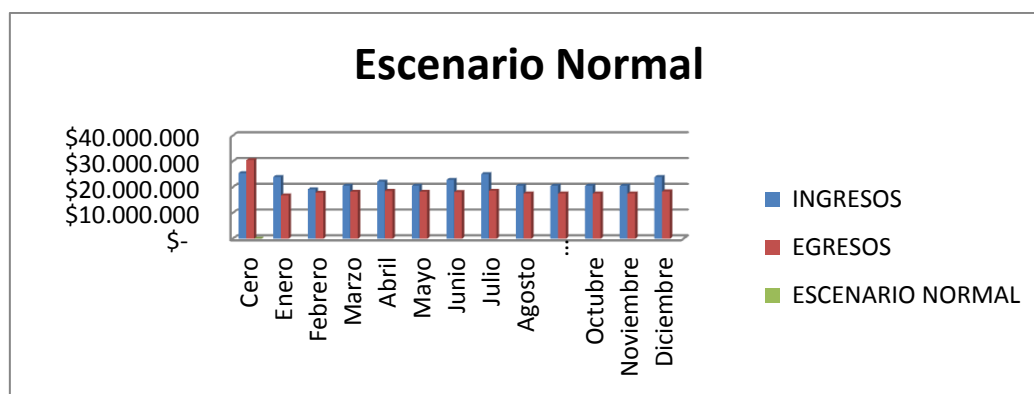


Grafico 23. Escenario Normal. Autores

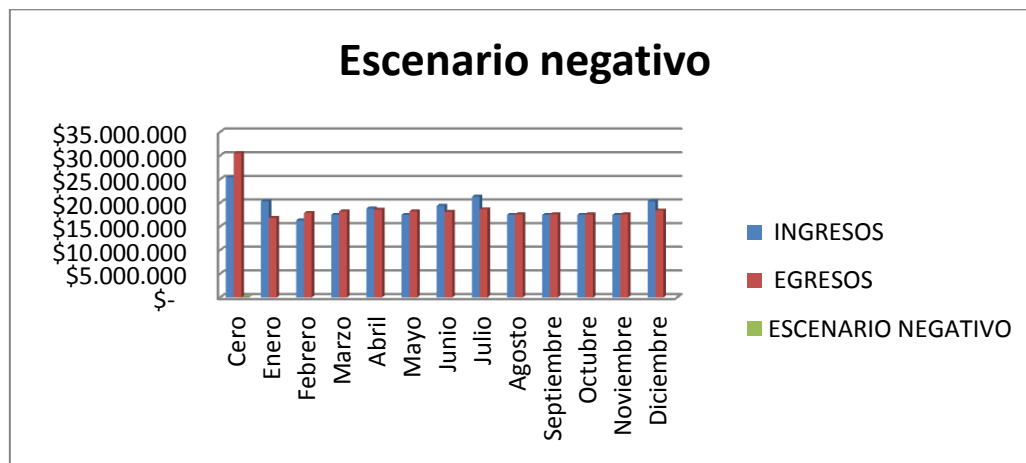


Grafico 24. Escenario Negativo. Autores

Tabla 45. Resumen de escenarios

RESUMENES DE ESCENARIOS													
Periodos	Cero	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
POSITIVO	\$ (5,088,181)	\$ 10,721,465	\$ 4,187,815	\$ 5,438,699	\$ 6,898,065	\$ 5,438,699	\$ 8,136,486	\$ 10,221,294	\$ 6,051,679	\$ 6,051,679	\$ 6,051,679	\$ 6,051,679	\$ 9,178,890
NORMAL	\$ (5,088,181)	\$ 7,125,683	\$ 1,306,690	\$ 2,353,387	\$ 3,574,533	\$ 2,353,387	\$ 4,710,861	\$ 6,455,356	\$ 2,966,366	\$ 2,966,366	\$ 2,966,366	\$ 2,966,366	\$ 5,583,109
NEGATIVO	\$ (5,088,181)	\$ 3,529,902	\$ (1,574,435)	\$ (731,93)	\$ 251,00	\$ (731,93)	\$ 1,285,236	\$ 2,689,419	\$ (118,95)	\$ (118,95)	\$ (118,95)	\$ (118,95)	\$ 1,987,327

Nota. Autores

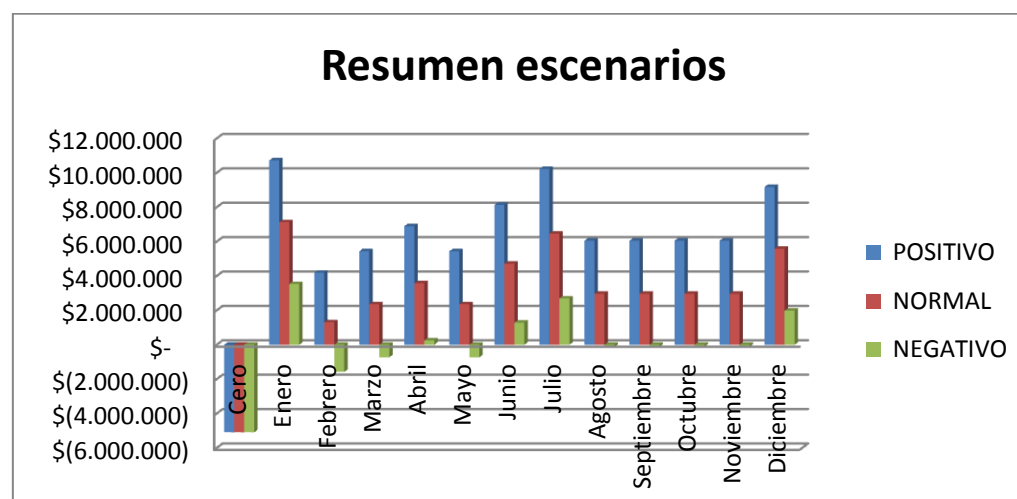


Grafico 25. Escenario Negativo. Autores

Análisis de los tres escenarios

Los tres escenarios (positivo, negativo y normal) se construyeron a partir del supuesto de un incremento en los ingresos del 15% (12% crecimiento del sector + 3 puntos) para el escenario positivo, una disminución del -15% (12% crecimiento del sector + 3 puntos) para el escenario negativo y para el normal se manejaron las mismas cifras arrojadas en la proyección de ventas y en el flujo de caja por escenarios.

Se observa que en el escenario positivo, se incrementan los ingresos en un 15%. Obteniendo un VPN, para el primer año de **\$ 53.236.609** el cual supera casi tres veces el valor de la inversión inicial (\$ 20 millones), de igual manera en el primer año en el escenario normal, se aprecia que se recupera la inversión inicial con un VPN de **\$ 16.984.715**

En el escenario negativo con una disminución de los ingresos se obtiene un VPN negativo por valor de **\$ -19.267.179** millones de pesos, lo que nos indica que el proyecto por ningún motivo para el primer año, debe disminuir sus ingresos en un 15%.

Análisis de la TIR en los tres escenarios:

El comportamiento de la TIR en los tres escenarios, confirma lo que se encontró con el VPN, con un comportamiento del **22%, 9% y -15%** para los escenarios positivo, normal y negativo respectivamente, lo que indica que en el escenario positivo y normal se genera rentabilidad, mientras que para el negativo la rentabilidad es negativa.

14.1.7 Fuentes de financiación

Se solicitara un crédito bancario por valor de \$ 25.428.459 a una tasa de interés efectivo anual de 15,60% a un plazo de cinco (5) años, reflejado en las siguientes tablas:

Tabla 46. Crédito anual

AMORTIZACIÓN CREDITO MENSUAL DAVIVIENDA					
Valor crédito	\$ 25,428,459				
Plazo meses	60				
Interés efectivo mes	1.30%				
Cuota crédito anual	\$ 612,98				
PERIODOS AÑOS	VR CREDITO	ION	INTERES	CUOTA	SALDO
1	\$ 25,428,459	\$ 282,41	\$ 330,57	\$ 612,98	\$ 25,146,050
2	\$ 25,146,050	\$ 286,08	\$ 326,90	\$ 612,98	\$ 24,859,969
3	\$ 24,859,969	\$ 289,80	\$ 323,18	\$ 612,98	\$ 24,570,169
4	\$ 24,570,169	\$ 293,57	\$ 319,41	\$ 612,98	\$ 24,276,602
5	\$ 24,276,602	\$ 297,38	\$ 315,60	\$ 612,98	\$ 23,979,219
6	\$ 23,979,219	\$ 301,25	\$ 311,73	\$ 612,98	\$ 23,677,969
7	\$ 23,677,969	\$ 305,17	\$ 307,81	\$ 612,98	\$ 23,372,804
8	\$ 23,372,804	\$ 309,13	\$ 303,85	\$ 612,98	\$ 23,063,671
9	\$ 23,063,671	\$ 313,15	\$ 299,83	\$ 612,98	\$ 22,750,519
10	\$ 22,750,519	\$ 317,22	\$ 295,76	\$ 612,98	\$ 22,433,296
11	\$ 22,433,296	\$ 321,35	\$ 291,63	\$ 612,98	\$ 22,111,950
12	\$ 22,111,950	\$ 325,52	\$ 287,46	\$ 612,98	\$ 21,786,426
13	\$ 21,786,426	\$ 329,76	\$ 283,22	\$ 612,98	\$ 21,456,670
14	\$ 21,456,670	\$ 334,04	\$ 278,94	\$ 612,98	\$ 21,122,627
15	\$ 21,122,627	\$ 338,39	\$ 274,59	\$ 612,98	\$ 20,784,242
16	\$ 20,784,242	\$ 342,78	\$ 270,20	\$ 612,98	\$ 20,441,458
17	\$ 20,441,458	\$ 347,24	\$ 265,74	\$ 612,98	\$ 20,094,218
18	\$ 20,094,218	\$ 351,76	\$ 261,23	\$ 612,98	\$ 19,742,463
19	\$ 19,742,463	\$ 356,33	\$ 256,65	\$ 612,98	\$ 19,386,136
20	\$ 19,386,136	\$ 360,96	\$ 252,02	\$ 612,98	\$ 19,025,176

Tabla 46. (Continua)

21	\$ 19,025,176	\$ 365,65	\$ 247,33	\$ 612,98	\$ 18,659,524
22	\$ 18,659,524	\$ 370,41	\$ 242,57	\$ 612,98	\$ 18,289,118
23	\$ 18,289,118	\$ 375,22	\$ 237,76	\$ 612,98	\$ 17,913,898
24	\$ 17,913,898	\$ 380,10	\$ 232,88	\$ 612,98	\$ 17,533,799
25	\$ 17,533,799	\$ 385,04	\$ 227,94	\$ 612,98	\$ 17,148,759
26	\$ 17,148,759	\$ 390,05	\$ 222,93	\$ 612,98	\$ 16,758,713
27	\$ 16,758,713	\$ 395,12	\$ 217,86	\$ 612,98	\$ 16,363,597
28	\$ 16,363,597	\$ 400,25	\$ 212,73	\$ 612,98	\$ 15,963,345
29	\$ 15,963,345	\$ 405,46	\$ 207,52	\$ 612,98	\$ 15,557,889
30	\$ 15,557,889	\$ 410,73	\$ 202,25	\$ 612,98	\$ 15,147,162
31	\$ 15,147,162	\$ 416,07	\$ 196,91	\$ 612,98	\$ 14,731,096
32	\$ 14,731,096	\$ 421,48	\$ 191,50	\$ 612,98	\$ 14,309,621
33	\$ 14,309,621	\$ 426,95	\$ 186,03	\$ 612,98	\$ 13,882,666
34	\$ 13,882,666	\$ 432,51	\$ 180,48	\$ 612,98	\$ 13,450,162
35	\$ 13,450,162	\$ 438,13	\$ 174,85	\$ 612,98	\$ 13,012,035
36	\$ 13,012,035	\$ 443,82	\$ 169,16	\$ 612,98	\$ 12,568,212
37	\$ 12,568,212	\$ 449,59	\$ 163,39	\$ 612,98	\$ 12,118,619
38	\$ 12,118,619	\$ 455,44	\$ 157,54	\$ 612,98	\$ 11,663,182
39	\$ 11,663,182	\$ 461,36	\$ 151,62	\$ 612,98	\$ 11,201,824
40	\$ 11,201,824	\$ 467,36	\$ 145,62	\$ 612,98	\$ 10,734,468
41	\$ 10,734,468	\$ 473,43	\$ 139,55	\$ 612,98	\$ 10,261,037
42	\$ 10,261,037	\$ 479,59	\$ 133,39	\$ 612,98	\$ 9,781,451
43	\$ 9,781,451	\$ 485,82	\$ 127,16	\$ 612,98	\$ 9,295,630
44	\$ 9,295,630	\$ 492,14	\$ 120,84	\$ 612,98	\$ 8,803,494
45	\$ 8,803,494	\$ 498,53	\$ 114,45	\$ 612,98	\$ 8,304,960
46	\$ 8,304,960	\$ 505,02	\$ 107,96	\$ 612,98	\$ 7,799,945
47	\$ 7,799,945	\$ 511,58	\$ 101,40	\$ 612,98	\$ 7,288,365
48	\$ 7,288,365	\$ 518,23	\$ 94,75	\$ 612,98	\$ 6,770,135
49	\$ 6,770,135	\$ 524,97	\$ 88,01	\$ 612,98	\$ 6,245,167
50	\$ 6,245,167	\$ 531,79	\$ 81,19	\$ 612,98	\$ 5,713,375
51	\$ 5,713,375	\$ 538,71	\$ 74,27	\$ 612,98	\$ 5,174,669
52	\$ 5,174,669	\$ 545,71	\$ 67,27	\$ 612,98	\$ 4,628,961
53	\$ 4,628,961	\$ 552,80	\$ 60,18	\$ 612,98	\$ 4,076,158
54	\$ 4,076,158	\$ 559,99	\$ 52,99	\$ 612,98	\$ 3,516,169
55	\$ 3,516,169	\$ 567,27	\$ 45,71	\$ 612,98	\$ 2,948,899
56	\$ 2,948,899	\$ 574,64	\$ 38,34	\$ 612,98	\$ 2,374,256
57	\$ 2,374,256	\$ 582,11	\$ 30,87	\$ 612,98	\$ 1,792,142
58	\$ 1,792,142	\$ 589,68	\$ 23,30	\$ 612,98	\$ 1,202,460
59	\$ 1,202,460	\$ 597,35	\$ 15,63	\$ 612,98	\$ 605,11
60	\$ 605,11	\$ 605,11	\$ 7,87	\$ 612,98	\$ 0

Meses	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Resumen intereses	\$ 330,57	\$ 326,90	\$ 323,18	\$ 319,41	\$ 315,60	\$ 311,73	\$ 307,81	\$ 303,85	\$ 299,83	\$ 295,76	\$ 291,63	\$ 287,46

Tabla 46. (Continua)

AMORTIZACIÓN CREDITO ANUAL DAVIVIENDA					
Valor crédito	\$	25,428,459			
Plazo años		5			
Interés efectivo anual		15.60%			
Cuota crédito anual	\$	7,693,749			
PERIODOS AÑOS	VR CREDITO	AMORTIZACION	INTERES	CUOTA	SALDO
1	\$ 25,428,459	\$ 3,726,910	\$ 3,966,840	\$ 7,693,749	\$ 21,701,550
2	\$ 21,701,550	\$ 4,308,307	\$ 3,385,442	\$ 7,693,749	\$ 17,393,242
3	\$ 17,393,242	\$ 4,980,403	\$ 2,713,346	\$ 7,693,749	\$ 12,412,839
4	\$ 12,412,839	\$ 5,757,346	\$ 1,936,403	\$ 7,693,749	\$ 6,655,492
5	\$ 6,655,492	\$ 6,655,492	\$ 1,038,257	\$ 7,693,749	\$ -
Resumen intereses	\$ 3,966,840	\$ 3,385,442	\$ 2,713,346	1,936,402.85	1,038,256.82
Cte.	Largo plazo	Total			
\$ 4,308,307	\$ 17,393,242	\$ 21,701,550			
\$ 4,980,403	\$ 12,412,839	\$ 17,393,242			
\$ 5,757,346	\$ 6,655,492	\$ 12,412,839			
\$ 6,655,492	\$ -	\$ 6,655,492			

Nota. Autores

14.8 Evaluación financiera

Para el desarrollo del proyecto “ Creación de un hotel mochilero en la ciudad de Cartagena de Indias, con servicios de ecoturismo”, se contara con una inversión inicial de capital propio de \$20.000.000, además se solicitara un crédito por valor de \$ 25.428.459 pesos, financiado a una tasa efectiva anual de 15,60% a un plazo de cinco (5) años, además, se requiere asumir gastos pre operativos por valor de \$29.516.640, que serán diferidos a cinco (5) años, amortizando cada año la suma de \$5.903.328, esto para llegar a poner a disposición de los turistas cinco (5) habitaciones con una capacidad máxima para albergar a 21 personas.

Cartagena de Indias Hostel el primer año de funcionamiento obtendrá por ingresos operaciones la suma de \$258.864.375 pesos, además se generaran ingresos por actividades complementarias (Ingresos no operacionales) ofreciendo a los huéspedes planes ecoturísticos

obteniendo ingresos anuales de \$1.800.000 pesos y vendiéndoles bebidas refrescantes, licor y snacks, obteniendo en el primer año por dicho concepto, la suma de, \$18.810.000 pesos, es decir el primer año se tendrán ingresos de \$ 20.610.000.

Se tomo como costo variable el valor del arrendamiento, a pesar de que generalmente se debe tomar como costo fijo, cuando no tiene relación directa con el servicio que se presta, pero en este caso si tiene relación directa, ya que la actividad principal se genera debido a la utilización del bien arrendado, precisamente por vender servicio de hospedaje. De la misma forma se hizo con los gastos preo operativos de acondicionamiento, debido a que el inmueble requiere de dotación de alojamiento, instalación de recolector de agua lluvia, campaña de promoción y dotación de uniformes, para poder prestar un mejor servicio.

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 \$206.577.009 millones de pesos, una tasa de retorno a la inversión (TIR) del 168% y una relación costo beneficio (RCB) para el primer año de 160%, lo que confirma que financieramente el proyecto es rentable y viable para ejecutarlo.

15. CONCLUSIONES

- Realizar un hotel mochilero con servicios de ecoturismo en la ciudad de Cartagena de Indias, 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 Cartagena de Indias; 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.

- Según el estudio de mercado, el segmento al que se dirigirá Cartagena de Indias Hostel, es afine a los intereses del hotel, lo cual demuestra que hay demanda para ofrecer este servicio en este tipo de hotel.

- Una ventaja competitiva frente a la competencia, es el hecho de tener la oportunidad de ingresar a este mercado, como el primer hotel mochilero con filosofía ambiental, categorizado en la red de HostelWorld en el barrio bocagrande, 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.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alves, L. (2012). *Antecedentes históricos del ecoturismo*. Extraído el 29 de Abril de 2012 desde: <<http://www.youtube.com/watch?v=F59wktDKVo8>>
- Arteaga (2012) . *Encuentro entre las naciones a través del turismo*. Extraído el 10 de Abril de 2012 desde:
- Ávila, G. (2012) . *Diversificación de la industria turística*. Extraído el 24 de Abril de 2012 desde :< <http://www.revistanueva.com.ar/numeros/01021/nota/4>>
- Belén, (2012). *Origen del Ecoturismo*. Extraído el 14 de Abril de 2012 desde <http://araucania-ecoturismo.blogspot.com/2009/03/origen-del-ecoturismo_29.html>
- Berio, C (2012). *Cartagena turística*. Extraído el 15 de Mayo de 2012 desde : <<http://www.ciudadnativa.com.co/economia/pasaporte/-el-85-de-los-turistas-dicen-que-su-belleza-y-el-buen-trato-es-lo-mejor-de-cartagena.html>>
- Bohórquez, L. (2012) . *Cartagena turística*. Extraído el 18 de Abril de 2012 desde : <<https://www.mincomercio.gov.co/minturismo/publicaciones.php?id=12184>>
- Cano, U. (2012). *Certificaciones empresariales*. Extraído el 7 de Mayo de 2012 desde : <<http://www.spangelbiodegradables.com/certificados/certificado-fenalco>>
- Cartagena, (2012) . *El 85% de los turistas dicen que su belleza y el buen trato*. Extraído el 18 de Mayo de 2012 desde :< <http://www.ciudadnativa.com.co/economia/pasaporte/-el-85-de-los-turistas-dicen-que-su-belleza-y-el-buen-trato-es-lo-mejor-de-cartagena.html>>
- Castillos, P. (2012). *Climatología*. Extraído el 16 de Mayo de 2012 desde: <http://www.cioh.org.co/dev/proserv/dat_generales.htm#Climatologia>

Castro (2012) . *Propuesta de política de sostenibilidad*. Extraído el 16 de Abril de 2012 desde
 <<http://www.cartagenadeindias.travel>>

Díaz (2010) . *Informe turismo diciembre 2011*. Limusa editorial.

Díaz, G. (2012). *Turismo ecológico*. Extraído el 29 de Abril de 2012 desde:
 <<http://www.misrespuestas.com/que-es-el-turismo.html>>

EFE (2012) . *Turismo económico*. Extraído el 2 de Mayo de 2012 desde:
<http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-10915713>

El Universal (2012) . *Acoso de vendedores en la playa*. Extraído el 15 de Mayo de 2012 desde
<http://www.eluniversal.com.co/cartagena/editorial/acoso-de-vendedores-en-la-playa>

Fonseca, (2012). *Ley NTC Normas técnicas Colombianas*. Extraído el 15 de Mayo de 2012
 desde :< [shttp://www.icontec.org.co/index.php?section=76](http://www.icontec.org.co/index.php?section=76)>

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%20Span
 ish%20Version%20FINAL%2026042011.pdf](http://webserver3.deloitte.com.co/Doing%20Business%20Colombia%202011%20Spanish%20Version%20FINAL%2026042011.pdf)>

Gómez, A. (2012) . Implementación – Gobierno corporativo. Extraído el 27 de Mayo de 2012
 desde:
 <[http://www.auditool.org/index.php?option=com_content&view=article&id=358:imple
 mentacion-del-gobierno-corporativo&catid=39:trip-deals&Itemid=56](http://www.auditool.org/index.php?option=com_content&view=article&id=358:implementacion-del-gobierno-corporativo&catid=39:trip-deals&Itemid=56)>

González, S. (2012). *Viajes mochileros*. Extraído el 15 de Mayo de 2012 desde :
 <[http://www.gazteaukera.euskadi.net/r58-
 801/es/contenidos/informacion/viajes_mochileros/es_16121/viajes_mochileros.html](http://www.gazteaukera.euskadi.net/r58-801/es/contenidos/informacion/viajes_mochileros/es_16121/viajes_mochileros.html)>

Heredia (2012) *Seguridad y Salud Laboral, OHSAS18.001* . Extraído el 29 de Abril de 2012
 desde : <<http://www.cory.com.co/esp/flashsite.htm>>

- Hernández, R. (2012). *Cartagena turística*. Extraído el 22 de Abril de 2012 desde :
 <<http://www.eluniversal.com.co/cartagena/local/85-de-visitantes-tienen-buena-imagen-de-cartagena-28676>>
- Infante, F. (2012). *Proyectos turísticos*. Extraído el 16 de Mayo de 2012 desde :
 <<http://www.slideshare.net/jucagi/proyecto-turismo-emergente-y-sostenible-unicor-2011>>
- Hostelworld.com (2012), *Albergues eco turísticos*. Extraído el 7 de Mayo de 2012 desde:
 <<http://www.spanish.hostelworld.com/aboutus.php>>
- 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>>
- Ladino , A (2012), *Cartagena de Indias Capital turística*. Extraído el 5 de Mayo de 2012 desde:
 <http://paolaladino.blogspot.com/2010/09/cartagena-de-indias-es-la-capital-del_16.html>
- López (2012). *Ecoturismo*. Extraído el 30 de Abril de 2012 desde :<<http://mochilear.blogspot.com/2007/11/la-mochila.html>>
- López, G. (2012) *Albergues en Cartagena*. Extraído el 4 de Mayo de 2012 desde
 <<http://www.spanish.hostelworld.com/Albergues/Cartagena/Colombia/Mapa>>
- Lugo, R. (2012). *Cartagena turística*. Extraído el 15 de Mayo de 2012 desde:
<http://www.cartagenainfo.com/calendarioturistico/index.html>
- Martínez, J. (2012). *Metodologías y técnicas*. Extraído el 19 de Abril de 2012 desde:
 <www.metodologiasytecnicas.ecaths.com/archivos/metodologiasytecnicas/calculo_muestra.pdf>
- Mejía (2012). *Cartagena de Indias*. Extraído el 2 de Mayo de 2012 desde :
 <<http://www.bvsde.paho.org/texcom/desastres/opsguia9.pdf>>

- Moreno (2012) http://paolaladino.blogspot.com/2010/09/cartagena-de-indias-es-la-capital-del_16.html
- Mora, E. (2012). Seguridad laboral. Extraído el 27 de Abril de 2012 desde : < http://consultas-laborales.com.co/index.php?option=com_content&view=article&id=284&Itemid=1>
- Mura, S (2012). *¿Qué significa Backpacking?*. Extraído el 27 de Abril de 2012 desde <<http://www.hostelsclub.com/article-es-253.html>>
- Ospina (2012). *Ocupación hotelera*. Extraído el 12 de Mayo de 2012 desde ; <<http://www.eluniversal.com.co/cartagena/local/hoteles-de-cartagena-casi-llenos-durante-vacaciones-60145>>
- Papu, S. (2012). *Ecomuchileros*. Extraído el 2 de Mayo de 2012 desde <<http://ecomochileros.blogspot.com/>>
- Perdomo, O (2012). *Cartagena informativa – turismo*. Extraído el 3 de Mayo de 2012 desde: <<http://www.cartagenainfo.com/calendarioturistico/index.html>>
- Perilla, S.(2012). Personería Jurídica. Extraído el 13 de Abril de 2012 desde: <http://www.cccasanare.co/Contenidos/Info_Segundo_Nivel.php?Id_CN2=16&Id_CN1=1>
- Planeación. Departamento Nacional (2010). *Turismo como motor del desarrollo regional*. Bogotá
- Ríos (2010). *Plan Sectorial de Turismo 2011 - 2014 “Turismo: factor de prosperidad para Colombia*. Bogotá: Editorial Norma
- Rojas G. (2012). *Sostenibilidad de empresas de turismo*. Extraído el 16 de Abril de 2012 desde : <<http://www.greenfacts.org/es/glosario/pqrs/sostenibilidad.htm>>
- Rojas, T. (2012). *Hidropluviales*. Extraído el 11 de Mayo de 2012 desde: <<http://www.hidropluviales.com/?q=node/45>>

Romero, G. (2012) . Registro Nacional de Turismo. Extraído el 12 de Mayo de 2012 desde :

<<http://www.gobiernoenlinea.gov.co/tramite.aspx?traID=2874>>

Santos, I. (2012). *Ecoturismo*. Extraído el 12 de Mayo de 2012 desde:

<<http://www.canecas.com.co/CJS-canecas-mision>>

Unatsabar . (2001). *Guía de diseño para captación de agua de lluvia, unidad de apoyo técnico en saneamiento básico rural* (UNATSABAR). Bogotá

Villalba, (2012). *Mochileros del siglo XXI*. Extraído el 18 de Abril de 2012 desde:

<<http://www.revistanueva.com.ar/numeros/01021/nota/4>>