

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA QUE  
DESARROLLE EL TURISMO ALTERNATIVO Y EL DEPORTE DE AVENTURA  
EN LA CIUDAD DE BUCARAMANGA**

**ELVER MASISTER OVIEDO CERÓN**

**UNIVERSIDAD EAN  
FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
BOGOTÁ D.C  
2011**

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA QUE  
DESARROLLE EL TURISMO ALTERNATIVO Y EL DEPORTE DE AVENTURA  
EN LA CIUDAD DE BUCARAMANGA**

**ELVER MASISTER OVIEDO CERÓN**  
**Cód. 76311256**

Trabajo para optar al Título de  
Administrador de Empresas.

**Directora**  
**MARIA O. JIMENEZ PATARROYO**  
**Tutor Académico**

**UNIVERSIDAD EAN**  
**FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA**  
**PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**BOGOTÁ D.C**  
**2011**

## CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
RESUMEN EJECUTIVO	16
1. CONCEPTO DEL NEGOCIO	16
2. JUSTIFICACIÓN Y ANTECEDENTES	17
3. OBJETIVOS	19
3.1. GENERAL	19
3.2. ESPECÍFICOS	19
4. ESTADO ACTUAL DEL NEGOCIO	20
5. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS	21
5.1 TURISMO	21
5.2 DEPORTES DE AVENTURA	21
6. POTENCIAL DE MERCADO EN CIFRAS	28
7. VENTAJAS COMPETITIVAS Y PROPUESTA DE VALOR	29
7.1 VENTAJAS COMPETITIVAS	29
7.2 PROPUESTA DE VALOR	29
8. RESUMEN DE LAS INVERSIONES REQUERIDAS	30
9. PROYECCIONES DE VENTAS Y RENTABILIDAD	31
9.1. VENTAS	31
9.2. RENTABILIDAD	31
10. CONCLUSIONES FINANCIERA Y EVALUACIÓN DE VIABILIDAD	32
11. EQUIPO DE TRABAJO	33

	<b>Pág.</b>
11.1. CLASE DE CONTRATO	33
11.2. FUNCIONES	34
11.3. SALARIO Y PERIODO DE PAGO	35
12. MERCADO	36
12.1. ANÁLISIS DEL SECTOR	36
12.1.1 Caracterización del sector	36
12.1.2 Barreras de entrada en el mercado	37
12.2. ANÁLISIS Y ESTUDIO DE MERCADO	37
12.2.1 Tendencias del mercado	37
12.2.2 Mercado meta	38
12.2.3 Descripción de los consumidores	40
12.2.4 Estudio de mercado	40
12.2.5 Riesgos y oportunidades del mercado	58
12.3. ANALISIS DE LA COMPETENCIA	64
12.3.1 Participación de la competencia en el mercado	65
12.4. ESTUDIO DE PRECIOS	73
12.5. PLAN DE MERCADEO	74
12.5.1 Concepto del servicio	74
12.5.2 Estrategias de distribución	77
12.5.3 Estrategias de precio	77
12.5.4 Estrategias de promoción	79
12.5.5 Estrategias de comunicación	80
12.5.6 Estrategias de servicio	81
12.5.7 Presupuesto de la mezcla de mercadeo	85
12.6 SUPUESTOS DE VENTAS	87
12.7 PLAN DE INTRODUCCIÓN AL MERCADO	89
13. ASPECTOS TÉCNICOS	92
13.1. FICHA TÉCNICA DE LOS SERVICIOS	92
13.2. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	100
13.3. NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS	102
13.3.1 Características de la tecnología	102
13.3.2 Materias primas y suministros	103
13.4. LOCALIZACIÓN	104

	<b>Pág.</b>	
13.5.	PLAN DE PRODUCCIÓN	105
13.5.1	Procesamiento de órdenes y control de inventarios	105
13.5.2	Escalabilidad de operaciones	106
13.5.3	Capacidad de producción	107
13.6.	PLANES DE CONTROL DE CALIDAD	107
13.7.	PROCESOS DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO PARA OVIEDO CERÓN X-TREME	108
13.8.	PLAN DE COMPRAS	109
13.9	COSTOS DE PRODUCCIÓN	110
13.10.	INFRAESTRUCTURA	110
13.11.	MANO DE OBRA REQUERIDA	110
14.	ASPECTOS ORGANIZACIONALES Y LEGALES	112
14.1.	ANÁLISIS ESTRATÉGICO	112
14.1.1	Análisis DOFA	112
14.2.	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	113
14.2.1	Perfiles y funciones	113
14.2.2	Organigrama	121
14.2.3	Esquema de contratación y remuneración	121
14.2.4	Esquema de Gobierno Corporativo	122
14.3.	ASPECTOS LEGALES	122
14.3.1	Estructura jurídica y tipo de sociedad	122
14.4.	COSTOS ADMINISTRATIVOS	125
14.5.	GASTOS DE PERSONAL	125
14.6.	GASTOS DE PUESTA EN MARCHA	125
14.7.	GASTOS ANUALES DE ADMINISTRACIÓN	126
14.8.	ORGANISMOS DE APOYO	126
15.	ASPECTOS FINANCIEROS	127
15.1.	PROYECCIONES FINANCIERAS	127
15.1.1	Supuestos generales	127
15.1.2	Balance General	127
15.1.3	Estado de Resultados	127
15.1.4	Flujo de Efectivo	128
15.2.	INDICADORES FINANCIEROS	128

	<b>Pág.</b>
15.3. FUENTES DE FINANCIACIÓN	129
15.4. EVALUACIÓN FINANCIERA	130
15.4.1 Valor Presente Neto (VPN)	130
15.4.2 Valor Actual Neto	130
15.4.3 Razón Costo Beneficio (RCB)	131
16. CONCLUSIONES	132
17. RECOMENDACIONES	134
BIBLIOGRAFÍA	136
ANEXOS	138

## LISTA DE TABLAS

		<b>Pág.</b>
Tabla 1	Potencial del mercado en cifras	28
Tabla 2	Resumen de las inversiones requeridas	30
Tabla 3	Supuestos de ventas	31
Tabla 4	Supuestos de rentabilidad	31
Tabla 5	Equipo de trabajo	33
Tabla 6	Modalidad de vinculación laboral Outsourcing	34
Tabla 7	Número de familias del área metropolitana de Bucaramanga.	38
Tabla 8	Número de familias por estrato III, IV y V	40
Tabla 9	Relación dada por jefes de hogar al turismo con otras actividades propias de la vida común	43
Tabla 10	Reconocimiento de lo que es el turismo alternativo por parte de jefes de hogar de los estratos delimitados para el presente estudio	44
Tabla 11	Reconocimiento de lo que es el deporte de aventura por parte de jefes de hogar de los estratos delimitados para el presente estudio	45
Tabla 12	Tipo de turismo preferido por los jefes de hogar de los estratos III, IV y V de la ciudad de Bucaramanga	46
Tabla 13	Experiencia con deporte de aventura por parte de los jefes de hogar encuestados	47
Tabla 14	Deportes que desean practicar las familias de los estratos III al VI de la ciudad de Bucaramanga	49
Tabla 15	Deseo de encontrar una empresa en Bucaramanga que integre los servicios de transporte, alojamiento,	50

		<b>Pág.</b>
	alimentación turismo alternativo y deporte de aventura	
Tabla 16	Intención de solicitar los servicios de dicha empresa por las familias delimitadas para el presente estudio	51
Tabla 17	Aspectos a tener en cuenta para solicitar los servicios de dicha empresa	52
Tabla 18	Tipo de planes a tomar según opinión de jefes de hogar de los estratos III al VI de la ciudad de Bucaramanga	53
Tabla 19	Frecuencia con la que se solicitaría los servicios de turismo alternativo y/o deporte de aventura a dicha empresa	54
Tabla 20	Presupuesto anual a asignar a estos planes de turismo alternativo y/o deporte extremo	55
Tabla 21	Zonas preferidas para el turismo alternativo y/o deporte de aventura.	56
Tabla 22	Tipo de publicidad preferido por los jefes de hogar de los mencionados estratos	57
Tabla 23	Evaluación DOFA a la nueva empresa	59
Tabla 24	Análisis DAFO	60
Tabla 25	Tabla de proveedores	61
Tabla 26	Matriz de Evaluación del Perfil Competitivo OVIEDO CERÓN X-TREME	72
Tabla 27	Tarifas Plan X-Treme	78
Tabla 28	Tarifas Plan X-Plorer	78
Tabla 29	Tarifas Plan X-Cout	78
Tabla 30	Deportes De Aventura	79
Tabla 31	Proyección De Mercado	87

		<b>Pág.</b>
Tabla 32	Presupuesto Anual	87
Tabla 33	Calculo De Valores Promedio	88
Tabla 34	Proyección De Ingresos	89
Tabla 35	Ficha Técnica De Los Servicios	89
Tabla 36	Turismo Alternativo	92
Tabla 37	Deporte de Aventura - Caminata Ecológica	93
Tabla 38	Deporte de Aventura - Rappel	94
Tabla 39	Deporte de Aventura - Ciclismo De Montaña	95
Tabla 40	Deporte de Aventura - Canotaje	96
Tabla 41	Deporte de Aventura - Caída Libre En Tirolesa	97
Tabla 42	Deporte de Aventura - Espeleología	98
Tabla 43	Deporte de Aventura - Escalada En Roca	99
Tabla 44	Deporte de Aventura - Parapente	100
Tabla 45	Plan De Compras, Gastos De Personal Y Otros	109
Tabla 46	Outsourcing	110
Tabla 47	Costos De Producción	110
Tabla 48	Mano De Obra Requerida	111
Tabla 49	Evaluación DOFA Oviedo Cerón X-Treme.	112
Tabla 50	Esquema de Contratación Y Remuneración	121
Tabla 51	Gastos de Personal y Otros Subcontratación	125
Tabla 52	Gastos Puesta en Marcha	125

Tabla 53	Gastos Anuales de Administración	<b>Pág.</b> 126
Tabla 54	Outsourcing	126
Tabla 55	Balance General	127
Tabla 56	Estado de Resultados	127
Tabla 57	Flujo de Efectivos	128
Tabla 58	Indicadores Financieros – Razón Corriente	128
Tabla 59	Indicadores Financieros - Prueba Ácida	128

## LISTA DE FIGURAS

		<b>Pág.</b>
Figura1	Práctica de rappel en San Gil, Departamento de Santander.	23
Figura 2.	Práctica de rappel en Pinchote (San Gil), Departamento de SS.	23
Figura 3	Práctica de canotaje (Río Fonce), Departamento de Santander.	24
Figura 4	Práctica de canotaje (Río Fonce), Departamento de Santander	24
Figura 5	Rafting en San Gil, Departamento de Santander	25
Figura 6	Práctica del Rafting, municipio de Oiba (Santander)	25
Figura 7	Práctica del rafting, municipio de San Gil (Santander).	26
Figura 8	Práctica del parapente en Curiti (Santander)	26
Figura 9	Práctica del parapente en Floridablanca (Santander)	27
Figura 10	Mapa Departamento de Santander, resaltando Bucaramanga.	39
Figura 11	Relación dada por jefes de hogar al turismo con otras actividades propias de la vida común.	43
Figura 12	Reconocimiento de lo que es el turismo alternativo por parte de jefes de hogar de los estratos delimitados para el presente estudio	44
Figura 13	Reconocimiento de lo que es el deporte de aventura por parte de jefes de hogar de los estratos delimitados para el presente estudio de factibilidad	45
Figura 14	Tipo de turismo preferido por los jefes de hogar de los estratos III al V de la ciudad de Bucaramanga	47

		<b>Pág.</b>
Figura 15	Experiencia con deporte de aventura por parte de los jefes de hogar encuestados.	48
Figura 16	Deportes que desean practicar las familias de los estratos III al VI de la ciudad de Bucaramanga	50
Figura 17	Deseo de encontrar una empresa en Bucaramanga que integre los servicios de transporte, alojamiento, alimentación, turismo alternativo y deporte de aventura.	51
Figura 18	Intención de solicitar los servicios de dicha empresa por las familias delimitadas para el presente estudio.	52
Figura 19	Aspectos a tener en cuenta para solicitar los servicios de dicha empresa.	53
Figura 20	Tipo de planes a tomar según opinión de jefes de hogar de los estratos III al VI de la ciudad de Bucaramanga.	54
Figura 21	Frecuencia con la que se solicitaría los servicios de turismo alternativo y/o deporte de aventura a dicha empresa.	55
Figura 22	Presupuesto anual a asignar a estos planes de turismo alternativo y/o deporte extremo.	56
Figura 23	Zonas preferidas para el turismo alternativo y/o deporte de aventura	57
Figura 24	Tipo de publicidad preferido por los jefes de hogar de los mencionados estratos.	58
Figura 25	Turismo alternativo	82
Figura 26	Deportes de aventura	83
Figura 27	Ciclismo de montaña	83
Figura 28	Canotaje	84
Figura 29	Caída libre en tirolesa	84
Figura 30	Espeleología	85

		<b>Pág.</b>
Figura 31	Escalada en roca	85
Figura 32	Parapente	86
Figura 33	Flujograma de prestación de los servicios de OVIEDO CERÓN X-TREME	101
Figura 34	Organigrama	121
Figura 35	Organigrama esquema de gobierno corporativo	122

**NOTA DE ACEPTACIÓN**

**JURADO 1**

---

---

---

---

---

---

---

---

**FIRMA** \_\_\_\_\_

**JURADO 2**

---

---

---

---

---

---

---

---

**FIRMA** \_\_\_\_\_

**FECHA** \_\_\_\_\_

## **NOTAS DE AGRADECIMIENTO**

A Dios, por la vida y la sabiduría que me ha dado.

A mi familia por su respaldo y buen ánimo.

A todos los que de una manera u otra aportaron un Granito de arena con el fin de poder culminar mi carrera.

A la Doctora María Obdulia Patarroyo por su guía y apoyo en la solución cada una de las inquietudes del presente trabajo

## **RESUMEN EJECUTIVO**

### **1. CONCEPTO DEL NEGOCIO**

Empresa prestadora de servicios de turismo alternativo y deportes de aventura en la ciudad de Bucaramanga, con desarrollo de su actividad económica en el departamento de Santander; inicialmente el mercado meta son las familias de los estratos III, IV, V de esta ciudad, con expansión a su área metropolitana.

Valorar el departamento de Santander como potencial humano y turístico es el propósito social de OVIEDO CERÓN X-TREME S.A., resaltando ante Colombia y el mundo las riquezas y fortalezas de esta zona del oriente colombiano. Es así como el turismo alternativo y el deporte de aventura son prácticas en pleno auge a nivel mundial y Colombia no es la excepción, lo cual se demuestra en el crecimiento empresarial de esta modalidad turística y de diversión, la cual va de la mano con la cultura ecológica y de sostenimiento natural, que viene integrando los diferentes sectores y estamentos políticos, sociales, culturales, gubernamentales, económicos, académicos y demás, ante lo cual el departamento de Santander se encuentra como una de las regiones pioneras y fuertes en esta cultura de la promoción y protección ecológica, lo cual es a la vez aprovechado como oportunidades de inversión.

El Turismo Alternativo y el deporte de aventura es el reflejo de este cambio de tendencia en el mundo, representando una nueva forma de hacer turismo, que permite al hombre un reencuentro con la naturaleza, y un reconocimiento al valor de la interacción con la cultura rural, y al mismo tiempo, una oportunidad para Colombia de participar en el segmento con mayor crecimiento en el mercado en los últimos años. (Rodríguez)

Teniendo en cuenta las condiciones ecológicas y topográficas del departamento de Santander (Colombia) se ha visto el turismo alternativo y el deporte de aventura como opción de negocio, la cual permita ofrecer un completo portafolio de servicios a la comunidad en general, pero tomando como mercado meta inicial a familias de los estratos III al V de la ciudad de Bucaramanga, con posibilidades de expansión y crecimiento en el tiempo, a quienes se les ofrecerá un importante portafolio de servicios y paquetes a escoger acorde con sus condiciones particulares.

## 2. JUSTIFICACIÓN Y ANTECEDENTES

El mejoramiento de calidad de vida en la actualidad es un objetivo que viene tomando fuerza y busca desarrollar actividades alternas, que saquen de la rutina, en este caso, el turismo alternativo y el deporte de aventura son una importante opción para disfrutar de la naturaleza y de actividades físicas que permitan un estrecho acercamiento entre el hombre y el entorno natural. (Oviedo Cerón, 2011)

En el territorio montañoso de Santander, en los últimos años se ha promovido la práctica de turismo de aventura, consolidándose como uno de los destinos favoritos de aventureros nacionales y extranjeros. Para la práctica de esta clase de turismo de aventura, Santander cuenta con hermosos paisajes con caídas de agua, cuevas, senderos ecológicos y parques. Dentro de nuestras actividades de turismo de aventura OVIEDO CERÓN X-TREME pretende ofrecer los servicios de rappel, rafting, montañismo, ciclo montañismo, parapente, espeleología, caminatas ecológicas, canotaje y los planes turísticos a importantes y llamativos destinos.

Santander se encuentra ubicado en la región andina nororiental, su relieve se encuentra determinado por la cordillera oriental y el valle del Magdalena. Santander puede ser considerado como el centro de DEPORTES EXTREMOS Y DEL TURISMO DE AVENTURA en Colombia.

“En Santander pueden apreciarse dos grandes regiones: Valle del Magdalena: su nombre se deriva del principal río colombiano que lo cruza y que recorre todo el territorio colombiano de Sur a Norte. Su relieve es plano o de pocas ondulaciones, es de clima cálido y húmedo. En esta zona de Santander se encuentra ubicada Barrancabermeja importante centro de refinación de Colombia” (Colombia Paradise).

“Cordillera Oriental, en ella se pueden apreciar profundos cañones, el más conocido es el del Chicamocha, en el cual se levanta imponente el Parque Nacional del Chicamocha, PANACHI, ya en funcionamiento, pero aún en etapa de construcción, llamado a constituirse una atracción turística a nivel mundial” (Taringa).

“Dependiendo de la zona de Santander donde nos encontremos ubicados tendremos clima cálido, templado, frío o de páramo. Debido a las características de esta zona se pueden encontrar todos los pisos térmicos. De la misma manera existen diferentes lugares de un gran atractivo turístico por sus características naturales. (Colombia Paradise)

Bucaramanga la capital del departamento de Santander se encuentra ubicada en

esta área; es conocida como la ciudad de los parques o ciudad bonita de Colombia.

“Entre las actividades económicas del departamento de Santander se encuentra la elaboración de la panela, la cual es extraída de la caña de azúcar. Esta labor es ejecutada en los trapiches paneleros. Otra actividad que se puede apreciar en la región es el cultivo de tabaco, café, el cultivo de la piña perolera, de la misma manera que en otras regiones se puede apreciar la elaboración de productos a partir del barro, fique, paja, madera, algodón, yeso o piedra, labor ejecutada por laboriosos artesanos que logran transformar estas materias primas en utensilios decorativos. Los centros industriales de Santander se encuentran ubicados en su mayoría en Bucaramanga y Barrancabermeja.” (Colombia Paradise)

De darse la creación de la empresa OVIEDO CERÓN X-TREME S.A. se propiciarán beneficios ambientales, como el favorecimiento de la cultura ecológica, campañas para la conservación de los recursos naturales. Como beneficios sociales están la promoción de la participación y organización social de las comunidades, elevar la calidad de vida comunitaria, promueve el arraigo territorial, difundir valores locales y nacionales, promover las tradiciones, denotar proyectos comunitarios y crear fuentes de trabajo en las comunidades.

Es de tener en cuenta que la empresa está conformada por 10 socios capitalistas los cuales aportaron una inversión homogénea equivalente a 31.466.758 mas los activos diferidos.

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1. GENERAL**

Realizar la creación de una empresa que desarrolle turismo alternativo y el deporte de aventura en la ciudad de Bucaramanga, con el fin de afianzarla aprovechando las oportunidades de los recursos naturales que el Departamento de Santander nos brinda, lo cual facilita la práctica de estas actividades de deporte de aventura y el turismo alternativo como también ofrece una nueva oferta laboral para profesionales con conocimientos en el tema y otros que tienen que ver con el mismo.

#### **3.2. ESPECÍFICOS**

Potenciar el desarrollo del deporte de aventura en el Departamento, atrayendo a la comunidad deportiva a nuevas prácticas.

Llevar a cabo la investigación de mercados, para determinar el grado de aceptación de la empresa prestadora de los servicios de turismo alternativo y deporte de aventura en la ciudad de Bucaramanga.

Efectuar el estudio técnico con el cual se delimite la capacidad del proyecto, los flujos de servicios y las necesidades de propiedad, planta, equipos de la empresa.

Establecer la estructura administrativa y legal de la empresa, mediante la cual se defina el personal requerido y el perfil ocupacional del mismo; también para determinar los mecanismos organizacionales básicos (misión, visión, manual de funciones y estatutos).

Definir el estudio financiero, a través del cual se planteen ingresos y egresos durante los primeros cinco años de existencia de la empresa.

Realizar el estudio financiero de la empresa, uno de los más importantes junto con el de mercado, determinando indicadores de gestión (valor presente neto, razón costo beneficio y tasa interna de retorno) de los primeros cinco años de su apertura y funcionamiento.

Llevar a cabo el estudio social de la empresa, para determinar los beneficios que ocasionará entre la población beneficiaria, tales como trabajadores, proveedores y usuarios.

#### 4. ESTADO ACTUAL DEL NEGOCIO

El departamento de Santander conocido como uno de los principales destinos de turismo de aventura en Colombia ofrece escenarios naturales espectaculares.

“Santander es un departamento de Colombia ubicado en la zona nororiental del país, su capital es Bucaramanga. Esta capital se encuentra a 1.000 metros sobre el nivel del mar, aunque el departamento tiene cotas cercanas a los 3.000 metros, aspecto que le permite tener variados climas con diferentes rangos de temperatura y paisajes naturales espectaculares.” (Vargas Niño)

Escenarios naturales. El Cañón del Chicamocha: es un atractivo de Colombia que entró a ser parte de los lugares nominados en la campaña “las siete maravillas naturales del mundo”, un accidente geográfico, que se ha definido como imponente, majestuoso y fascinante, se encuentra a 1.450 metros sobre el nivel del mar.

“Este hermoso lugar aloja el Parque Nacional del Chicamocha, que con 264 hectáreas, ofrece actividades como el tirolesa (cable vuelo), parapente, piragüismo o canotaje, sobrevuelo en helicóptero, y un teleférico de 6.3 kilómetros, que atraviesa el cañón de un lado a otro.” (Vargas Niño)

La Cueva del Indio. Es toda un desafío, para entrar en ella es necesario deslizarse por un cable de 80 metros sobre la cumbre de un precipicio, entrar en sus cámaras para realizar un recorrido de más de dos horas y aproximadamente 1,5 km, por un camino de espacios estrechos y oscuridad imperante, terminado el camino, no ha finalizado la emoción para salir de la cueva hay que lanzarse al “vacío”, o mejor dicho, al agua, porque es en un pozo donde termina la aventura, Una aventura a la que se entra volando y se sale nadando. (Vargas Niño).

Caverna del Yeso: La entrada a esta caverna se realiza por un túnel subterráneo de cinco metros de descenso a rappel, allí podemos encontrar estalagmitas, estalactitas, columnas y antiguas tumbas indígenas, una aventura que combina emoción y admiración.

“Santander se encuentra ubicado en la región andina nororiental, su relieve se encuentra determinado por la cordillera oriental y el valle del Magdalena.” (Colombia Paradise)

“En su capital Bucaramanga existen diversos sitios turísticos:” (Vargas Niño)

- Parque Santander
- Catedral de la Sagrada Familia

- Antigua Calle Real
- Casa de Bolívar
- Parque de los Niños
- Iglesia de San Laureano
- Casa de la Cultura Luis Perú de la croix
- Jardín Botánico Eloy Valenzuela.

San Juan de Girón: declarada monumento nacional, ha sido comparada con los clásicos pueblos andaluces, casas blancas, techos de teja rojiza, calles estrechas y amplias plazas.

San Gil: Destino Eco turístico y de Aventura. Tiene para destacar: Parque el Gallineral, Parque ecológico Ragonessi, Cueva la Antigua, Balneario Pozo Azul, Cerro la Gruta, Cerro de la Cruz, Pozo la azufrada.

Como deportes extremos se puede practicar: Rappel y Andinismo, Canñing Canotaje y Kayaquismo en el rio Fonce y el Cañón del Chicamocha. Exploración de Cavernas (Espeleología): Entre las principales cuevas se encuentran:

- La cueva del Indio, en el municipio del Páramo
- La cueva del Yeso en Curití.
- La cueva de la vaca en Curití.
- La cueva doña Pola en Villanueva
- La cueva de los guácharos en Mogotes

Acceder a estos atractivos turísticos requiere seguir una serie de recomendaciones, algunas más estrictas que otras, lo cual depende de las políticas particulares de las empresas y del tipo de servicio ofrecido.

Entre las recomendaciones generales que dan las empresas están la hidratación, Uso de protector solar, calzado apropiado, protección física y demás medidas particulares.

De igual modo, se da a conocer con claridad el horario de prestación de los servicios, tarifas, ofertas y el atractivo de cada lugar, enfatizando en sus beneficios, estadísticas e historia.

De acuerdo con indagación entre diferentes empresas prestadoras de estos servicios en la ciudad de Bucaramanga, para acceder a estos portafolios se debe cumplir con la capacidad financiera, ya sea en efectivo o por plan diferido, en todo sentido esta es la base de acceso. De igual modo, la edad, horarios, aceptación de planes y medidas de seguridad también son fundamentales para ser usuario de dichos servicios.

## **5. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS**

### **5.1. TURISMO**

“En Santander como en toda Colombia hay un gran número de pequeñas pero tradicionales poblaciones, entre las que tenemos Zapatoca, donde se elaboran artesanías; Girón donde hay varias construcciones arquitectónicas que han sido declaradas monumento nacional; Vélez que es conocida por sus bocadillos veleños... (Un dulce típico elaborado a base de Guayaba). Si quieren que les hable más de las guayabas, les cuento que son unas frutas deliciosas, propias de climas tropicales, tienen una pulpa rosada o salmón y muchas semillitas, en realidad disfruté mucho comiendo guayabas, dulce de guayaba, mermelada, jugo y bocadillo.” (Turismo de Aventura en Santander)

### **5.2. DEPORTES DE AVENTURA**

“Los deportes de aventura o deportes de riesgo son aquellos que ofrecen cierto grado de adrenalina con bajo riesgo, en Santander podemos disfrutar de la práctica o iniciarnos en esta clase de deportes, con guía o instructor (si se precisa). Entre los deportes de aventura más populares practicados gracias a la majestuosidad de sus escenarios naturales se encuentran:” (Vargas Niño)

Rappel: descenso de riscos y barrancos ayudados por cuerdas y equipos de escalada, en Pinchote se encuentra un descenso en roca de 80 metros, que con equipo de montañismo y guías expertos convierten estas dos horas, en toda una aventura. Si el rappel se realiza en una cascada se denomina Torrentismo, el escenario preferido: la Cascada de Juan Curí, un descenso de 45 metros de altura en plena cascada con la ayuda de equipo de montañismo.

Figura 1. Práctica de rappel en San Gil - Departamento de Santander.



Figura 2. Práctica de rappel en Pinchote (San Gil) - Departamento de Santander.



Piragüismo (canotaje). Se realiza en una embarcación de pequeñas dimensiones, los extremos terminan en punta y la parte superior es abierta, se impulsa por la fuerza humana aplicada en unos remos, el Rio Fonce es un escenario muy atractivo para este deporte.

Figura 3. Práctica de canotaje (Río Fonce) - Departamento de Santander.



Fuente:[http://www.google.com/imgres?imgurl=http://4.bp.blogspot.com/\\_8ManaoQMhKE/Sd6n6KvJg/AAAAAAAAAX4/4u\\_UM5mEkhM/s320/canotaje.jpg&imgrefurl=http://sanandres1.blogspot.com/2009/04/mi-laguna-de-ortices](http://www.google.com/imgres?imgurl=http://4.bp.blogspot.com/_8ManaoQMhKE/Sd6n6KvJg/AAAAAAAAAX4/4u_UM5mEkhM/s320/canotaje.jpg&imgrefurl=http://sanandres1.blogspot.com/2009/04/mi-laguna-de-ortices)

Figura 4. Práctica de canotaje (Río Fonce) - Departamento de Santander.



Fuente:[http://www.google.com/imgres?imgurl=http://sitiosturisticoscolombia.com/imagenes/CanotajeRioBarraganQuindio%40.jpg&imgrefurl=http://sitiosturisticoscolombia.com/Quindio.php&usg=\\_\\_](http://www.google.com/imgres?imgurl=http://sitiosturisticoscolombia.com/imagenes/CanotajeRioBarraganQuindio%40.jpg&imgrefurl=http://sitiosturisticoscolombia.com/Quindio.php&usg=__)

Rafting. Consiste en el descenso por un río de un grupo de personas a bordo de un bote inflable sin motor, la embarcación es arrastrada por la corriente mientras los tripulantes la dirigen con los remos. Sus escenarios en Santander son el río

Fonce, el río Chicamocha y el río Suárez, dependiendo del nivel de dificultad y riesgo.

Figura 5. Rafting en San Gil - Departamento de Santander.



Fuente: [http://www.google.com/search?um=1&hl=es&rlz=1W1ADSA\\_es&biw=1280&bih=512&tbm=isch&sa=1&q=canotaje+santander+colombia&oq=canotaje+santander+colombia&aq=f&aql=undefined&gs\\_sm=e&gs\\_upl=2563139531018161010101213601131310.1.3.115](http://www.google.com/search?um=1&hl=es&rlz=1W1ADSA_es&biw=1280&bih=512&tbm=isch&sa=1&q=canotaje+santander+colombia&oq=canotaje+santander+colombia&aq=f&aql=undefined&gs_sm=e&gs_upl=2563139531018161010101213601131310.1.3.115)

Figura 6. Práctica del Rafting - Municipio de Oiba Santander



Fuente: [http://www.google.com/imgres?imgurl=http://oiba-santander.gov.co/apc-aa-files/3538\\_6239346363646261663361303563/Canotaje](http://www.google.com/imgres?imgurl=http://oiba-santander.gov.co/apc-aa-files/3538_6239346363646261663361303563/Canotaje)

Figura 7. Práctica del rafting - Municipio de San Gil (Santander).



Fuente: [http://www.google.com/imgres?imgurl=http://oiba-santander.gov.co/apc-aa-files/3538\\_623934636364\\_6261663361303563/Canotaje](http://www.google.com/imgres?imgurl=http://oiba-santander.gov.co/apc-aa-files/3538_623934636364_6261663361303563/Canotaje)

Parapente. La emoción de volar como un pájaro, resume uno de los sueños del hombre, vuelos y hermosos paisajes, como el del Cañón del Chicamocha con alturas de hasta 1.550 metros, se despegan y aterrizan en el mismo lugar, las playas del río Chicamocha. Para estos vuelos podemos encontrar instructores y pilotos certificados por la Federación Colombiana de Deportes Aéreos (Fedeaéreos).

Figura 8. Práctica del parapente en Curití - Departamento de Santander



Figura 9. Práctica del parapente en Floridablanca - Departamento de Santander



Fuente: [http://www.google.com/search?um=1&hl=es&rlz=1W1ADSA\\_es&biw=1280&bih=512 &tbm=isch&sa=1&q=parapente+santander+colombia&oq=parapente+santander+colombia&aq=f&aql=&aql=undefined&gs\\_sm=e&gs\\_upl=80907182516101917101010121281196910.1.314](http://www.google.com/search?um=1&hl=es&rlz=1W1ADSA_es&biw=1280&bih=512 &tbm=isch&sa=1&q=parapente+santander+colombia&oq=parapente+santander+colombia&aq=f&aql=&aql=undefined&gs_sm=e&gs_upl=80907182516101917101010121281196910.1.314)

Espeleología. Conocida como el estudio de las cavernas, ahora combinada con deporte y aventura, con equipos de seguridad, cascos, linternas y guías especializados, sus principales escenarios para esta práctica es La Cueva del Indio y La Caverna del Yeso.

## 6. POTENCIAL DE MERCADO EN CIFRAS

Tabla 1. Potencial del Mercado en Cifras

AÑOS	2012 (5%)	2013 (+ 2%)	2014 (+ 2%)	2015 (+ 2%)	2015 (+ 2%)
Proyección de familias usuarias de OVIEDO CERÓN XTREME	3.157	3.220	3.284	3.349	3.416

Fuente: Resultados trabajo de campo.

## **7. VENTAJAS COMPETITIVAS Y PROPUESTA DE VALOR**

### **7.1. VENTAJAS COMPETITIVAS**

- Tecnología para las áreas administrativa y de servicios.
- Eficiente manejo de tarifas, accesibles y para diferentes condiciones económicas.
- Toma de decisiones mediante evaluación de alternativas y apoyo de sistemas al alcance de la empresa.
- Personal calificado con miras a ofrecer un excelente servicio al cliente.
- Diversidad del portafolio de servicio.
- Relaciones corporativa eficientes.
- Cultura de la atención al cliente.

### **7.2. PROPUESTA DE VALOR**

- Diferenciación del servicio
- Calidad humana
- Alianzas estratégicas mediante Outsourcing
- Cumplimiento del marco legal exigido para el ejercicio de la actividad turística
- Alternativa y deporte de aventura.
- Promocionar a Santander como un departamento con alto potencial turístico por su gente y su medio ambiente.

## 8. RESUMEN DE LAS INVERSIONES REQUERIDAS

Tabla 2. Resumen de las Inversiones Requeridas

Cuentas	Valor (\$)	Valor (\$)
<b>Activos totales</b>		374.667.758
<b>*Capital social</b>	314.667.580	
<b>Propiedad, planta y equipo</b>	20.000.000	
<b>Diferidos</b>	40.000.000	
<b>Pasivos</b>		0,00
<b>Patrimonio</b>		374.667.758

\*El capital social son los aportes realizados por c/u de los socios que conforman la empresa

## 9. PROYECCIONES DE VENTAS Y RENTABILIDAD

### 9.1. VENTAS

Tabla 3. Supuesto de Ventas

<b>Años Ítem</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Ingresos	1.349.162.958	1.376.086.387	\$1.403.437.172	1.431.215.314	\$1.459.848.167

Fuente: Cálculo autor del estudio de factibilidad.

### 9.2. RENTABILIDAD

Tabla 4. Supuesto de Rentabilidad

<b>Años Ítem</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Utilidad o pérdida neta	122.393.695.5	124.436.456.1	126.822.100.5	129.219.501.6	131.809.044.6

Fuente: Cálculo autor del estudio de factibilidad.

## 10. CONCLUSIONES FINANCIERA Y EVALUACIÓN DE VIABILIDAD

VPN = \$465.296.353.7

VAN = \$90.628.615

RCB = 1,24 veces

## 11. EQUIPO DE TRABAJO

Tabla 5. Equipo de Trabajo

Cant.	Cargo	Título	Experiencia
1	Gerente	Administrador de Empresas	Un Año
1	Auxiliar Administrativo y operativo	Tecnólogo en costos y Presupuestos contabilidad y afines	Un Año
2	Guías profesionales	Licenciados en educación física o afines con experiencia en deporte de aventura y turismo alternativo	Dos años
2	Guías auxiliares	Estudiantes de educación física y afines o practicantes de deportes de aventura Conocimientos en primeros Auxilios o paramédicos	Practica
2	Asesores comerciales y de mercadeo	Conocimientos comprobados en mercadeo	Un Año
1	Contador	Profesional en contaduría	Un Año

### 11.1. CLASE DE CONTRATO

Gerente	→	Es el responsable del proyecto, es contratado mediante Outsourcing
Auxiliar administrativo	→	Contrato por prestación de servicios Outsourcing
Guía profesional	→	Contrato por prestación de servicios Outsourcing
Guía auxiliar	→	Contrato por prestación de servicios Outsourcing
Asesor comercial y mercadeo	→	Contrato por prestación de servicios

Contador	→	Contrato por prestación de servicios Outsourcing mediante honorarios
Número de personas	→	9
Cargo	→	Los anteriormente enunciados
Modalidad de vinculación laboral	→	Outsourcing

Tabla 6. Modalidad de Vinculación Laboral

CARGO	SALARIO / VIAJE	MODALIDAD VINCULACION SALARIAL	TOTAL / MES
Gerente	650.000	Contrato por prestación de servicios	1.300.000
Auxiliar Administrativo	350.000	Contrato por prestación de servicios	700.000
Guías Profesionales	150.000	Contrato por prestación de servicios	150.000
Guías auxiliares	80.000	Contrato por prestación de servicios	80.000
Contador		Contrato por prestación de servicios	1.000.000

## 11.2. FUNCIONES

Gerente: encargado de realizar la contratación de terceros, presupuestos, elaboración de itinerarios, cronograma de actividades, control de ejecución, incorporación, evaluación, contratación de personal, promoción y publicidad, resultados financieros de la empresa, sus funciones son desempeñadas dentro de la empresa.

Auxiliar administrativo y operativo: se encarga e soportar las funciones del Gerente, además se encarga de la parte contable, nomina cartera, pago a proveedores, actualizaciones y demás funciones inherentes a su cargo, tiene comunicación directa con la gerencia

Guía profesional: Acompañamiento permanente al grupo de viajeros entrenamiento previo y preparación de las actividades a desarrollar en el viaje, responsable del cumplimiento y ejecución del itinerario de viaje, seguridad, cancelación de los servicios, coordinación y apoyo al grupo, sus funciones son desempeñadas fuera de la empresa siendo en el área de ejecución del itinerario de viaje, tendrá comunicación directa con la gerencia para coordinaciones

Guía auxiliar: Apoya la función de los guías profesionales se encarga del cuidado y revisión de los equipos que se encuentren en optimas condiciones, atención de primeros auxilios, su actividad se desarrolla fuera de la empresa en el área de ejecución del itinerario como apoyo y soporte del guía profesional.

Asesor comercial y de mercadeo: se encarga de la divulgación de nuestra empresa mediante estrategias tendientes a dar a conocer nuestros servicios al publico así como la ubicación de clientes potenciales para posibles contratos, también colabora con la búsqueda de proveedores que brinden calidad y precios para poder competir, su actividad la desarrolla más que todo en el campo de competencia.

Contador: se encarga de la asesoría y revisión de los estados financieros de la Empresa

### **11.3. SALARIO Y PERIODO DE PAGO**

La empresa con la cual se contrate y de acuerdo a las clausulas será la encargada del pago de la mesada salarial, de acuerdo a los servicios prestados.

## 12. MERCADO

### 12.1. ANÁLISIS DEL SECTOR

**12.1.1 Caracterización del sector.** El turismo alternativo es una nueva práctica del turismo para disfrutar el tiempo libre, que difiere del turismo tradicional por ofrecer a los turistas modalidades y destinos diferentes a los que ofrece el turismo comercial.

Si bien las empresas de turismo comercial empiezan a explorar nuevas modalidades como el ecoturismo, el turismo de aventura, el turismo de riesgo, incluso el turismo de guerra; la verdadera esencia del Turismo Alternativo es el involucramiento de las poblaciones receptoras, en las actividades y los beneficios que generan el turismo y que puedan contribuir a su desarrollo y sobre todo el calor humano que debe existir en las relaciones de los turistas con la gente y el medio geográfico.

Se trata de una modalidad de turismo respetuoso por la naturaleza, basada en la actitud, en la conducta, en el compromiso que debe asumir la humanidad en cuanto a la conservación. En efecto, esta alternativa turística se basa en recobrar la importancia de lo que cotidianamente pasa desapercibido. El turismo alternativo es una conjugación de agroturismo y ecoturismo es decir turismo natural de aventura

“El turismo alternativo tiene como finalidad poner en contacto al turista con las distintas actividades que se realizan en comunidades locales de países exóticos y de costumbres muy diferentes a las propias, además de observar el proceso productivo de muchos de los alimentos que diariamente consumimos, allí se puede participar en las tareas rurales, degustación de productos de las diferentes tierras, etc. También es posible realizar caminatas con bajas dificultades, actividades combinadas, observación de fauna y paisajes etc. Lo importante es que el turista, independientemente del entrenamiento con el que cuente, todo pueda estar a la altura de su alcance.” (Turismo Alternativo)

“A razón de su diversidad paisajística, Colombia se ha convertido en un destino donde se pueden practicar deportes de aventura, disfrutando de escenarios colmados de naturaleza, extensas llanuras y selvas, agrestes montañas, caudalosos ríos, paisajes cafeteros, valles y cumbres nevadas hacen parte del menú de opciones que usted puede elegir al visitar nuestro país.” (Destino de Aventura)

Entre los deportes que se pueden practicar se encuentran:

- Rappel
- Canopy
- Camper cross
- Parapente
- Rafting
- Buceo
- Torrentismo
- Ciclo montañismo
- Cabalgatas
- Espeleología
- Kayaking
- Balsaje
- Bunge Jumping

**12.1.2 Barreras de entrada en el mercado.** Para poder hacer realidad este proyecto se requiere ante todo de un poder financiero capaz de soportar las necesidades y sostenimiento como es el local en arriendo, compra de equipos de cómputo, comunicación, equipos para el desarrollo de las actividades de deporte, promoción y publicidad.

Acceso a proveedores lo cual es una parte muy importante ya que el éxito depende en la gran medida de las facilidades que se brinden en la realizaciones los contratos entre los proveedores y la empresa, como también de los respectivos acuerdos de cooperación y negociación.

Represalias de la competencia la cual se debe a la oferta y demanda que tienen las Empresas ya creadas las cuales cuentan con gran trayectoria puede pasar en un momento dado ya que estamos en un mercado libre que aquellos que posean la mayor participación e influencia aprovechen esta ventaja con el fin de minimizar precios y crear paquetes accequibles y llamativos al mercado ya que cuentan con acuerdos comerciales y capacidad de respuesta.

## **12.2. ANÁLISIS Y ESTUDIO DE MERCADO**

**12.2.1 Tendencias del mercado.** Para el año 2020 el 18% de la proyección de turistas a nivel mundial le corresponde a Norte, Centro y Sur América. (Duqueegaleon)

Según el World Travel & Tourism Council (WTTC), para la década, el país se perfila como uno de los destinos turísticos más importantes de América Latina. (Duqueegaleon)

Mientras el sector contribuye con cerca del 2.2% del total del PIB, su crecimiento anual se estima en 4.5%, cifra que supera el crecimiento esperado para América Latina estimado en 4.1%. (Duqueegaleon)

El turismo aporta el 11.2% del total de la inversión en capital y genera el 2.2% del empleo en Colombia. Con un crecimiento actual del 7,5% en el PIB del 2007,

Colombia es una de las cinco economías de más alto crecimiento en el continente. (Duqueegaleon)

Colombia cuenta con buena infraestructura para la industria turística y está bien posicionada frente a los países de la región. Bogotá, aparece en 2008 entre las 10 ciudades más competitivas de América Latina; en el 2007 ocupó la casilla 11 y ahora es octava, entre las 42 principales capitales del continente. (Duqueegaleon)

Posee un importante potencial turístico soportado en la variada oferta de su medio eco sistémico y escenario pluricultural, que no ha sido explotado en su totalidad. (Duqueegaleon)

El turismo en Colombia es un sector de desarrollo económico y cultural: sirve para promover la economía y el empleo; pero también para articular procesos de identificación, valoración, competitividad, sostenibilidad y difusión del patrimonio cultural colombiano. (Duqueegaleon)

Entre los escenarios del ordenamiento territorial del país aparecen los distritos turísticos de Cartagena de Indias y Santa Marta, y regiones de atención especial como el Departamento Archipiélago de San Andrés y Providencia, los Parques Nacionales Naturales de Colombia y los Territorios Indígenas. (Duqueegaleon)

Las principales líneas de la oferta turística de Colombia, son sol y playa en costas, ríos, lagos y lagunas; Turismo para exaltar historia y cultura; Agroturismo y ecoturismo; Turismo de deportes y aventura. Ferias y fiestas de ciudades y poblados. Potencial específico de los centros urbanos.

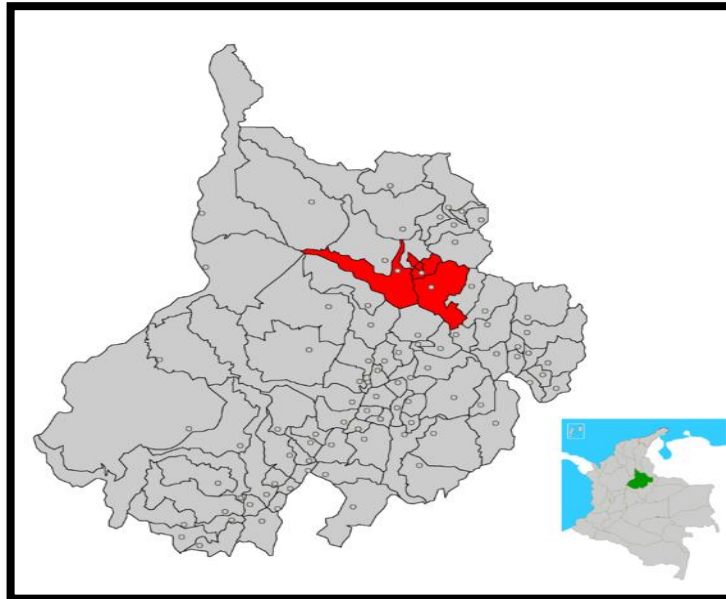
**12.2.2 Mercado meta.** Los servicios de turismo alternativo y deporte de aventura a ofrecer esta nueva empresa tienen como mercado inicial focalizado a las familias de los estratos III-IV y V de la ciudad de Bucaramanga:

Tabla 7. Número de familias del área - Metropolitana de Bucaramanga.

Estrato	Cantidad de familias
Estrato 1	8.256
Estrato 2	23.051
Estrato 3	27.352
Estrato 4	32.589
Estrato 5	3.205
Estrato 6	6.158
Total	100.611

Fuente: Oficina de Planeación Municipal, Bucaramanga (Santander).

Figura 10. Departamento de Santander - Resaltando Bucaramanga.



Fuente:<http://es.wikipedia.org/wiki/Archivo:MunsSantander-MetroBucaramanga.png>

En este estudio del mercado podemos concluir que el principal factor que conllevó a la delimitación de estos estratos es la capacidad económica, reconociendo que se trata de servicio de entretenimiento y diversión, que no figura como básico, motivo por el que las familias con menor ingreso monetario darán prioridad a las necesidades básicas y por ende escasa disponibilidad para servicios de entretenimiento y diversión, que son precisamente la actividad económica a brindar la nueva empresa en estudio. (Oviedo Cerón, 2011)

Unidad muestra. Por cada familia de los estratos delimitados para el estudio se tomará el jefe de hogar, debido a que generalmente asume las decisiones, además es conocedor de aspectos varios de su familia.

Los hogares con jefes hombres representan el 72 por ciento del total, lo que significa que la proporción de hogares con mujeres como jefes sigue en aumento, puesto que en 1995 eran 24 por ciento.

“El tamaño promedio del hogar bajó en los últimos cinco años de 4.4 a 4.2 personas por hogar. La reducción se observa tanto en las zonas urbanas como en las rurales: en las primeras disminuye de 4.3 a 4.1 y en las últimas de 4.7 a 4.4. Con relación a 1995 se observa un aumento de los hogares con menos de 5 personas por hogar y una disminución de los de 6 y más personas.” (En Colombia)

Tomando un promedio de cuatro (4) personas por familia, el mercado potencial inicial sería:

Tabla 8. Número de Familias por Estrato

Estrato	Número de familias	Total personas
Estrato 3	27.352	109.408
Estrato 4	32.589	130.356
Estrato 5	3.205	12.820
<b>TOTAL</b>	<b>63.146</b>	<b>252.584</b>

Fuente: Cuadro oficina planeación municipal Bucaramanga y cálculo de autor.

**12.2.3 Descripción de los consumidores.** “Bucaramanga, la ciudad bonita de Colombia o ciudad de los Parques es la capital del departamento de Santander e incluye en su área metropolitana a tres municipios que por su cercanía geográfica y económica pueden considerarse como parte de la ciudad: Floridablanca, Piedecuesta y Girón.” (Viaja Colombia)

Las familias de los estratos delimitados como mercado objetivo tienen las siguientes características:

Familias numerosas, aunque para el presente proyecto se maneja un promedio de cuatro (4) personas por familia.

Jefe de hogar con importante función de autoridad y de decisiones (cultura santandereana) Existe importante atracción por la independencia laboral, aunque los que son dependientes asumen sus funciones a cabalidad.

Altos valores familiares, por lo que las salidas en núcleo son comunes.

Alto regionalismo empresarial por parte de estas familias.

**12.2.4 Estudio de mercado.** El objetivo general de esta fase del estudio de factibilidad es medir que grado de aceptación tiene Oviedo Cerón X-treme en el mercado de empresas dedicadas al turismo y al deporte de aventura.

Los objetivos específicos se describen a continuación:

- Determinar el nivel de aceptación de la empresa dentro de los usuarios potenciales (familias estratos III al V de Bucaramanga).

- Medir el nivel de conocimiento que los usuarios tienen acerca de estos servicios.
- Tendencia de la demanda de los servicios (clases de servicios y paquetes)
- Presupuesto monetario promedio a asignar anualmente por parte de usuarios potenciales.
- Preferencias de valor agregado del servicio y publicidad.

Población. Para María Antonieta Tapia B. la población constituye “la totalidad de un grupo de elementos u objetos que se quiere investigar, es el conjunto de todos los casos que concuerdan con lo que se pretende investigar” (Tapia B.). El Cuadro fuente de la oficina de Planeación Municipal de Bucaramanga del presente proyecto después de filtrar la información de los estratos indica que la población total es de sesenta y tres mil ciento cuarenta y seis (63.146) familias (Tapia B.).

Muestra. De acuerdo al procedimiento de muestreo Geomara Chávez López 26 de Agosto de 2009 pagina tres en donde es indispensable para cualquier proyecto de investigación conocer como determinar el tamaño de la muestra (Chavez Lopez).

Es importante el estudio de la población en distintas áreas, sin embargo este tipo de análisis es más usual en la investigación de mercados en donde sería imposible poder estudiar todos sus integrantes. El muestreo nos da la posibilidad de conocer lo que queremos saber de la población porque al analizar un número proporcional de esta, seremos capaces de conocer sus opiniones acerca de las cuestiones que teníamos pues los resultados arrojados por la muestra son una proyección de la opinión general. (Chavez Lopez)

De donde población finita se utiliza cuando no se supera los 100.000 elementos de estudio, por lo tanto es la población que si se puede contar o estudiar ya que su número de componentes es limitado en este caso 63.146 familias por lo que aplicamos la siguiente formula.

De acuerdo a la información recolectada en el procedimiento del muestreo cuya autora es Geomara Chávez López en el procedimiento del muestreo aplicamos la siguiente fórmula:

---

Cuyas variables tienen el siguiente significado:

N = Muestra  
P = Probabilidad de éxito

Q	=	Probabilidad de fracaso
Zc	=	Coeficiente de confianza
N	=	Total Población
E <sup>2</sup>	=	Margen de error

Aplicando se tiene:

n	=	Muestra	=	?
P	=	Probabilidad de éxito	=	50%
Q	=	Probabilidad de Fracaso	=	50%
Zc	=	Coeficiente de Confianza	=	1.96
N	=	Total Población	=	63.146
E <sup>2</sup>	=	Margen de error	=	0.05

---



---

Técnicas e instrumentos de recopilación de información. Una encuesta es un estudio observacional en el cual el investigador no modifica el entorno ni controla el proceso que está en observación (como sí lo hace en un experimento). Los datos se obtienen a partir de realizar un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población estadística en estudio, formada a menudo por personas, empresas o entes institucionales, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos.

Con el fin de obtener resultados imparciales frente a la necesidad de conocer el criterio y opinión del mercado meta inicial se ha aplicado un formato de encuesta (Murillo Torrecilla):

Resultados. La información recaudada mediante la encuesta se procesa cuantitativamente, a través del conteo de respuestas, extracción de porcentajes de participación y la respectiva tabulación, asimismo, se efectuará análisis cualitativo mediante la descripción de las variables que posiblemente inciden en cada uno de los interrogantes realizados.

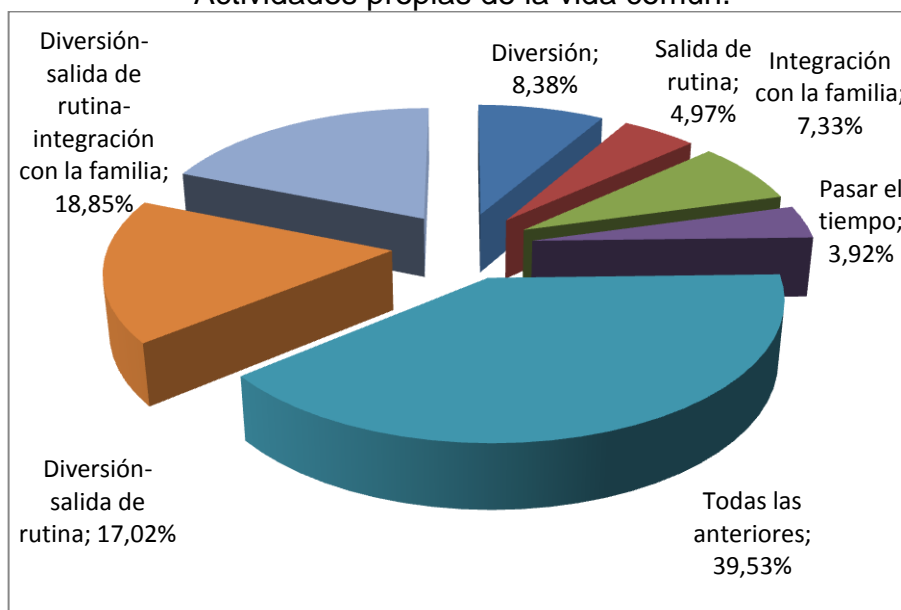
Encuesta dirigida a jefes de hogar de los estratos III al V de la ciudad de Bucaramanga. El objetivo de esta técnica ha sido el de identificar el grado de aceptación de una empresa prestadora del servicio de turismo alternativo y deporte de aventura en la ciudad de Bucaramanga.

Tabla 9. Relación dada por jefes de hogar al turismo con otras actividades propias de la vida común.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Diversión	32	8,38%
Salida de rutina	19	4,97%
Integración con la familia	28	7,33%
Pasar el tiempo	15	3,92%
Todas las anteriores	151	39,53%
Diversión-salida de rutina	65	17,02%
Diversión-salida de rutina-integración con la familia	72	18,85%
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Mercados del Estudio de Factibilidad.

Figura 11. Relación dada por jefes de hogar al turismo con otras Actividades propias de la vida común.



Fuente: Investigación de Mercados del Estudio de Factibilidad.

La cultura santandereana plantea un estilo de vida de exigente trabajo, pero también de valoración oportunidades de descanso en integración social. Al preguntar a los jefes de hogar de las familias delimitadas como mercado meta del presente estudio, se ofrecen diferentes respuestas, la más representativa indica

que el turismo se relaciona con diversión, salida de la rutina, integración con la familia y espacio para pasar el tiempo.

Otros jefes de hogar consideran que es una oportunidad para divertirse, salir de la rutina e integrar la familia. Otras personas consideran que es un espacio apropiado para la diversión y la salida de rutina.

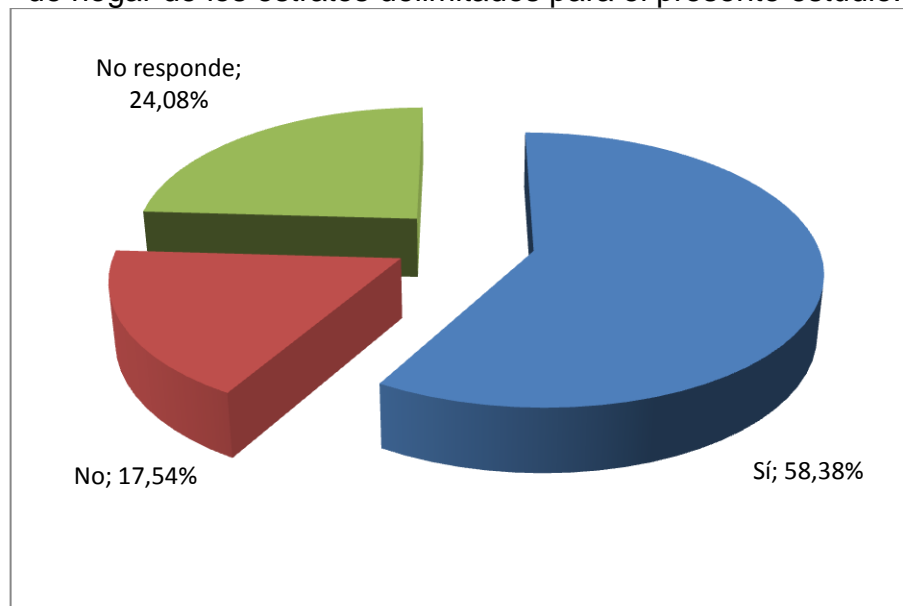
Al igual que estas respuestas se presentan otras que son de fundamental valor para el presente estudio de factibilidad y que en todo sentido, permiten visualizar la importancia de la actividad turística para la población de la ciudad de Bucaramanga.

Tabla 10. Reconocimiento de lo que es el turismo alternativo por parte de jefes de hogar de los estratos delimitados para el presente estudio.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	223	58,38%
No	67	17,54%
No responde	92	24,08%
Total	382	100%

Fuente: Investigación de Mercados del Estudio de Factibilidad.

Figura 12. Reconocimiento de lo que es el turismo alternativo por parte de jefes de hogar de los estratos delimitados para el presente estudio.



Fuente: Investigación de Mercados del Estudio de Factibilidad.

El turismo alternativo y el deporte de aventura son prácticas que vienen tomando importante fuerza en el país, particularmente en el departamento de Santander

las condiciones topográficas y geográficas vienen propiciando estas actividades, lo cual se ha visto como opción de negocio, conllevando a que se realice el presente estudio de factibilidad.

De esta manera, un importante grupo de jefes de hogar delimitados reconocen con claridad lo que es el turismo alternativo, lo cual es de antemano una ventaja para la publicidad a proponerse mediante el presente proyecto.

Otro grupo de familias no reconocen el turismo alternativo, grupo sobre el que se debe focalizar publicidad intensiva y con mensaje más dicente.

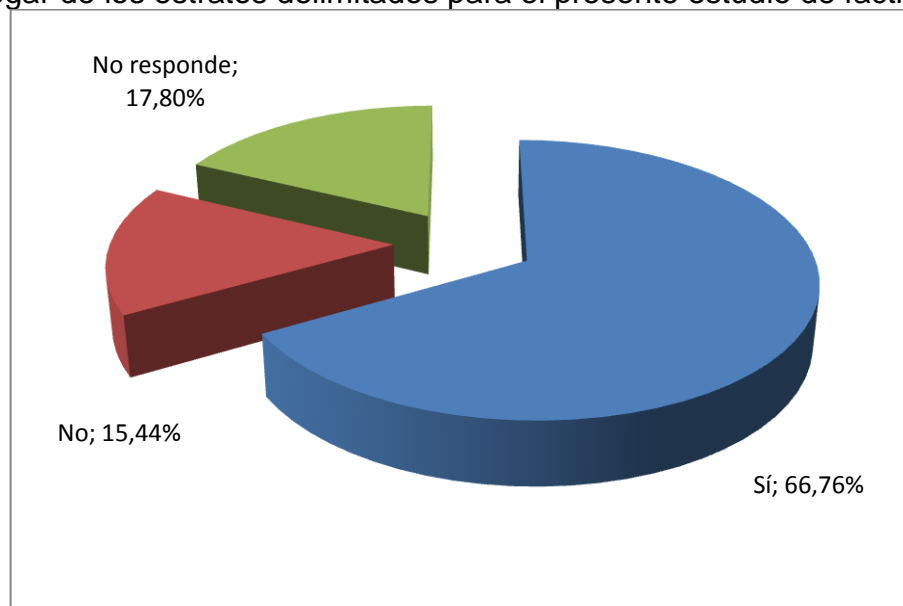
Algunas familias no responden debido a que no tienen claridad sobre el tema del turismo alternativo.

Tabla 11. Reconocimiento de lo que es el deporte de aventura por parte de jefes de hogar de los estratos delimitados para el presente estudio.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	255	66,76%
No	59	15,44%
No responde	68	17,80%
Total	382	100%

Fuente: Investigación de Mercados del Estudio de Factibilidad.

Figura 13. Reconocimiento de lo que es el deporte de aventura por parte de jefes de hogar de los estratos delimitados para el presente estudio de factibilidad.



Fuente: Investigación de Mercados del Estudio de Factibilidad.

Un grupo representativo manifiesta que reconoce lo que es el deporte de aventura, lo cual es una importante ventaja para el presente proyecto, ya que permite ofrecer estrategias comunicacionales dinámicas y directas.

Otro grupo minoritario no conoce esta práctica física, lo cual exige a la empresa en estudio una propuesta publicitaria educativa, enfocada a familiarizarlo con esta reciente tendencia del deporte. Algunos padres de familia no responden al interrogante, debido a que prefieren no opinar sobre un tema con el cual poca relación ha tenido.

Tabla 12. Tipo de turismo preferido por los jefes de hogar de los estratos III, IV y V de la ciudad de Bucaramanga.

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Visitar ciudades y zonas tradicionales	27	7,07%
Visitar zonas campestres	5	1,31%
Visitar reservas naturales	18	4,71%
Visitar zonas de abundante flora y fauna	15	3,93%
Conocer poblaciones nativas	12	3,14%
Explorar culturas	10	2,62%
Todas las anteriores	199	52,09%
Otras	0	0,00%
Visitar ciudades y zonas tradicionales- Visitar zonas campestres- Visitar reservas naturales	57	14,92%
Visitar zonas campestres-Visitar reservas naturales-Visitar zonas de abundante flora y fauna-Conocer poblaciones nativas-Explorar culturas	39	10,21%
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>

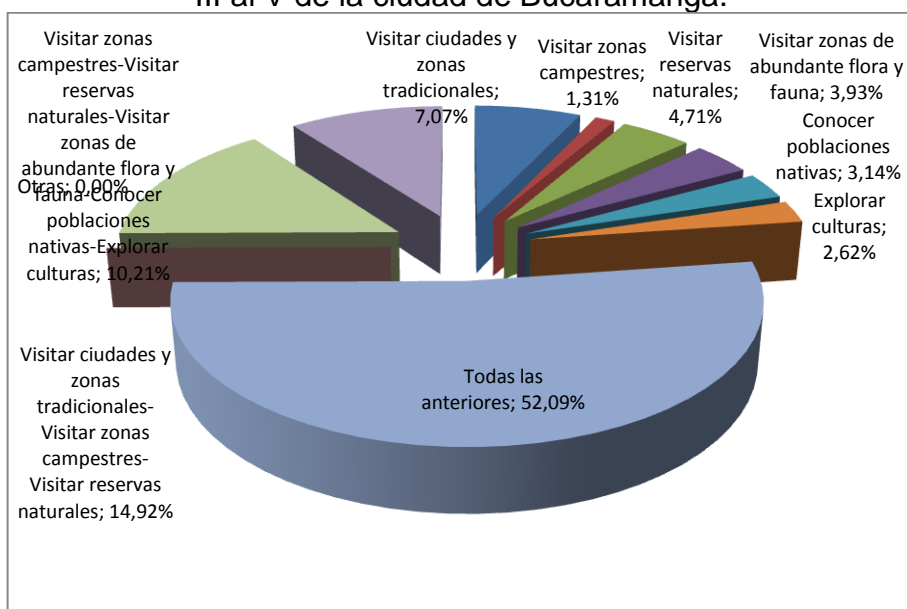
Fuente: Investigación de Mercados del Estudio de Factibilidad.

El presente resultado muestra que las familias que hacen parte de la población objetivo de la empresa en estudio tienen gusto por el turismo alternativo, así como por el tradicional, motivo por el que indican que les gusta visitar ciudades y zonas reconocidas como destino turístico, a la par que les atraen las zonas campestres, las reservas naturales, zonas de abundante flora y fauna, así como la exploración de culturas.

Otras familias sienten atracción por la visita a ciudades y zonas tradicionales, así como aquellas de tipo campestre y reservas naturales.

Otras personas prefieren visitar zonas campestres, reservas naturales, visita a zonas de abundante flora y fauna, así como conocer poblaciones nativas y explorar culturas.

Figura 14. Tipo de turismo preferido por los jefes de hogar de los estratos III al V de la ciudad de Bucaramanga.



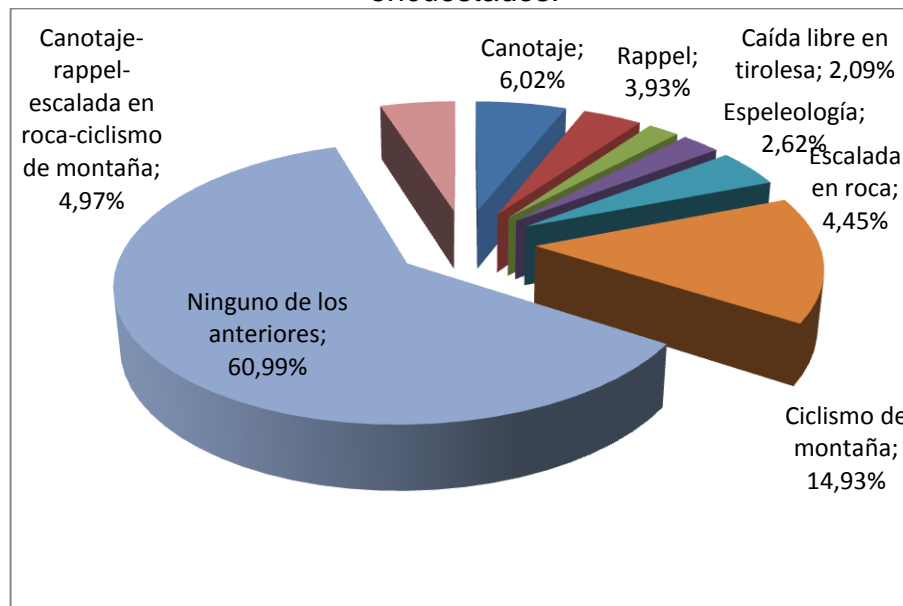
Fuente: Investigación de Mercados del Estudio de Factibilidad.

Tabla 13. Experiencia con deporte de aventura por parte de los jefes de hogar encuestados.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Canotaje	23	6,02%
Rappel	15	3,93%
Caída libre en tirolesa	8	2,09%
Espeleología	10	2,62%
Escalada en roca	17	4,45%
Ciclismo de montaña	57	14,93%
Ninguno de los anteriores	233	60,99%
Canotaje-rappel-escalada en roca-ciclismo de montaña	19	4,97%
Total	382	100%

Fuente: Investigación de Mercados del Estudio de Factibilidad.

Figura 15. Experiencia con deporte de aventura por parte de los jefes de hogar encuestados.



Fuente: Investigación de Mercados del Estudio de Factibilidad.

La mayoría de jefes de hogar de las familias que hacen parte del mercado meta inicial de la empresa en análisis no han tenido experiencia con el deporte de aventura, debido a su condición laboral, cultural, personalidad y a que estas disciplinas vienen siendo recientes, por lo que hasta el momento son ajenos a las mismas.

Algunas de estas personas han practicado el ciclismo de montaña, el cual está asociado con el ciclismo tradicional, además la zona de Santander tiene fuerte cultura hacia este deporte. Otros jefes de hogar han tenido la oportunidad de practicar el canotaje, debido a que han participado en tours o viajes por municipios de este departamento.

Otros jefes de hogar han practicado el canotaje, rappel, escalada en roca y ciclismo de montaña, debido a que han participado en tours que les han permitido romper el hielo y asumir estas emociones fuertes.

Tabla 14. Deportes que desean practicar las familias de los estratos III al V de la ciudad de Bucaramanga.

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Canotaje	21	5,50%
Rappel	16	4,19%
Caída libre en tirolesa	14	3,66%
Espeleología	12	3,14%
Escalada en roca	25	6,54%
Ciclismo de montaña	63	16,49%
Todos los anteriores	110	28,80%
Ninguno de los anteriores	77	20,16%
Canotaje-escalada en roca	24	6,28%
Escalada en roca-ciclismo de montaña	20	5,24%
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Mercados del Estudio de Factibilidad.

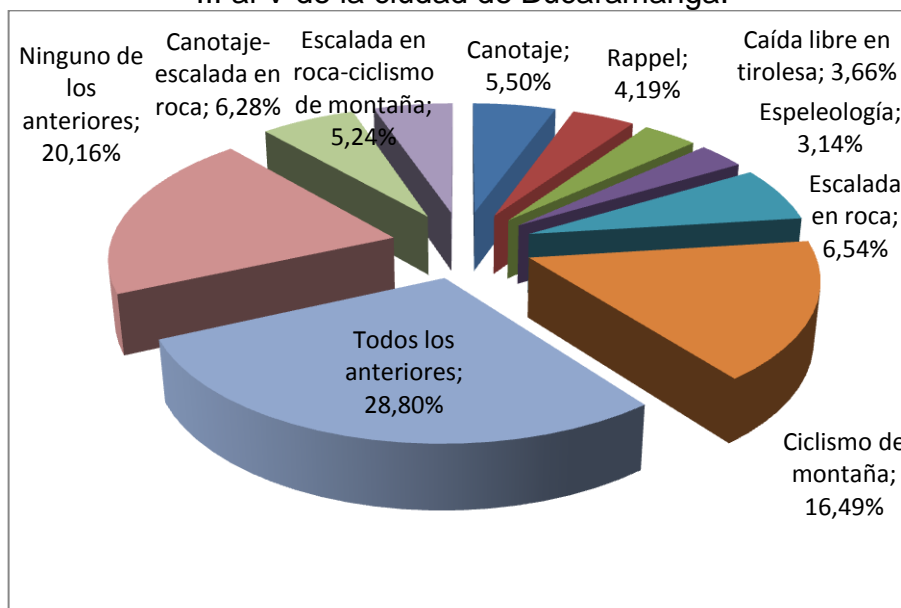
Un grupo considerable de jefes de hogar sienten gusto canotaje, rappel, caída libre en tirolesa, espeleología, escalada en roca y ciclismo de montaña, considerando que sería una llamativa experiencia que nunca antes han tenido.

De igual modo, otro grupo de personas no desea practicar alguna de las alternativas expuestas, debido a su estado de salud, a su personalidad o por el deseo de evitar este tipo de emociones fuertes.

Otras personas manifiestan su deseo de practicar ciclismo de montaña, debido a la afinidad de tiempo atrás con este deporte.

Para otros se considera interesante experimentar la escala en roca, debido a que les parece atractivo y un reto físico y emocional.

Figura 16. Deportes que desean practicar las familias de los estratos III al V de la ciudad de Bucaramanga.



Fuente: Investigación de Mercados del Estudio de Factibilidad.

Tabla 15. Deseo de encontrar una empresa en Bucaramanga que integre los servicios de transporte, alojamiento, alimentación, turismo alternativo y deporte de aventura.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	269	70,42%
No	43	11,26%
No responde	70	18,32%
Total	382	100%

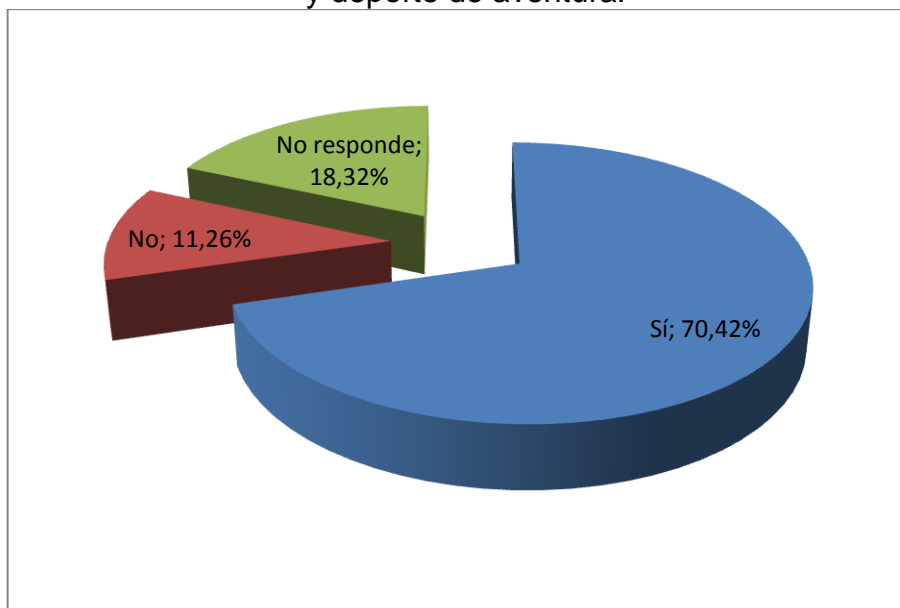
Fuente: Investigación de Mercados del Estudio de Factibilidad.

En cuanto a la aceptación de la empresa dedicada a la oferta de servicios de turismo alternativo y deportes de aventura se hace necesario identificar el criterio del mercado meta inicial, que para el caso particular el 70,42% de estas familias considera necesario hallar en Bucaramanga una empresa con dicha actividad económica, aludiendo que generaría fuentes de trabajo y calidad de vida mediante los mencionados servicios.

Otro grupo de jefes de hogar no responden al interrogante, aludiendo que ya existen otras y que no es necesario saturar el mercado con esta actividad económica.

Algunos jefes de hogar optan por no responder, considerando que no tienen plena seguridad para afirmar la necesidad de esta empresa, así como tampoco rechazarla de plano.

Figura 17. Deseo de encontrar una empresa en Bucaramanga que integre los servicios de transporte, alojamiento, alimentación, turismo alternativo y deporte de aventura.



Fuente: Investigación de Mercados del Estudio de Factibilidad.

Tabla 16. Intención de solicitar los servicios de dicha empresa por las familias delimitadas para el presente estudio.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	269	70,42%
No	64	16,75%
No responde	49	12,83%
Total	382	100%

Fuente: Investigación de Mercados del Estudio de Factibilidad.

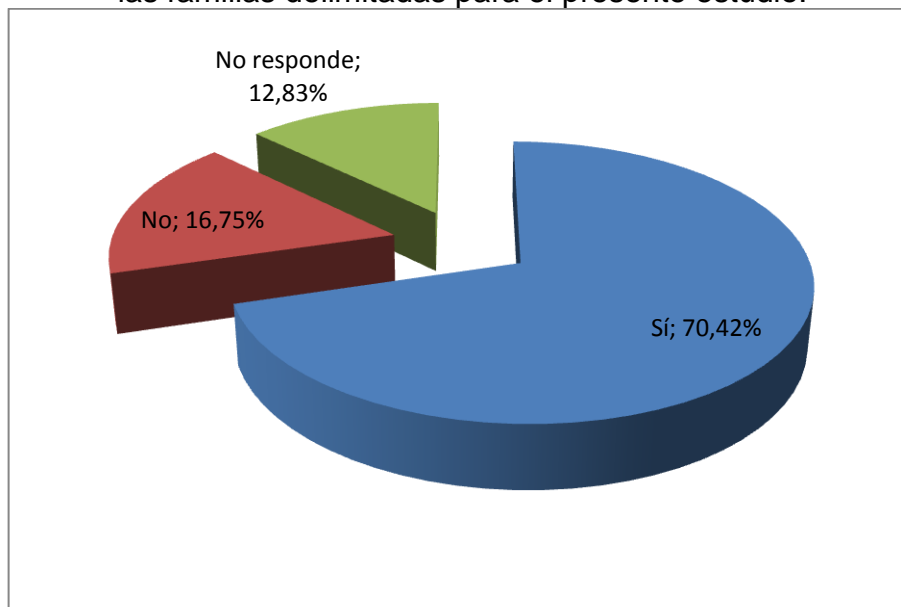
En cuanto a la aceptación de la empresa, un grupo considerable indica que tiene la intención de solicitar los servicios de la misma, lo cual es una importante oportunidad competitiva.

Otro grupo de jefes de hogar manifiesta que no acudiría a la empresa oferente de los mencionados servicios, debido a que no tienen capacidad o intención de

solicitar el portafolio ofrecido en cuanto a turismo alternativo y/o deporte de aventura.

Otras personas no responden al interrogante, debido a que no tienen plena seguridad sobre su intención de demanda de los servicios a ofrecer la empresa en análisis.

Figura 18. Intención de solicitar los servicios de dicha empresa por las familias delimitadas para el presente estudio.



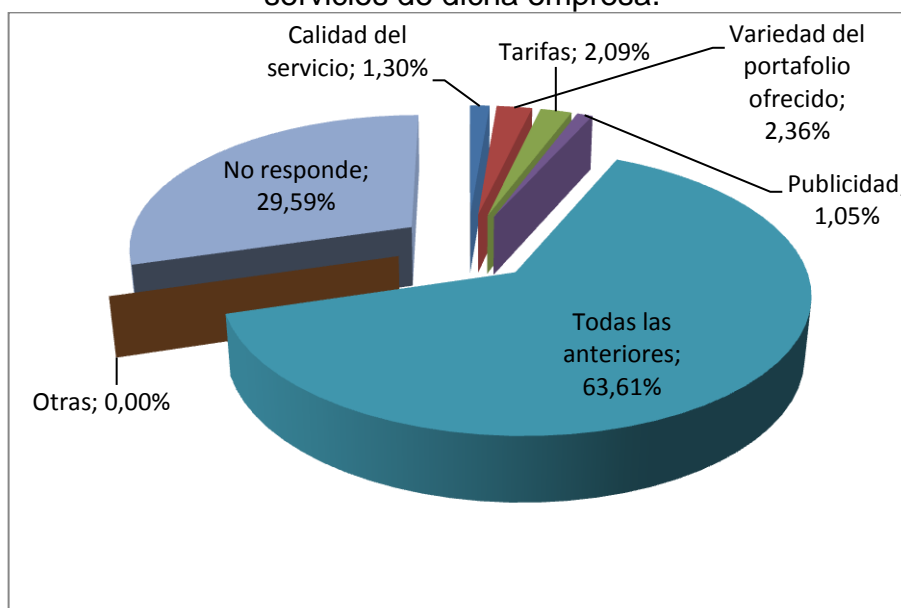
Fuente: Investigación de Mercados del Estudio de Factibilidad.

Tabla 17. Aspectos a tener en cuenta para solicitar los servicios de dicha empresa.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Calidad del servicio	5	1,30%
Variedad del portafolio ofrecido	9	2,36%
Tarifas	8	2,09%
Publicidad	4	1,05%
Todas las anteriores	243	63,61%
Otras	0	0,00%
No responde	113	29,59%
Total	382	100%

Fuente: Investigación de Mercados del Estudio de Factibilidad.

Figura 19. Aspectos a tener en cuenta para solicitar los servicios de dicha empresa.



Fuente: Investigación de Mercados del Estudio de Factibilidad.

La demanda de los servicios está condicionada a diversos factores, que para el caso del presente estudio arroja la calidad, la variedad, las tarifas y la publicidad como elementos a tener en cuenta para solicitar los servicios de la nueva empresa.

Otro grupo de estas personas no responde el interrogante debido a que no solicitarán los servicios de la empresa o porque no se sienten seguros de hacerlo en el momento actual

Tabla 18. Tipo de planes a tomar según opinión de jefes de hogar de los estratos III al V de la ciudad de Bucaramanga.

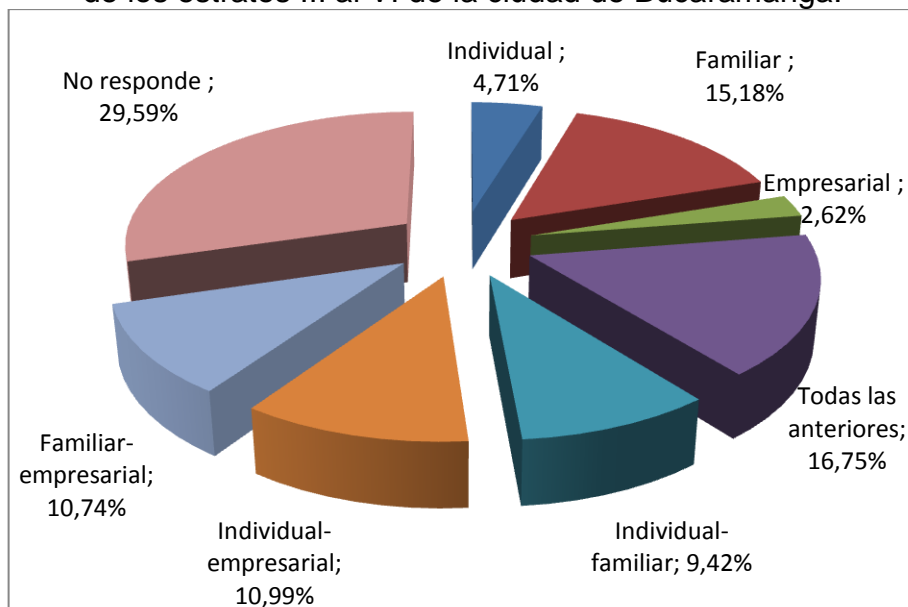
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Individual	18	4,71%
Familiar	58	15,18%
Empresarial	10	2,62%
Todas las anteriores	64	16,75%
Individual-familiar	36	9,42%
Individual-empresarial	42	10,99%
Familiar-empresarial	41	10,74%
No responde	113	29,59%
Total	382	100%

Fuente: Investigación de Mercados del Estudio de Factibilidad.

Con el fin de analizar la tendencia de la demanda de los servicios de la nueva empresa se interroga sobre los tipos de planes a solicitar, frente a lo cual existen diferentes respuestas, como son la posibilidad de acudir a planes individuales, familiares y empresariales por parte de jefes de hogar. Otros jefes de hogar prefieren planes familiares; algunos desearían solicitar planes individuales y familiares.

El grupo de personas que no responde al interrogante debido a que no solicitarán los servicios de la empresa o porque no se sienten seguros de hacerlo en el momento actual

Figura 20. Tipo de planes a tomar según opinión de jefes de hogar de los estratos III al VI de la ciudad de Bucaramanga.



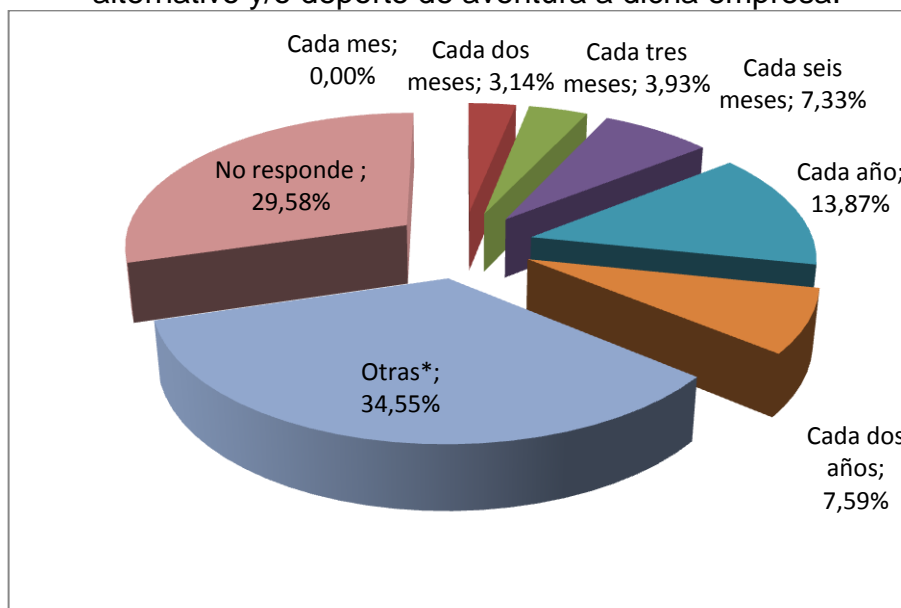
Fuente: Investigación de Mercados del Estudio de Factibilidad.

Tabla 19. Frecuencia con la que se solicitaría los servicios de turismo alternativo y/o deporte de aventura a dicha empresa.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Cada mes	0	0,00%
Cada dos meses	12	3,14%
Cada tres meses	15	3,93%
Cada seis meses	28	7,33%
Cada año	53	13,87%
Cada dos años	29	7,59%
Otras*	132	34,55%
No responde	113	29,58%
Total	382	100%

Fuente: Investigación de Mercados del Estudio de Factibilidad. - \* Cada vez que se pueda (esporádicamente)

Figura 21. Frecuencia con la que se solicitaría los servicios de turismo alternativo y/o deporte de aventura a dicha empresa.



Fuente: Investigación de Mercados del Estudio de Factibilidad.

La mayoría solicitaría el servicio de manera esporádica, debido a sus condiciones socioeconómicas, motivo por el que la empresa debe mantener constante oferta del servicio.

Otros jefes de hogar programan estas actividades en períodos anuales, a razón de la organización de tiempo y presupuesto financiero.

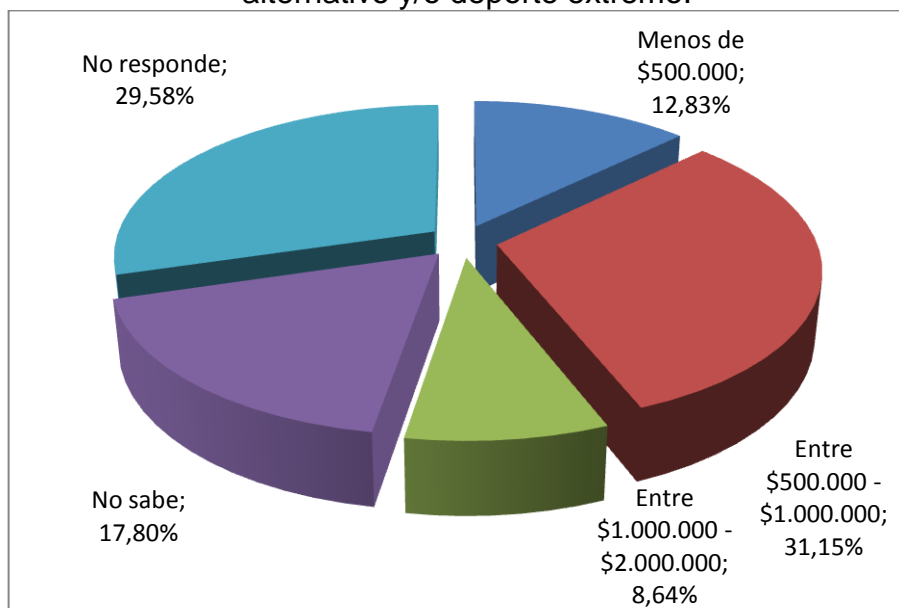
Algunos jefes de hogar indican que este tipo de planes podrían tomarlos cada dos años.

Tabla 20. Presupuesto anual a asignar a estos planes de turismo alternativo y/o deporte extremo.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Menos de \$500.000	49	12,83%
Entre \$500.000 - \$1.000.000	119	31,15%
Entre \$1.000.000 - \$2.000.000	33	8,64%
No sabe	68	17,80%
No responde	113	29,58%
Total	382	100%

Fuente: Investigación de Mercados del Estudio de Factibilidad.

Figura 22. Presupuesto anual a asignar a estos planes de turismo alternativo y/o deporte extremo.



Fuente: Investigación de Mercados del Estudio de Factibilidad.

La mayoría de jefes de hogar afirma una asignación promedio entre \$500.000 y \$1.000.000, debido a que sus ingresos y gastos permiten dicha asignación, en su mayoría bajo ahorro programado.

Otras personas jefes de hogar manifiesta un presupuesto inferior a \$500.000, debido a que su nivel de ingresos así lo permiten.

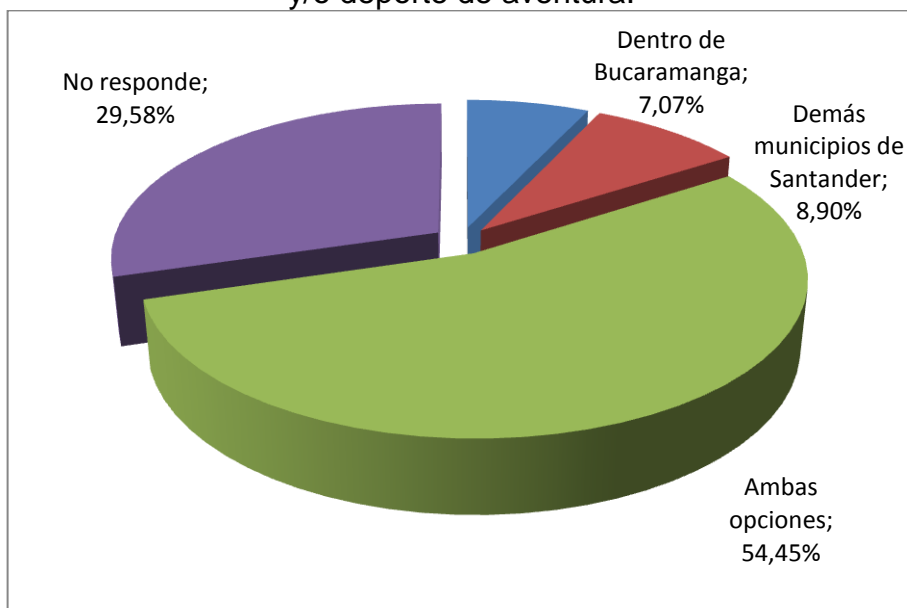
Con menor frecuencia existe capacidad de gasto entre \$1.000.000 y \$2.000.000, generalmente para familias numerosas o con adecuada situación socioeconómica.

Tabla 21. Zonas preferidas para el turismo alternativo y/o deporte de aventura.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Dentro de Bucaramanga	27	7,07%
Demás municipios de Santander	34	8,90%
Ambas opciones	208	54,45%
No responde	113	29,58%
Total	382	100%

Fuente: Investigación de Mercados del Estudio de Factibilidad.

Figura 23. Zonas preferidas para el turismo alternativo y/o deporte de aventura.



Fuente: Investigación de Mercados del Estudio de Factibilidad.

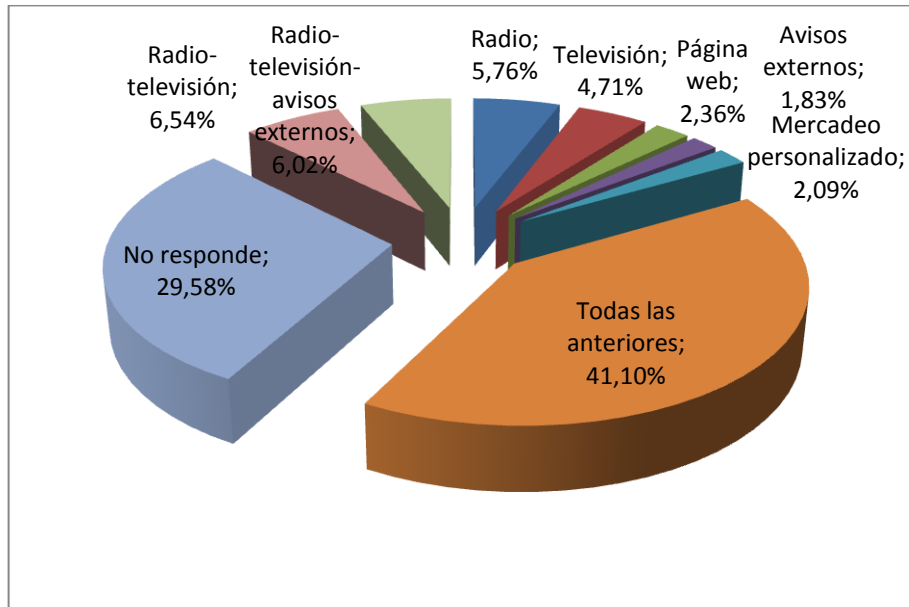
La mayoría de familias bumanguesas delimitadas para el presente estudio prefieren ambas alternativas expuestas a consideración, es decir que prefieren la visita a zonas dentro del área urbana de Bucaramanga, así como en los demás municipios de Santander, lo cual plantea para la nueva empresa planes y paquetes variados.

Tabla 22. Tipo de publicidad preferido por los jefes de hogar de los mencionados estratos.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Radio	22	5,76%
Televisión	18	4,71%
Página web	9	2,36%
Avisos externos	7	1,83%
Mercadeo personalizado	8	2,09%
Todas las anteriores	157	41,10%
No responde	113	29,58%
Radio-televisión	25	6,54%
Radio-televisión-avisos externos	23	6,02%
Total	382	100%

Fuente: Investigación de Mercados del Estudio de Factibilidad.

Figura 24. Tipo de publicidad preferido por los jefes de hogar de los mencionados estratos.



Fuente: Investigación de Mercados del Estudio de Factibilidad.

Un grupo considerable de familias prefiere una publicidad diversificada, es decir, apoyada en diferentes medios como son la radio, televisión, página web, avisos externos y mercadeo personalizado.

Otro grupo de menor tamaño opta por la radio y la televisión, mientras que otros afirman preferir la radio, televisión y avisos externos.

**12.2.5 Riesgos y oportunidades del mercado.** El mercado objetivo al que se orienta el servicio es la población en general con poder adquisitivo medio-alto, debido a las exigencias en que se desarrollan y realizan este tipo de actividades en la actualidad, por este motivo se han delimitado los estratos III al V sin querer cerrar la oferta a familias de otros estratos, solo que por motivos de sostenibilidad económica se tiene en cuenta el factor adquisitivo.

La empresa de servicios tiene como objetivo básico, la utilización de los bienes naturales de la región, satisfaciendo necesidades del ser humano, responde a las múltiples necesidades de las personas en desplazamiento, alojamiento, recreación, deporte de aventura e integración en clima organizacional; es por esta razón que se hace necesario el estudio de cada una de estas, La importancia radica básicamente en la diversidad de funciones que cumplen y a la interrelación entre ellas ya que su operación debe ser en conjunta para responder a las necesidades del cliente.

De igual forma, se pretende promover el turismo regional en el departamento de Santander, propiciando que usuario interactúe con la naturaleza y conozca de las riquezas que posee el departamento; inicialmente se desarrollara en el municipio de San Gil (Santander) y zonas aledañas como lo son Barichara, Guane, Paramo, Galán, y Socorro; adicional a esto busca promover paquetes individual, familiares y en un futuro porque no poder llegar a la parte empresarial cuyo objeto primordial seria realizar expediciones y diversos deportes vinculados al ecoturismo.

Tabla 23. Evaluación DOFA a la nueva empresa.

<b>Debilidades (D)</b>	<b>Oportunidades (O)</b>
<p>Poca información sobre turismo alternativo.</p> <p>Falta de profesionalismo por parte de personas que plantean esto como una actividad lucrativa.</p> <p>Falta de Cultura sobre esta modalidad de turismo.</p> <p>No hay marco legal para el desarrollo de esta modalidad de turismo.</p>	<p>Amplia cantidad de zonas geográficas y atractivos para el desarrollo de este tipo de turismo y deporte.</p> <p>Culturas nuevas y dispuestas a colaborar con tal de verse beneficiadas.</p> <p>Variedad de tipos de climas y paisajes.</p> <p>Las condiciones topográficas del departamento de Santander.</p>
<b>Fortalezas (F)</b>	<b>Amenazas (A)</b>
<p>Adecuada infraestructura de hospedaje en zonas focalizadas para el turismo alternativo y deporte de aventura.</p> <p>Variedad de climas, zonas y tipos de relieve.</p> <p>Amabilidad de la población santandereana.</p>	<p>La situación de violencia en algunas zonas del país.</p> <p>Departamentos con programas o planes similares a los que ofrece el departamento de Santander, con mayor reconocimiento y trayectoria.</p> <p>La falta de credibilidad que tiene la actividad entre las promotoras turísticas.</p>

### Análisis DOFA

Se plantea en la siguiente tabla de modo resumido las principales amenazas y oportunidades que se presentan en el desarrollo de la actividad del que trata este estudio.

Así mismo las ventajas y desventajas de la empresa frente a la competencia.

Tabla 24. Análisis DOFA

<b>Debilidades (D)</b>	<b>Oportunidades (O)</b>
Cambios de clima. Orden Público en las vías y poblaciones. Temperatura alta corta duración. Poca entrada de dinero en temporada baja. Empresa nueva sin clientes. Empresa nueva en el mercado. Poca oferta de lugares inicialmente. Dependencia de algunos proveedores.	Competencia desleal. Medios con que cuenta la competencia (estrategias). Acreditación de los negocios establecidos. Veranos e inviernos con mala climatología de los diferentes fenómenos. Aumento constante del número de empresas que prestan este servicio Problemas de seguridad en algunos lugares Competencia Cambios drásticos en el clima
<b>Fortalezas (F)</b>	<b>Amenazas (A)</b>
Experiencia y capacidad e idoneidad del personal. Posibilidades de diversificar servicios. Ubicación en el departamento.	Sector reconocido a nivel nacional e internacional por su topografía permitiendo la realización de deportes de aventura y turismo alternativo. Abundantes y variados recursos

<p>Capacidad Hotelera.</p> <p>Apoyo Gubernamental.</p> <p>Corredor estratégico de uso obligatorio para zona norte del país.</p> <p>Alta rentabilidad.</p> <p>Bajo costo al usuario (oferta).</p> <p>Acompañamiento por parte de profesionales en el área turística.</p> <p>Conocimiento de las regiones y actividades extremas.</p> <p>Venta de paquetes completos</p>	<p>naturales.</p> <p>Sinergias con otra clase de turismo tradicional.</p> <p>Superar la estacionalidad con centros educativos y programas de la administración</p> <p>Incremento de la demanda.</p> <p>Consumidores nacionales y extranjeros.</p> <p>Conocimiento de egresados y profesionales del área.</p> <p>Apoyo del sector por parte del gobierno nacional PROEXPORT Y COLOMBIA ES PASION.</p> <p>Alianzas estratégicas con proveedores.</p>
--	--

Fuente: Diseño autor del estudio de factibilidad.

Proveedores. Al ser un servicio y no un producto, lo que se requiere son suministros de operación (papelería) y contratar servicios de terceros como hoteles, empresas de transporte, compañías aseguradoras.

Sin embargo, es necesario que para iniciar operaciones, la empresa invierta en equipos y accesorios para la práctica de las actividades y deportes extremos ofrecidos en el paquete de servicios.

Tabla 25. Listado de Proveedores

Proveedor	Ubicación	Servicio	Costo	Forma de pago
Transander	Calle 36 No 28-31 Bucaramanga- Santander	Transporte ida y regreso	De \$20.000 a \$40.000 por persona de acuerdo al plan	Contado(dos cuotas)

Proveedor	Ubicación	Servicio	Costo	Forma de pago
Hotel Posada Campestre	San Gil-Santander vía charala Km 2	Alojamiento desayuno y cena	De \$40.000 a \$100.000 x persona dependiendo el plan	Contado
Parque Gallineral	Entrada San Gil	Entrada caminata ecológica (guía personal)	\$30.000	Contado
Parque Nacional Chicamocha	Carretera principal vía san gil-Bucaramanga	Entrada con teleférico	\$38.000	Contado
Black dog Ingeniería Ltda.	Calle 3 No 14-07 Bodega 103 Bogotá D.C.	Todo lo relacionado en Equipos para la realización de deportes aventura	\$8.000.000	Contado (Dos cuotas)
Suramericana de seguros	Carrera 64B No 49ª30 Medellín Antioquia	Seguro de vida	\$10.000	contado

Transander s.a. Organización transportadora siendo una de las más importantes en el Departamento, nace en Barbosa Santander por escritura pública No 0238 del 15 de mayo de 1972 como una sociedad anónima dedicada a la industria del transporte.

Se especializa en la prestación de diferentes servicios de transporte, dentro de los más exigentes estándares de seguridad, rapidez y cumplimiento.

- Pasajeros
- Carga pesada
- Envíos y mensajería
- Servicio especial
- Turismo
- Alquiler de maquinaria

Cuentan con un equipo humano altamente calificado, comprometido con la alta calidad del servicio que prestan, con tecnología de punta en información y comunicación y una moderna flota de vehículos que se renueva permanentemente.

Entre su flota de vehículos cuenta con buses con aire acondicionado, tv, baño, busetones, busetas, microbuses de modelos recientes y documentos en regla.

Hotel posada campestre: Ubicado en la vía charala Kilometro 2 San gil Santander, el cual ofrece servicio de habitación desde \$35.000 hasta \$80.000, alimentación y planes para toda la familia entre los que se destaca San gil al extremo el cual consta de canotaje, parapente, cabalgata espeología rappel, torrentismo, caminatas, entre los que los usuarios pueden elegir con precios que disminuyen de acuerdo al número de personas.

Ofrece los siguientes servicios:

Canotaje:

Plan Arenera	Valor \$25.000 recorrido realizado sobre el rio Fonce, son 10 Km en 1 ½ de duración
Plan Ocamonte	Recorrido realizado sobre el rio Fonce 20 Km durante 3 ½ horas de duración.
Parque Panachi	Localizado a solo a 40 kilómetros de San Gil y distante 54 de Bucaramanga en Santander, se ha convertido en el icono que simboliza la pujanza y verraquera del pueblo santandereano

Cuando se lo empieza a conocer le recuerda la grandeza de un pueblo que fue protagonista de la historia y libertad colombiana.

“Este majestuoso e imponente cañón roba las miradas de todos los que se acercan a su territorio, la visita al parque Nacional del Chicamocha se ha convertido en una actividad obligada de los turistas que llegan a San Gil en Santander, es un encuentro con la naturaleza, es volar en los hombros de las agrestes montañas y tocar el cielo con las manos, tiene un imponente mirador de 360 grados el cual le da paso a la imaginación y creatividad en cada toma fotográfica” (Panachi).

El tour por el parque chicamocha incluido transporte, city tour por Curiti, Aratoca y mirador de Cepita, entrada al parque, recorrido en teleférico Mesa de los Santos, dulces típicos y suvenires tiene un costo de \$120.000 pesos. Entrada general \$13.000 pesos, teleférico \$ 25.000 entre las promociones aplica para estudiantes y tercera edad \$ 18.000 teleférico y entrada.

Blackdog ingeniería Ltda: nace en Bogotá el 2 de Enero de 2008, su objetivo principal es el diseño fabricación reparación y venta de carpas, pero debido a la

creciente flexibilidad que exige el mercado actual ha añadido a su producción elementos como botes y kayaks para rafting y toda la gama de elementos para la práctica de deportes de aventura entre los que están todo tipo de arneses y accesorios a precios competitivos en el mercado.

Suramericana de seguros: por ser una de las empresas con más tradición en el mercado colombiano la cual ofrece seguros de todo tipo y a precios competitivos y cuenta con respaldo y un gran número de filiales como lo son seguros generales suramericana S.A, seguros de vida suramericana S.A, seguro de riesgos profesionales Suramericana S.A entre otras.

### **12.3. ANALISIS DE LA COMPETENCIA**

La recopilación de información se ha dado mediante indagación directa por parte del autor del estudio de factibilidad, así como la revisión documental (vía web, física o gestión y búsqueda del estudiante).

Para este análisis se realizó estudio de campo por medio de encuesta teniendo como objetivo los estratos III, IV y V de lo que se obtuvo una muestra de 382 familias, también se visitó el instituto de cultura turismo de Bucaramanga los cuales mediante una de sus integrantes obtuvimos datos importantes para nuestro estudio, se consultó en las diferentes páginas web de empresas dedicadas al turismo, se solicitaron precios, planes, promociones entre otros, se visitó San Gil con el fin de conocer del negocio en el terreno de trabajo, se aplicó la matriz DOFA para el análisis de las debilidades, oportunidades, fortalezas, amenazas, se tuvo en cuenta las fuerzas de Porter.

Entre los competidores que se identifican están los encargados de crear planes para toda la zona guanentina que es donde se practica el deporte de aventura y turismo alternativo por su topografía, clima, entre otros, desde otro punto de vista se pueden identificar las empresas, agencias y operadores turísticos que se encuentran en Bucaramanga y para finalizar podrían ser los planes que por algún momento podrían llegar a ser un servicio sustituto al que se tiene pensado brindar. Generalizando en cuanto a competencia se encuentran todas las opciones que ofrecen la posibilidad de conocer el Departamento de Santander en cuanto a cultura, deportes que se practican en la zona entre otros, también tendríamos que considerar, las ofertas que existen para personas aventureras en busca de emociones fuertes como son las excursiones a otros lugares del país y del mundo que brinden actividades extremas.

Ante estos competidores se tiene la ventaja que el Departamento de Santander de acuerdo a su topografía, dadas las características y pueblos que conforman este

territorio se ofrecen soluciones directas al problema de las emociones fuertes y adrenalina a un precio cómodo y exequible en comparación con otras opciones.

También consideramos como competidores a todos los operadores turísticos que laboran en Bucaramanga y su área metropolitana que presentan planes con todo incluido en las zonas de influencia del deporte de aventura y turismo alternativo de nuestro departamento, estos competidores cuentan con bastante experiencia en el turismo y con aliados estratégicos que les permiten presentar opciones atractivas, frente a ellos se puede competir buscando aliados estratégicos para la prestación de los diferentes servicios que componen el portafolio a ofrecer.

Es importante tener en cuenta que entre las ventajas que tenemos es que nuestro fuerte se va a desarrollar en la zona guanenta que es donde hay mayor diversidad de propuestas y por ende mayor turismo.

También tenemos los grupos de mercadeo que trabajan en las zonas de acción de nuestra empresa, los cuales captan clientes en la zona de influencia y ofrecen precios cómodos.

**12.3.1 Participación de la competencia en el mercado.** Para obtener información sobre la competencia se acudió a archivos localizados en la cámara de comercio, biblioteca Gabriel Turbay, páginas web, visitas personalizadas a lugares turísticos de la regional oriente y encuestas realizadas a una organización bien estructurada localizada en dicha región y con trabajadores los cuales podrían disfrutar de los servicios de la nueva empresa.

La rivalidad entre las empresas que compiten. La nueva empresa entrará a un mercado que desde años atrás cuenta con otras empresas que ofrecen similares servicios, razón por la que la competencia será una variable presente en su ambiente externo.

Entre las empresas más representativas en el turismo alternativo y deporte de aventura que tienen amplia cobertura en el departamento de Santander están:

Adventure Travel: Es una empresa operadora de turismo ubicada en la ciudad de Bucaramanga calle 33 No 29-69, la cual presta sus servicios hace 9 años ofreciendo planes de turismo aventura, organización de excursiones, para grupos o clubes de aventureros, los cuales van desde 2 hasta 18 días, contamos con guías profesionales con amplia experiencia en seguridad, primeros auxilios, ofreciendo transporte, todos los seguros, entre otros.

Entre los planes que ofrecen están:

- Plan internacional tierra del Guane 8 días
- Plan internacional tierra del Guane 11 día

- Plan internacional tierra del Guane 18 días
- Plan por Santander una semana de aventura
- Plan tierra Guane mas que una aventura 11 días

Santander al Extremo: “Agencia de Viajes Operadora de turismo ubicada en la calle 35 No 17-67 local 200 Centro Comercial los Andes de la Ciudad de Bucaramanga, tiene cobertura a nivel nacional, el objetivo principal es la promoción, venta y operaciones de planes regionales y nacionales, siendo prestadores de todos los servicios necesarios para el aprovechamiento máximo de las actividades turísticas en el destino; sin preocupación por tramites de alojamiento, alimentación, transporte y servicios adicionales, ofrece los siguientes servicios” (Santander al Extremo):

- Planes individuales y de grupos con alojamiento en Santander
- Reservas hoteleras en Bucaramanga, San Gil, Barichara entre otros
- Apoyo logístico en eventos y congresos en la ciudad y sus alrededores
- Traslado Aeropuerto - Hotel - Aeropuerto y otros destinos en Santander
- Práctica de Deportes de Aventura en Santander
- Tiquetes aéreos nacionales e internacionales
- Planes turísticos a otros destinos Nacionales

Entre los planes tiene los siguientes:

- Mesa de Ruitoque Aventura Total. El plan Incluye:
  - ✓ Transporte permanente de turismo full equipo
  - ✓ Practica de circuito Extremo en el club de parapente las águilas
  - ✓ Actividades:
  - ✓ Muro de escalar
  - ✓ Cable doble
  - ✓ Cable vuelo
  - ✓ Rapel
  - ✓ Puente tibetano
  - ✓ Refrigerio Equipo de seguridad, charla e inducción y guias especializados
  - ✓ Precios por persona desde \$64.000 A \$71.000
  - ✓ Opcional: Parapente: cuenta con uno de los mejores voladeros de Colombia donde la pista de despegue es la misma de aterrizaje con horarios desde las 11 am hasta las 4 pm con una tarifa por persona de acuerdo al tiempo que va desde \$63.000 15 minutos hasta \$100.000 30 minutos.

- Plan Guanentina sensacional. Hora sugerida de salida 6:00 am traslado hacia San Gil, panorámica del imponente cañón de Chicamocha y Parque Nacional del Chicamocha; 9:30 am llegada al municipio del paramo para iniciar practica de ESPEOLOGIA en la cueva del indio donde se entra volando y sale nadando, caverna húmeda cuyo recorrido es realizado en una hora y media en su interior se encuentran estalactitas, estalagmitas, variedad de murciélagos y un salto de cinco metros al final del recorrido. Posteriormente salida hacia el lugar conocido como Areneras San Gil donde se encuentra el bote inflable con todos los equipos de seguridad necesarios para la práctica del canotaje descenso del río Fonce durante una hora y media resulta ser una experiencia única y de mucha adrenalina. Ingreso al Parque Gallineral; 5:00 pm, feliz regreso a Bucaramanga. El plan incluye:
  - ✓ Transporte permanente de turismo full equipo
  - ✓ Desayuno y almuerzo típico
  - ✓ Practica de espeologia
  - ✓ Practica de canotaje por el rio Fonce
  - ✓ Transporte hasta el sitio de inicio de la actividad, charla de inducción, equipos de seguridad, guía certificado
  - ✓ Ingreso al Parque Gallineral
  - ✓ Guía-recreador especializado Sena con RNT
  - ✓ Tarjeta de asistencia medica
  - ✓ Niños menores de cinco años no se sugiere realizar este plan por seguridad.
  - ✓ Precios por persona desde \$124.000 hasta \$163.000 dependiendo del número de personas.

*Turismo por nuestra tierra:* “Ubicada en la carrera 45 No 62-40 de Bucaramanga es una agencia de viajes operadora que diseña, organiza y comercializa planes turísticos Regionales, Nacionales e internacionales, fue creada especialmente para satisfacer las necesidades, de descanso, diversión y conocimiento de cada uno de los clientes, comprometida en el fiel cumplimiento, calidad, responsabilidad por el desarrollo de cada una de las actividades logísticas” (Nuestra Tierra).

Ofrece los siguientes servicios:

- Planes turísticos regionales (Deportes extremos)
- Planes internacionales
- Tiquetes Aéreos
- Cruceros
- Reservas de Hoteles
- Transporte Terrestre
- Manejo de Grupos y Excursiones
- Asesoramiento en trámites de visas
- Servicios de guías bilingües

- Eventos recreativos y culturales.
- Alquiler de Fincas, apartamentos amoblados y cabañas.

Entre los planes que ofrece se destaca Santander de Aventura

- Súper paseo de 1 noche – 2 días. Lugares a visitar: Parque nacional de Chicamocha, monumento a la Santandermanidad, Museo del Guane, mirador 360 grados, la réplica de un pueblito santandereano, plaza de banderas, parque de las cabras y mucho más esto no incluye teleférico este es opcional. Entrada al parque Gallineral San Gil, Recorrido histórico y cultural Barichara- recorrido guiado, entrada al museo arqueológico y paleontológico del Guane, Visita a Curiti pueblito de tejedores, práctica de espeología en la cueva del indio. El plan incluye:
  - ✓ Transporte full equipo con todas las comodidades a bordo
  - ✓ Alojamiento 1 noche / dos días en hotel.
  - ✓ Alimentación típica santandereana (2 desayunos, dos almuerzos una cena), un refrigerio
  - ✓ Prácticas de rafting y espeología
  - ✓ Acompañamiento permanente por un guía profesional
  - ✓ Seguro de viaje
  - ✓ Opcionales: teleférico trayecto completo \$ 25.000
  - ✓ Tarifa por persona: Acomodación doble \$ 250.000
  - ✓ Acomodación Múltiple \$ 230.000

La entrada potencial de competidores nuevos. Al referir la competencia se hace necesario indicar la entrada y salida de oferentes, los cuales pueden llegar a tener impacto en la actividad económica la empresa estudiada. Al igual que esta empresa con miras a crearse en la ciudad de Bucaramanga, también existirán otros emprendedores que ven en el turismo alternativo y en el deporte de aventura una oportunidad de crear empresa, por ende estará incursionando en un mercado con oferentes y aunque sean nuevos, representan un factor de exigencia para las empresas existentes. Así mismo es importante tener en cuenta el número de empresas que sin el lleno de requisitos prestan sus servicios ofreciendo planes económicos.

El desarrollo potencial de productos sustitutos. Los bienes sustitutos no dejan de hacer parte de la competencia, por ende el turismo convencional está allí latente y posiblemente incidiendo en la decisión del usuario.

En el mercado local y nacional existen algunas ofertas turísticas que podrían incidir en la demanda del producto, como la oferta de las agencias de turismo que ofrecen planes y paquetes de turismo accesibles, las hosterías y fincas Ecológicas que ofrecen diversos planes de descanso, lo que ya es muy común el alquiler de fincas a grupos, las cajas de compensación familiar que tienen parques locales en

los cuales ofrecen algunas actividades de aventura como es el caso de Comfenalco Santander, que también tiene sitios de descanso en las zonas donde se desarrollan deportes de aventura y turismo alternativo como San Gil a ello le incluyen los respectivos planes hoteleros de descanso y recreación sin deportes extremos.

Además, existen algunas entidades que brindan servicios específicos como Parapentismo en Ruitoque y Curiti, muro de escalada y paintbol en clubes dentro de Bucaramanga.

Otros tipos de turismo como el turismo de playa, los clientes potenciales de las empresas relacionadas con esta rama buscan específicamente realizar alguna actividad deportiva siendo determinante la actividad y no el destino, por este motivo los productos sustitutos no tienen mucho peso, pues la búsqueda de la empresa se realiza a través de canales especializados.

Concluimos que el turismo alternativo y deporte aventura para el presente estudio de factibilidad se desglosa en sus diferentes modalidades en que se puede practicar de los cuales ya se especificó en qué consiste cada uno, como también se detectó las barreras de entrada en el mercado entre las que se encuentra el poder y capacidad financiera como una de las más importantes sin dejar de lado el acceso a proveedores e identificación y captura de acuerdo a lo que más convenga al presente estudio, pensando siempre en la competencia oferta y demanda, observamos el sin número de modalidades y productos sustitutos que de una u otra manera entran al margen competitivo de nuestro proyecto.

No hay que olvidar que el turismo aporta el 11.2 del total de la inversión en capital y genera el 22% del empleo en Colombia, por lo que es importante tener en cuenta que entre las principales líneas de oferta en Colombia están el ecoturismo, turismo de deportes de aventura del cual trata este estudio.

Teniendo en cuenta que es un deporte que requiere capacidad económica se escogió un mercado inicial focalizado en los estratos del 3 al 5 de la ciudad de Bucaramanga, teniendo en cuenta que no figura como básico sino que se trata de entretenimiento y diversión.

Bienes sustitutos:

- Viajes a la costa Caribe colombiana,
- Viajes al eje cafetero
- Viajes al exterior (Acapulco y Cancún en México)
- Salidas organizadas por grupos empresariales a lugares tradicionales de Bucaramanga.
- Comfenalco, centros sociales, clubes y asociaciones culturales

- Salidas a restaurantes, cines, parques, museos, caminatas dentro del perímetro urbano de Bucaramanga.

El poder de negociación de los proveedores. Es preciso que la nueva empresa establezca sólidas relaciones con proveedores, especialmente hablando de turismo alternativo y deporte extremo, que exige eficientes contactos bajo outsourcing o directamente con personas de los diferentes municipios y demás zonas con atractivos turísticos. por este motivo entre nuestros proveedores prefiero empresas reconocidas en este territorio como lo es Trasander una organización con experiencia en el ámbito del transporte de personas con la que se piensa realizar contratos por prestación de servicio a precios favorables como lo enunciado en el cuadro de proveedores que se encuentra en la página 49 de este estudio, otro de nuestros proveedores como lo es el Hotel Posada Campestre nos ofrece un comisionable del 10% en alojamiento y deportes de aventura excepto en la parte del restaurante, así como también descuentos en alojamiento en acomodación múltiple para grupos de más de doce personas dando un módico precio de \$30.000 por persona.

Lo importante de tener proveedores de gran envergadura es que como el caso del hotel posada campestre nos solo nos ofrece el alojamiento si no tenemos la oportunidad de realizar contrato de outsourcing para acceder a sus planes, se destaca que nuestros guías podrán interactuar con el personal de guías con que cuenta el hotel en mención los cuales están especificados en la descripción de proveedores.

El poder de negociación de los consumidores. Debido a la competencia, es necesario desarrollar la cultura de atención al cliente, lo cual implica manejo de las variables de mercadeo de forma eficiente, estas variables son: Servicio. Calidad, puntualidad, responsabilidad, valor agregado y sentido humano.

Tarifas. Estar en permanente observancia de la competencia, para lograr ofrecer tarifas competitivas al usuario. Además, tener en cuenta insumos de los servicios para equilibrar estos factores.

Publicidad y promoción. Estas herramientas buscan hacer identificable la empresa ante los usuarios reales y potenciales, a la vez, buscan acercar el usuario a la empresa y a sus beneficios ofrecidos. Para el caso de la nueva empresa se hace necesaria la implementación de herramientas eficientes acorde con el mercado al cual van dirigidos los servicios.

Plaza. Siendo Bucaramanga la capital del departamento de Santander y por su atractiva infraestructura urbana y rural, se considera como la ciudad apropiada para el funcionamiento de las oficinas administrativas de la nueva empresa. De forma particular estará ubicada en la cra 36 No 52-68 Cabecera del Llano Para esta ubicación se han tenido en cuenta factores como afluencia del público en

general, sector empresarial, disponibilidad de servicios públicos, fácil reconocimiento del sector y costo del arriendo. así como también es un sector exclusivo el cual le da estatus, imagen y credibilidad a nuestra empresa, las personas que circulan y viven en este sector y sectores aledaños pertenecen al estrato V y VI, en su gran mayoría se puede realizar un buen desarrollo en la parte de publicidad ya que se encuentra cerca a centros comerciales, supermercados, bancos, restaurantes como lo son cabecera IV y V etapa uno de los más tradicionales en esta ciudad, almacenes Éxito entre otros como un sector residencial de lo más cotizado de la ciudad.

Nuestros asesores comerciales se encargaran de la difusión e implementación de estrategias con el fin de dar a conocer nuestro producto para ello tomaran contacto con los administradores de los centros comerciales con el fin autoricen fomentar nuestra publicidad a través de volantes donde se de a conocer nuestra misión y productos a vender.

Para dar a conocer nuestros servicios utilizaremos mecanismos y estrategias como la venta directa por medio de visitas a empresarios, colegios de nivel III, IV y V de la ciudad, hoteles de la capital santandereana, cajas de compensación como comfenalco, cajasan por medio de convenios para que por medio de nosotros puedan ofrecer paquetes completos en la práctica del deporte aventura y turismo alternativo bajo el lema el “Deporte es Salud y la Naturaleza Libertad”.

OVIEDO CERON XTREM tendrá también otro punto de venta directa mediante nuestra oficina ubicada en la cra 36 52-68 Cabecera del llano.

El pago inicial para separar y/o hacer la reserva será del 30% por adelantado y el otro 70% antes de comenzar el viaje.

Tabla 26. Matriz de Evaluación del Perfil Competitivo – OVIEDO CERÓN X-TREME  
Elaboración y Presentación de la Matriz Epc- Oviedo Cerón X-Treme

FASES CLAVES DE ÉXITO	Ponderación	SANTANDER AL EXTREMO		OVIEDO CERÓN X-TREME		ADVENTURE TRAVEL	
		Clasificación	Resultado Ponderado	Clasificación	Resultado Ponderado	Clasificación	Resultado Ponderado
Imagen comercial	0,18	3	0,54	2	0,36	4	0,72
Ubicación física	0,14	2	0,28	2	0,28	3	0,42
Precios ofrecidos	0,17	3	0,51	3	0,51	3	0,51
Publicidad y promoción	0,17	1	0,17	1	0,17	1	0,17
Portafolio de productos	0,17	2	0,34	2	0,34	2	0,34
Atención al cliente	0,17	2	0,34	2	0,34	4	0,68
<b>TOTAL</b>	<b>1.00</b>		<b>2,18</b>		<b>2,00</b>		<b>2,84</b>

Fuente: Autor del proyecto de investigación

Clasificación: Debilidad grave = 1 - Debilidad menor = 2 - Fortaleza menor = 3 - Fortaleza importante = 4

Este análisis competitivo se ha realizado con las dos empresas más representativas del mercado de turismo alternativo y deporte de aventura en la ciudad de Bucaramanga, según información de la Cámara de Comercio de Bucaramanga a mayo de 2011.

De esta manera es posible indicar que el competidor más fuerte para la nueva empresa es Adventure travel, debido a que es una empresa con más de diez (10) años de trayectoria en el mercado y su imagen corporativa ha venido posicionándose progresivamente; en segundo lugar está la empresa Turismo De Aventura, que tiene menos tiempo en el mercado, pero que viene adoptando técnicas estratégicas y un mercadeo dinámico que le ha permitido acaparar usuarios e ir expandiendo su portafolio de servicios.

#### **12.4. ESTUDIO DE PRECIOS**

OVIEDO CERÓN X-TREME tiene diversas alternativas para definir sus tarifas, Como lo son Fijación de precios en función del costo, en función del comprador, en función de licitación cerrada, en función de la competencia, tomando como referencia el precio base que nos da nuestro proveedor Hotel Posada Campestre, gastos de transporte, entradas a sitios de interés como el parque Gallineral de Sangil, parque nacional chicamocha, Black dog ingeniería Ltda., Suramericana de Seguros.

Fijación de precios en función del costo. Esta alternativa integra los costos variables y costos fijos.

La fórmula a aplicar es:

---

Fijación de precios en función de la competencia. Una variable a aclarar es que la empresa en la medida de lo posible subcontratará los diferentes servicios requeridos para la ejecución de su actividad económica, como son:

- Hotelería y demás modalidades de hospedaje
- Transporte
- Alimentación
- Empresas o personas naturales dedicadas a las diferentes prácticas de turismo alternativo (paseos, tours, salidas, guías turísticos)

- Empresas o personas naturales dedicadas a los servicios de deportes de aventura (Actividades de rappel, alpinismo, ciclismo de montaña, navegación en ríos rápidos, espeleología, caída libre en tirolesa y demás relacionados)

## **12.5. PLAN DE MERCADEO**

**12.5.1 Concepto del Servicio.** OVIEDO CERÓN ofrecerá servicios de calidad, con valor agregado y un claro enfoque en la atención al usuario, buscando su satisfacción en cuanto a turismo alternativo y deporte de aventura.

La empresa ofrecerá un paquete amplio de servicios y de la mejor calidad, con el fin de que nuestros clientes no tengan la necesidad de buscar servicios de ecoturismo en otros lugares, salvo que sea con nosotros.

Nuestros servicios son los siguientes:

- Excursiones a San Gil y municipios aledaños.
- Actividades de integración y desarrollo empresarial.
- Actividades de Rappel.
- Actividades de Alpinismo.
- Ciclismo de Montaña.
- Navegación en ríos rápidos.
- Espeleología.
- Caída libre en tirolesa.
- Asesorías en diversos ámbitos de ecoturismo.

De acuerdo a la capacidad, costos de nuestros proveedores OVIEDO CERON XTREME decide crear una serie de paquetes con nombre propio, en los cuales se nos da un valor competitivo y una utilidad que cubre nuestras expectativas en el inicio de la Empresa.

OVIEDO CERON XTREME por ser una empresa que presta servicios y utilizando la figura del outsourcing decide con el fin de minimizar riesgos realizar un convenio de prestación de servicios por la modalidad de OUTSOURCING con el Hotel Posada Campestre ubicado en el Km 2 vía Charala Sangil (Santander del sur) nos presta los servicios de Hospedaje, alimentación, guías profesionales y deporte de Aventura sin dejar atrás el turismo alternativo, por lo que de ahí partimos como base para la creación de planes y fijación de precios, es importante tener en cuenta que el hotel tiene sus propios planes, pero en el convenio nos ofrece la facilidad de modificar y crear los nuestros de acuerdo a su alcance y capacidad.

En la parte de Transporte se realizara el contrato de prestación de servicios con una de las empresas más reconocidas por su trayectoria en Santander Trasander, la cual nos ofrece precios competitivos a los cuales se les puede sacar un buen margen de utilidad sin desconocer los precios de la competencia. Se propone el siguiente portafolio de acuerdo a la disponibilidad y alianza que nos ofrecen nuestros proveedores, los nombres de estos planes son propios de OVIEDO CERON:

*Plan "Xtreme" – 2 noches y 3 días.*

Incluye servicio de hospedaje por el cual se hace una alianza estratégica con el Hotel Posada Campestre el cual ofrece los siguientes servicios:

Restaurante en un ambiente típico y una excelente vista disfrutando de los bellos paisajes naturales y el susurro del viento al deleitar la comida del restaurante elaborada en “Carbón de Palo”.

Piscina y sala de masajes, con el cual se puede disfrutar del agradable clima y de un baño de sol rodeado de un paisaje único atendido con el mejor servicio y con todas las comodidades.

Cómodas habitaciones para acomodación individual o múltiple con baño privado, agua caliente, aire acondicionado, servicio de aseo diario.

Se cuenta: Zona wifi; TV Cable Internacional; Parqueadero vigilado las 24 horas del día, para clientes que cuentan con transporte propio; Agua Caliente; Áreas Verdes; Lavandería; Transporte.

También manejamos una alianza estratégica con la empresa Transsander S.A la cual cuenta con busetas Mercedes Benz sprinter de último modelo, empresas con calidad y respaldo en el departamento.

Deportes aventura. Rafting, rappel, torrentismo, parapente, espeleología, caminata ecológica, ciclismo de montaña, caída libre en tirolesa; Caminata ecológica, en este paquete el cliente puede disfrutar en un 100 por ciento de nuestro portafolio de servicios.

*Plan "Xplorer" – 1 noche y dos días*

Se tiene servicio de hospedaje en el cual se hace alianza estratégica con el hotel Posada Campestre de la región en el cual presta los siguientes servicios:

Restaurante en un ambiente típico y una excelente vista disfrutando de los bellos paisajes naturales y el susurro del viento al deleitar la comida de nuestro restaurante elaborada en “Carbón de Palo”.

Piscina y sala de masajes, Disfrute del agradable clima y de un baño de sol rodeado de un paisaje único atendido con el mejor servicio y con todas las comodidades.

Cómodas habitaciones para acomodación individual o múltiple con baño privado, agua caliente, aire acondicionado, servicio de aseo diario.

También contamos con: Zona wifi; TV Cable Internacional; Parqueadero vigilado las 24 horas del día, para clientes que cuentan con transporte propio; Agua Caliente; Áreas Verdes; Lavandería; Transporte.

De igual modo se maneja una alianza estratégica con la empresa Transsander S.A la cual cuenta con busetas Mercedes Benz sprinter de último modelo, empresas con calidad y respaldo en el departamento.

Deportes extremos. En cuanto al deporte de aventura el cliente puede disfrutar de tres (3) líneas, como son rafting, rappel, torrentismo, parapente, espeleología, caminata ecológica, ciclismo de montaña, caída libre en tirolesa.

#### Plan "Xcout" - 1 día x-trim.

Transporte. También se maneja una alianza estratégica con la empresa Transsander S.A la cual cuenta con busetas Mercedes Benz sprinter de último modelo, empresas con calidad y respaldo en el departamento.

Restaurante en un ambiente típico y una excelente vista disfrutando de los bellos paisajes naturales y el susurro del viento al deleitar la comida de nuestro restaurante elaborada en "Carbón de Palo".

Deportes extremos. Del portafolio de deporte de aventura el cliente puede disfrutar de una línea, como es rafting, rappel, torrentismo, parapente, espeleología, caminata ecológica, ciclismo de montaña, caída libre en tirolesa.

Oviedo Cerón X-treme ofrece costos individuales de cada una de las líneas del portafolio de servicios.

- Caminata ecológica
- Rappel
- Ciclismo de montaña: Con bicicleta de montaña marca trek y Sin bicicleta
- Canotaje
- Caída libre en tirolesa
- Espeleología
- Escalada en roca con equipo completo de montaña.
- Parapente

**12.5.2 Estrategias de distribución.** Tratándose de un servicio, la empresa en análisis no tiene canales físicos de distribución, pero sí tiene convenios estratégicos de trabajo, lo que hace que exista una constante relación de OVIEDO CERÓN X-TREME con aquellos servicios contratados mediante outsourcing. Por ejemplo, ante el usuario, el servicio de hotel será brindado de forma conjunta entre el hotel y OVIEDO CERÓN X-TREME, si el caso lo amerita, se aclara que se manejan alianzas operativas.

Estas alianzas se harán con el Hotel Posada Campestre el cual es uno de nuestros proveedores y por su capacidad y planes que ofrece se realizara convenio mutuo de cooperación consistente en la elaboración de planes con nombre propio de nuestra empresa teniendo en cuenta la capacidad de respuesta del hotel en mención sin pasar los límites

**12.5.3 Estrategias de precio.** Los precios no variaran en cuanto a los clientes potenciales, los niños menores de seis años pagaran solo el 60% del costo del plan, también como estrategia con el fin de incentivar a nuestros clientes a que se fidelicen con nosotros optamos por darles un 25% en el quinto viaje con nosotros, para grupos de más de 12 personas se dará un cupo adicional.

Es importante tener en cuenta el precio de introducción en el mercado los descuentos, las promociones, comisiones, los ajustes de acuerdo con la demanda, entre otras. Una empresa puede decidir entrar al mercado con un alto precio de introducción o ingresar con un precio bajo en comparación con la competencia o bien no buscar mediante el precio una diferenciación del producto o servicio, sino entrar con un precio cercano al de la competencia el cual es una estrategia de mercado de Oviedo Cerón x-treme

Se analizan las ventajas y desventajas de nuestra estrategia de precio, cubriéndose en todos los casos los costos en los que incurre la empresa, y no obviando los márgenes de ganancia y la mezcla de diferentes variables como plaza, publicidad y producto.

Para calcular una tarifa lógica y consecuente con insumos exigidos se acude a la presente fórmula estadística, sin dejar de lado el impacto de la competencia, casos de licitaciones y la misma particularidad del usuario.

A continuación se presentan alternativas de planes, teniendo en cuenta que se dará contratación por prestación de servicios outsourcing por parte de OVIEDO CERÓN X-TREME.

**Tarifas - Turismo alternativo.**

Tabla 27. Plan "Xtreme"  
2 noches y 3 días..... \$ 256.000= (por persona)

Insumos	Valor
Contrato de transporte empresa Trasander	\$40.000
Contrato de hospedaje y alimentación Hotel Posada Campestre	\$100.000
Servicios de recorridos (Guías profesionales)	\$70.000
Gastos de administración	\$7.000
<b>Total</b>	<b>\$217.000</b>

Tabla 28. Plan "Xplorer"  
1 noche y 2 días .....\$173.000= (por persona)

Insumos	Valor
Contrato de transporte Empresa Trasander	\$20.000
Contrato de hospedaje y alimentación Hotel Posada Campestre	\$70.000
Servicios de recorridos guías profesionales	\$50.000
Gastos de administración	\$7.000
<b>Total</b>	<b>\$147.000</b>

Tabla 29. Plan "Xcout"  
1 día x-trim.....\$120.000=

Insumos	Valor
Contrato de transporte Empresa Trasander	\$20.000
Contrato de hospedaje y alimentación Hotel posada campestre	\$40.000
Servicios de recorridos guías profesionales	\$35.000
Gastos de administración	\$7.000
<b>Total</b>	<b>\$102.000</b>

Deporte de aventura. Sobre estos servicios, el Hotel Posada campestre da a nuestra empresa un margen de rentabilidad estándar del 18%, con el fin de dar una tarifa similar al público en general, sin diferencia de la agencia que turismo que esté contratando.

Tabla 30. Deportes de Aventura

Deporte*	Tarifa al público (\$)	Tarifa de contratación (82%) (\$)
Caminata ecológica cascadas de Juan Curí duración 40 minutos	25.000	20.500
Rapel (traiking descenso en cuerda caída 94metros sobre roca a 90 grados.	30.000 y 40.000 torrentismo	24.600 a 32.800
Ciclismo de montaña (Con bicicleta de montaña marca trek)	8.000 a 55.000	6.560 a \$45.100
Sin bicicleta	20.000	16.400
Canotaje(plan arenera)	30.000 a 40.000	24.600 a 32.800
Caída libre en tirolesa	20.000 a 30.000	16.400 a 24.600
Espeleología(exploración caverna del indio 2 horas	30.000	24.600
Escalada en roca	120.000 con equipo completo de montaña.	98.400
Parapente (curiti) 1 hora	80.000	65.600

\* La tarifa incluye sesiones completas o las ofrecidas dentro del paquete particular.

**12.5.4 Estrategias de promoción.** Se efectuará una importante gestión comercial, por lo que los planes publicitarios y promocionales buscarán beneficio de doble vía (OVIEDO CERÓN X-TREME) y demás empresas con quienes se llegue a convenios, en este caso Transportes Trasander, Hotel Posada Campestre; ofrecemos la opción de pago con tarjeta de crédito o débito, transacción bancaria o efectivo.

Se otorgarán membrecías de tipo "Xtreme" a los clientes que acudan y contraten nuestros servicios por lo menos dos veces por año, con derecho a un 15% de descuento en los paquetes adquiridos.

Se otorgarán membrecías de tipo "Xplorer" a los clientes que acudan y contraten nuestros servicios por lo menos una vez por año, con derecho a un 10% de descuento en los paquetes adquiridos.

Se otorgarán membrecías de tipo "Xcout" a los clientes personas naturales que acudan con frecuencia y llenen la tarjeta cliente frecuente adquiriendo paquetes por separado al menos 4 veces por año, con derecho a un 5% de descuento en los paquetes adquiridos.

Los precios no variaran en cuanto a los clientes potenciales, los niños menores de seis años pagaran solo el 60% del costo del plan, también como estrategia con el fin de incentivar a nuestros clientes a que se fidelicen con nosotros optamos por darles un 25% en el quinto viaje con nosotros, para grupos de más de 12 personas se dará un cupo adicional. Es importante tener en cuenta el precio de introducción en el mercado los descuentos, las promociones, comisiones, los ajustes de acuerdo con la demanda, entre otras. Una empresa puede decidir entrar al mercado con un alto precio de introducción o ingresar con un precio bajo en comparación con la competencia o bien no buscar mediante el precio una diferenciación del producto o servicio, sino entrar con un precio cercano al de la competencia el cual es una estrategia de mercado de Oviedo Cerón x-treme

**12.5.5 Estrategias de comunicación.** No se debe olvidar que el mercado de esta empresa se orienta en una gran medida al servicio, por ende el valor agregado es fundamental para el posicionamiento de la empresa.

De acuerdo con la dinámica del sector turismo en la ciudad de Bucaramanga (indagación informal de autor) y resultados trabajo de campo, se proponen las siguientes políticas de comunicación.

#### Políticas de comunicación interna

- Cada trabajador, sin diferencia de cargo debe ofrece información sobre la empresa, siempre y cuando el cliente lo solicite.
- En caso de que el trabajador no cuente con una respuesta clara e inmediata deberá remitir el cliente al personal idóneo.
- Se realizarán reuniones permanentes entre la gerencia y los demás trabajadores, con el fin de analizar la calidad de procesos y logros alcanzados.
- Existirán canales de comunicación horizontal, diagonal, vertical (ascendente y descendente)

#### Políticas de comunicación por procesos

- Existe interrelación entre los cargos, cuyo conjunto arroja los diferentes servicios ofrecidos por OVIEDO CERÓN X-TREME.
- Ningún proceso trabaja de forma individual, se necesita el trabajo mancomunado de cada cargo, de cada persona.
- La información organizacional debe apoyar la eficacia en la toma de decisiones.
- La información resultante de los procesos de evaluación está enfocada a la optimización de funciones.

#### Políticas de comunicación externa

- OVIEDO CERÓN X-TREME mantendrá flujos de información en sentido doble (internos-externos) con el fin de mantener la retroalimentación.
- La información de la empresa hacia el ambiente externo se fundamenta en tres pilares:
- La comunicación con el cliente.
- Comunicación con empresas proveedoras de servicios (outsourcing).
- Comunicación con entidades y organismos de vigilancia y aplicación de leyes.

#### Plan de medios de comunicación

- Radio
- Televisión
- Avisos externos
- Cartelera interna
- Volantes
- Comunicación personalizada
- Página web
- Correo electrónico

Medios de comunicación masivos. Se consideran fundamentales para la etapa de lanzamiento, ya que es la mejor manera de hacer amplia difusión del OVIEDO CERÓN X-TREME (sus instalaciones), así como el portafolio de servicios ofrecido.

Oferta directa (personal de ventas de OVIEDO CERÓN X-TREME). El personal de ventas acudirá al sector residencial, a empresas y organizaciones en general (centros asistenciales, instituciones educativas, empresas, alcaldía y demás entes estatales), así como trabajadores independientes con el fin de ofrecerles los servicios mediante convenio, con el fin de ofrecer tarifas especiales y las condiciones para acceder a las mismas.

**12.5.6 Servicios.** A continuación se dan a conocer características de los servicios a ofrecer OVIEDO CERÓN X-TREME.

Para el turismo alternativo. En este servicio se le ofrece al cliente excursiones Barichara, Guane, Paramo, Galán, Socorro y demás municipios. La excursión tiene una duración mínima de 1 día, debido a que cada ruta se realiza en caminata y los trayectos largos y por lo general es muy accidentado y destapado.

Figura 25. Turismo Alternativo



Este servicio esta creado especialmente para nuestros consumidores finales que gustan de nuestros servicios pero a la vez no desean participar en los eventos de deporte de aventura, su principal beneficio es que nuestro cliente tiene un contacto directo con la naturaleza y el costo de esta proyectado a un promedio de \$25.000 persona.

Para deportes de aventura. (Descripción de cada deporte de acuerdo a información obtenida por personal experto en el tema San Gil - Santander)

Rappel. “La forma más fácil y segura para iniciarse en la escalada alpina es hacerlo con un experto experimentado; ya que el ir con un compañero igualmente inexperto, esperando aprender de sus errores, es un evidente peligro que puede llegar a ser mortal. Por lo que nuestra empresa es una excelente opción debido a nuestros instructores especializados, en el cual garantizamos su calidad en su funcionamiento” (Galvis Parra, 2011) .

Figura 26. Deportes de Aventura



Este servicio se diseñó para aquellos clientes que gozan de un buen estado de salud, amantes de las emociones fuertes y de las alturas, su principal beneficio el cliente aprende a manejar equipos de alturas, cuerdas, arnés entre otros.

Ciclismo de montaña. Consiste en recorrer diversos circuitos mediante el uso de una bicicleta de montaña. En la cual se ponen a prueba la capacidad física debido a las diversas pendientes que existen en el terreno.

Figura 27. Ciclismo de Montaña



Este servicio está diseñado para aquellas personas que tienen afición de tener un contacto con el aire libre, la naturaleza, el espacio y al mismo tiempo hacer deporte, en el departamento hay variedad de rutas de diferente grado de exigencia, en las cuales un cliente con bajo nivel de entrenamiento puede gozar de un paseo agradable.

Canotaje. “Consiste en el descender por los rápidos del río Fonce mediante el uso de un bote inflable. En el cual 2 coordinadores (instructores) y 6 tripulantes más navegan por este río que generalmente es caudaloso” (Galvis Parra, 2011)

Figura 28. Canotaje



Este servicio está dirigido a usuarios que gustan más del deporte de aventura ya que tiene una descarga fuerte de adrenalina de adrenalina, un nivel de exigencia bastante amplio ya que nuestros usuarios navegan por los rápidos del río Fonce en San Gil.

Caída libre en tirolesa (tirolesa). “Consiste de una polea suspendida por cables montados en un declive o inclinación. Se diseñan para que sean impulsados por gravedad y deslizarse desde la parte superior hasta el fondo mediante un cable, usualmente cables de acero inoxidable. Es una práctica común en ejercicios militares” (La Enciclopedia Libre).

Figura 29. Caída Libre en Tirolesa



Este servicio está diseñado para usuarios que manejan alto nivel de adrenalina y aparte de esto gustan los deportes de altura, velocidad, donde pueden apreciar la panorámica desde otro punto de vista, su costo aproximado de este servicio está en un promedio de de los \$20.000.00 a los \$30.000.00 persona.

Espeleología. “La exploración de las cavernas o cavidades subterráneas, la cual se realiza con la ayuda de un experto guía instructor” (Galvis Parra, 2011).

Figura 30. Espeleología



Este deporte está indicado para aquellas personas que gustan por conocer los misterios que encierra la naturaleza hacia el interior de la tierra, el mundo de las estalactitas y las estalagmitas, muchas personas logran un conocimiento consigo mismo al sentirse en la oscuridad absoluta, los clientes en este mundo se pueden conocer paisajes, quebradas, cascadas subterráneas; y el costo de este servicio está el promedio de los \$30.000.00 persona, y es manejado por un guía de la zona que conoce el interior de la cueva.

Escalada en roca. “La escalada, en montañismo , es una actividad que consiste en realizar ascensos sobre paredes de fuerte pendiente valiéndose de la fuerza física y mental propia. Se considera escalada todo ascenso que siendo difícil o imposible de realizar sólo con las extremidades inferiores (pies y piernas), requiere utilizar las extremidades superiores (brazos y manos). En la escalada hay alturas de peligro considerable y con el objetivo de tener seguridad se utiliza equipo de protección dirigido por un instructor guía” (La Enciclopedia Libre).

Figura 31. Escalada en Roca



Este servicio está diseñado para algunos clientes que ya conocen de deportes de aventura por su alto grado de complejidad y exigencia, se requieren de aparatos de tecnología de avanzada los cuales dan en un 100% la seguridad a nuestros clientes, en el departamento tenemos diferentes rocas con rutas preestablecidas, el alquiler del equipo de montañismo se proyecta a un costo de \$120.000.00 día. Por persona.

Parapente. “Es un deporte nacido, a fines del siglo XX, por la inventiva de montañeros que querían bajar volando mediante un paracaídas desde las cimas que habían ascendido, la aeronave hecha solamente a base de tela y cuerdas, sin ninguna estructura rígida aparte de la silla del piloto, su perfil es aerodinámico cada vez con más capacidad de planeo que logra alcanzar velocidades de vuelo de más de 50 Km/h” (La Enciclopedia Libre).

Figura 32. Parapente



Este deporte es altamente técnico, el cliente puede gozar de este servicio en compañía de un instructor o piloto de vuelo altamente calificado, el valor del vuelo en parapente es de 80.000.00 en el área de san gil, Curiti, y 170.000.00 en el cañón del Chicamocha.

Los servicios de alojamiento, alimentación y transporte se harán por medio de alianzas estratégicas con las diferentes empresas que prestan estos servicios los precios van de la mano a la temporada a la toma de los servicios.

**12.5.7 Presupuesto de la mezcla de mercadeo.** La empresa Oviedo Cerón x-treme es una empresa que presta servicios de turismo y deporte de aventura, entre estos tenemos el Rapel, el Ciclismo de montaña, Canotaje, Espeleología, y la tirolesa. Las diferentes líneas de nuestro portafolio son responsabilidad de un director de mercadeo y de un coordinador de servicios, este debe preparar un plan a corto, mediano, y a largo plazo aparte de esto debe realizar un plan anual que se ajuste a los objetivos financieros y administrativos de la empresa.

El principal objetivo de Oviedo Cerón X-treme es incrementar porcentualmente cuota de mercado y su rentabilidad en el sector del turismo. El director de servicios debe preparar un plan para mejorar los resultados de las diferentes líneas de nuestro portafolio de servicios.

Para el lanzamiento de la empresa y sus servicios se tiene presupuesto de \$20.000.000=.

## 12.6. SUPUESTOS DE VENTAS

Oviedo Cerón X-treme proyecta a un futuro un crecimiento a largo plazo, proyectando para los próximos cinco años un incremento anual del 2% del mercado.

El objetivo de Oviedo Cerón X-treme es al finalizar el año 2011 tener unas ventas para el semestre B del presente año de la siguiente manera poder penetrar en algunas empresas pertenecientes a los diferentes sectores económicos de la economía creando de los servicios del portafolio que ofrece nuestra organización una alternativa de desarrollo o descanso para sus empleados; dentro de nuestra propuesta comercial tenemos dos alternativas.

Alternativa 1: crear un portafolio dirigido al departamento de relaciones industriales de la organización ofreciendo nuestros servicios como solución a la mejora del clima organizacional de las empresas.

Alternativa 2: dirigir nuestro portafolio directamente a los empleados de las diferentes empresas a través de sus fondos de empleados, agremiaciones, cooperativas, sindicatos y demás asociaciones, como alternativa de relajación y descanso.

El cuerpo de ventas pretenderá por medio de sus diferentes visitas domiciliarias y corporativas lograr estas metas de crecimiento del mercado y su proyección es la siguiente:

Tabla 31. Proyección del Mercado

<b>AÑOS</b>	<b>2012 (5%)</b>	<b>2013 (+ 2%)</b>	<b>2014 (+ 2%)</b>	<b>2015 (+ 2%)</b>	<b>2015 (+ 2%)</b>
<b>Proyección de familias usuarias de OVIEDO CERÓN X-TREME</b>	3.157	3.220	3.284	3.349	3.416

De acuerdo con la Tabla siguiente, el presupuesto anual a asignar a estos planes de turismo alternativo y/o deporte extremo por parte de los jefes de hogar es el siguiente:

Tabla 32. Presupuesto Anual

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Menos de \$500.000	49	12,83
Entre \$500.000 - \$1.000.000	119	31,15

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Entre \$1.000.000 - \$2.000.000	33	8,64
No sabe	68	17,80
No responde	113	29,58
Total	382	100%

Fuente: Autor del trabajo de grado.

Tabla 33. Cálculo de valores promedio.

Intervalo (\$)	Valor Promedio (\$)	Número de Familias	Valor Total (\$)
Menos de 500.000	500.000	49	24.500.000
Entre 500.000 - 1.000.000	750.000	119	89.250.000
Entre 1.000.000 - 2.000.000	1.500.000	33	49.500.000
No sabe	0	68	0
No responde	0	113	0
Total	382		163.250.000

Este resultado es el dato base de cálculo para los cinco años de proyección de ventas de OVIEDO CERÓN X-TREME:

Año 1:			
382 Familias	→	\$163.250.000	<b>X<sub>1</sub> = \$1349.162.958</b>
3.157 Familias	→	X	
Año 2:			
382 Familias	→	\$163.250.000	<b>X<sub>2</sub> = \$1376.086.387</b>
3.220 Familias	→	X	
Año 3:			
382 Familias	→	\$163.250.000	<b>X<sub>3</sub> = \$403.437.172</b>
3.284 Familias	→	X	
Año 4:			
382 Familias	→	\$163.250.000	<b>X<sub>4</sub> = \$1431.215.314</b>
3.349 Familias	→	X	
Año 5:			
382 Familias	→	\$163.250.000	<b>X<sub>5</sub> = \$1459.848.167</b>
3.220 Familias	→	X	

De esta manera, las ventas van en ascenso y se requiere una importante y eficiente asignación de recursos para el ejercicio de su actividad económica.

Tabla 34. Proyección de Ingresos Operacionales en Oviedo Cerón X-Treme

Años	Valor (\$)
2012	1349.162.958
2013	1376.086.387
2014	1.403.437.172
2015	1.431.215.314
2016	1.459.848.167

Fuente: Cálculo autor del estudio de factibilidad.

## 12.7. PLAN DE INTRODUCCIÓN AL MERCADO

A continuación se muestra el plan de introducción al mercado de Oviedo Cerón X-treme:

Tabla 35. Ficha Técnica de los Servicios

Público objetivo	Familias de los estratos III al V en la ciudad de Bucaramanga.
Posicionamiento	Ser la empresa con mayor posicionamiento y reconocimiento de marca en el tema de deporte de aventura y turismo alternativo
Línea de servicio	Calidad, variedad, responsabilidad, diferenciación, valor agregado y humanización del servicio.
Precio	Ligeramente similares al de la competencia.
Distribución	Intensa en medios; penetración en pymes y incrementar esfuerzos para penetrar en grandes superficies “empresas macro”.
Fuerza de Ventas	Será manejada directamente desde la gerencia, la dirección comercial y un ejecutivo de ventas con el fin de aumentar en un 10 por ciento la cuota del mercado.

Servicios	Turismo alternativo y deporte extremo en el departamento de Santander, con posibilidad de expandirse al territorio nacional en la medida que se posicione la empresa.
Publicidad	Desarrollar nuevas campañas de publicidad, dirigida al público objetivo, que apoye la estrategia de posicionamiento.
Promoción de Ventas	Elaborar campañas de promoción de ventas para desarrollar publicidad en las diferentes empresas de los diferentes sectores económicos con el objeto de crear un grado de recordación en nuestros clientes, participar en ferias empresariales.
Investigación y Desarrollo	De nuestro presupuesto en un 5% para desarrollar tecnología dedicada al turismo alternativo y deporte de aventura para maximizar nuestros servicios y minimizar el nivel de riesgo de los clientes.
Investigación de Marketing	Incrementar el presupuesto en un 10 por ciento para mejorar el conocimiento del proceso de elección de los consumidores y los movimientos de la competencia.
Medios Publicidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Radio local</li> <li>• Televisión regional</li> <li>• Periódicos y la sección amarilla de directorios telefónicos.</li> <li>• Anuncios y vallas publicitarias.</li> <li>• Volantes de ¼ de tamaño carta, en hojas de color rosa o amarilla, que contienen información general de la empresa, nuestros productos y promociones.</li> <li>• Carteles y pasacalles.</li> </ul>

En esta parte de mercado concluimos que el tema del presente estudio para el acceso a él se requiere de que las personas a optar por estos servicios tengan una capacidad económica teniendo en cuenta que es catalogado como entretenimiento y diversión, por esto se opto por delimitar los estratos en III, IV y V de lo que se tomo un promedio de cuatro personas por familia dando como resultado 252.584 personas, uno de los objetivos fue enfocado en determinar el

nivel de aceptación de las familias en los estratos mencionados de la ciudad de Bucaramanga nivel de conocimiento y demanda de los usuarios acerca de los servicios ofrecidos, se trataron puntos como presupuesto monetario promedio a asignar anualmente por parte de los usuarios potenciales, lo cual el porcentaje más alto estuvo en el rango entre \$ 500.000 y \$1000.000 de pesos con 119 jefes de hogar que corresponde al 31% de la muestra que es 382.

Lo importante del presente estudio es que nos inclinamos por un proyecto que está en pleno auge en el Departamento por lo que se pudo analizar proveedores a escoger, recolección de información de la competencia con el fin de crear estrategias lo que al unir todo estos factores determinamos que entre nuestros proveedores es indispensable tener empresas de tanto reconocimiento y trayectoria como lo son Trasander, Hotel Posada campestre, teniendo en cuenta que cuentan con gran conocimiento en el departamento, seriedad y cumplimiento, los cuales nos ofrecen tarifas competitivas en el mercado, como valor agregado el segundo de los mencionados nos dio la oportunidad de trabajar sus planes con nombres propios de nuestra marca con el fin de posicionarnos en el mercado para en un futuro poder trabajar ya por si solos de acuerdo a la experiencia adquirida en la alianza estratégica con este proveedor, aun precio muy competitivo en relación a otros, los demás proveedores se busco precio, calidad, trayectoria y garantía.

Es de anotar que la competencia es grande e indiscutiblemente hay empresas que manejan su Good Will por lo que tienen poder en el mercado a raíz de esto se opto por tener alianzas estratégicas para entrar más fácilmente en el mercado mientras nos acreditamos y así podernos mantener e ir creciendo paulatinamente a través de nuestras alianzas abrimos espacios, nos vamos posicionando, obteniendo más experiencia y conocimiento en el inicio de la empresa.

Vemos como con la alianza a realizar mediante contrato de servicios entre OVIEDO CERON X-TREME - HOTEL POSADA CAMPESTRE - TRANSANDER es estratégica en el desarrollo de nuestro proyecto, ya que en la fijación de precios nos dan un margen de utilidad aceptable para la realización de este, en la proyección del mercado a cinco años observamos cómo va creciendo paulatinamente iniciando en el año 2012 con 3157 familias usuarias proyectándose al quinto año de la creación de la empresa en 3.416 familias, iniciando con un 5% de crecimiento en el año 2012, continuando con los años posteriores hasta el 2015 con el 2% de crecimiento, produciendo en pesos el primer año 1.349.162.958, segundo año 1.376086.387 hasta llegar al quinto año en 1.459.848.167, lo que nos da confianza en el proyecto ya que es viable.

La forma de distribución comunicación y promoción se realizara mediante la utilización de medios como los ya mencionados los cuales son de gran efectividad para la divulgación de nuestro producto sin olvidar la parte del presupuesto asignado para esta actividad.

## 13. ASPECTOS TÉCNICOS

### 13.1. FICHA TÉCNICA DE LOS SERVICIOS

Tabla 36. Turismo Alternativo

Servicio y Parámetros Técnicos	Descripción
Número máximo de personas en simultánea	Depende de la unidad de hospedaje y del atractivo ofrecido o seleccionado por el usuario.
Características Especiales	<p>Para personas con sentido del gusto por la naturaleza.</p> <p>Tiende a la tranquilidad, calma y relajación sin dejar de lado las emociones que puede producir encontrarse con paisajes exóticos y atractivos para cada turista.</p> <p>Debe tenerse gusto por el campo y sus diferentes elementos.</p> <p>Exposición a cambios de temperatura, por lo que deben tomarse las medidas por cada turista o grupo familiar.</p> <p>Debe manifestarse por parte del usuario alguna alteración en su salud a causa de caminatas, climas o fenómenos naturales (brisa, sol, sereno, etc.)</p>
Edades de usuarios	Menores de 18 años bajo responsabilidad de sus tutores, para lo cual se debe firmar la respectiva documentación.
Sexo	Indiferente
Idiomas	Inicialmente se tiene personal guía en español y en inglés.

Tabla 37. Deporte de Aventura - Caminata Ecológica

Servicio y Parámetros Técnicos	Descripción
Número máximo de personas en simultánea	Dependiendo del lugar de destino, preferiblemente no supere las veinte (20) personas, para evitar congestiones o agotamiento de provisiones.
Características especiales	<p>Adecuado estado de salud por parte del turista.</p> <p>No excederse en el uso de este servicio si existen las limitantes físicas y/o médicas.</p> <p>Gusto por el medio natural (topografía, flora y fauna)</p>
Edades de usuarios	Preferiblemente mayores de diez años.
Sexo	Indiferente
Idiomas	Inicialmente se tiene personal guía en español y en inglés.

Tabla 38. Deporte de aventura - Rappel

Servicio y Parámetros Técnicos	Descripción
Número máximo de personas en simultánea	<p>Depende de la zona de práctica y de la indumentaria disponible.</p> <p>Generalmente las zonas de práctica no sobre pasa los diez (10) usuarios en simultánea.</p>
Características especiales	<p>En caso de limitantes médicas del turista no se brindará el servicio.</p> <p>Estricto cumplimiento de medidas de seguridad y de uso, siguiendo exacta orientación de instructor.</p> <p>Adecuado estado de salud por parte del turista.</p> <p>No excederse en el uso de este servicio si existen las limitantes físicas y/o médicas.</p> <p>Gusto por el deporte extremo y exigente.</p>
Edades de usuarios	<p>Mayores de quince (15) años y/o menores de (60) sesenta.</p>
Sexo	<p>Indiferente.</p>
Idiomas	<p>Inicialmente se tiene personal guía en español y en inglés.</p>

Tabla 39. Deporte de Aventura - Ciclismo de Montaña

Servicio y Parámetros Técnicos	Descripción
Número máximo de personas en simultánea	<p>Depende del lugar de destino y de la empresa oferente del servicio.</p> <p>Generalmente no sobrepasa las treinta (30) personas en simultánea.</p>
Características especiales	<p>Es de estricto cumplimiento las medidas de seguridad y de uso, siguiendo exacta orientación de instructor.</p> <p>Adecuado estado de salud por parte del turista, porque tiene alta exigencia de fuerza y respiración.</p> <p>No excederse en el uso de este servicio si existen las limitantes físicas y/o médicas.</p> <p>Gusto por el deporte exigente.</p>
Edades de usuarios	Preferiblemente mayores de catorce (14) años.
Sexo	Indiferente
Idiomas	Inicialmente se tiene personal guía en español y en inglés.

Tabla 40. Deporte de Aventura - Canotaje

Servicio y Parámetros Técnicos	Descripción
Número máximo de personas en simultánea	Por equipo existe un máximo de doce (12) participantes.
Características especiales	<p>Exige fuerza física, concentración, trabajo en equipo y preferible habilidades por la natación.</p> <p>Estricto cumplimiento las medidas de seguridad y de uso, siguiendo exacta orientación de instructor.</p> <p>Adecuado estado de salud por parte del turista, porque tiene alta exigencia de fuerza y respiración.</p> <p>No excederse en el uso de este servicio si existen las limitantes físicas y/o médicas.</p> <p>Gusto por el deporte exigente y el de fuertes emociones.</p>
Edades de usuarios	Preferiblemente mayores de quince (15) años.
Sexo	Indiferente
Idiomas	Inicialmente se tiene personal guía en español y en inglés.

Tabla 41. Deporte de Aventura: Caída Libre en Tirolesa

Servicio y Parámetros Técnicos	Descripción
Número máximo de personas en simultánea	Depende del tipo de tirolesa y de la longitud, generalmente no sobrepasa los cinco (5) usuarios en simultánea.
Características especiales	<p>Gusto por las alturas y las emociones fuertes.</p> <p>Personas con dificultades de vértigo es recomendable no practicarla.</p> <p>Exige templanza y decisión.</p> <p>Estricto cumplimiento las medidas de seguridad y de uso, siguiendo exacta orientación de instructor.</p> <p>Adecuado estado de salud por parte del turista, sobre todo si las alturas lo afectan.</p> <p>No excederse en el uso de este servicio si existen las limitantes físicas y/o médicas.</p> <p>Gusto por las emociones fuertes.</p>
Edades de usuarios	Preferiblemente mayores de doce años.
Sexo	Indiferente
Idiomas	Inicialmente se tiene personal guía en español y en inglés.

Tabla 42. Deporte de Aventura: Espeleología

Servicio y Parámetros Técnicos	Descripción
Número máximo de personas en simultánea	Depende del tamaño de la cavidad subterránea (generalmente está entre los 4 y 15 visitantes)
Características especiales	<p>Gusto por la exploración.</p> <p>Fortaleza física para las caminatas, bajadas y subidas de terrenos escarpados.</p> <p>Personas con dificultades de claustrofobia es recomendable no practicarla.</p> <p>Estricto cumplimiento las medidas de seguridad y de uso, siguiendo exacta orientación de instructor.</p> <p>Adecuado estado de salud por parte del turista.</p> <p>No excederse en el uso de este servicio si existen las limitantes físicas y/o médicas.</p> <p>Gusto por la arqueología, la historia y las riquezas topográficas.</p>
Edades de usuarios	Preferiblemente mayores de doce (12) años y menores de sesenta (60) años.
Sexo	Indiferente
Idiomas	Inicialmente se tiene personal guía en español y en inglés.

Tabla 43. Deporte de Aventura: Escalada en Roca con Equipo Completo de Montaña

Servicio y Parámetros Técnicos	Descripción
Número máximo de personas en simultánea	Un participante por cuerda, el número de usuarios en simultánea depende del lugar de práctica, generalmente es bajo el número de practicantes, debido a la necesidad de concentración y a que no todos las rocas son aptas para este deporte.
Características especiales	<p>Gusto por el deporte extremo y la alta exigencia física.</p> <p>Fortaleza física para las subidas en cuerda.</p> <p>Estricto cumplimiento las medidas de seguridad y de uso, siguiendo exacta orientación de instructor.</p> <p>Adecuado estado de salud por parte del turista.</p> <p>No excederse en el uso de este servicio si existen las limitantes físicas y/o médicas.</p>
Edades de usuarios	Preferiblemente mayores de quince (15) años y menores de sesenta (60) años.
Sexo	Indiferente
Idiomas	Inicialmente se tiene personal guía en español y en inglés.

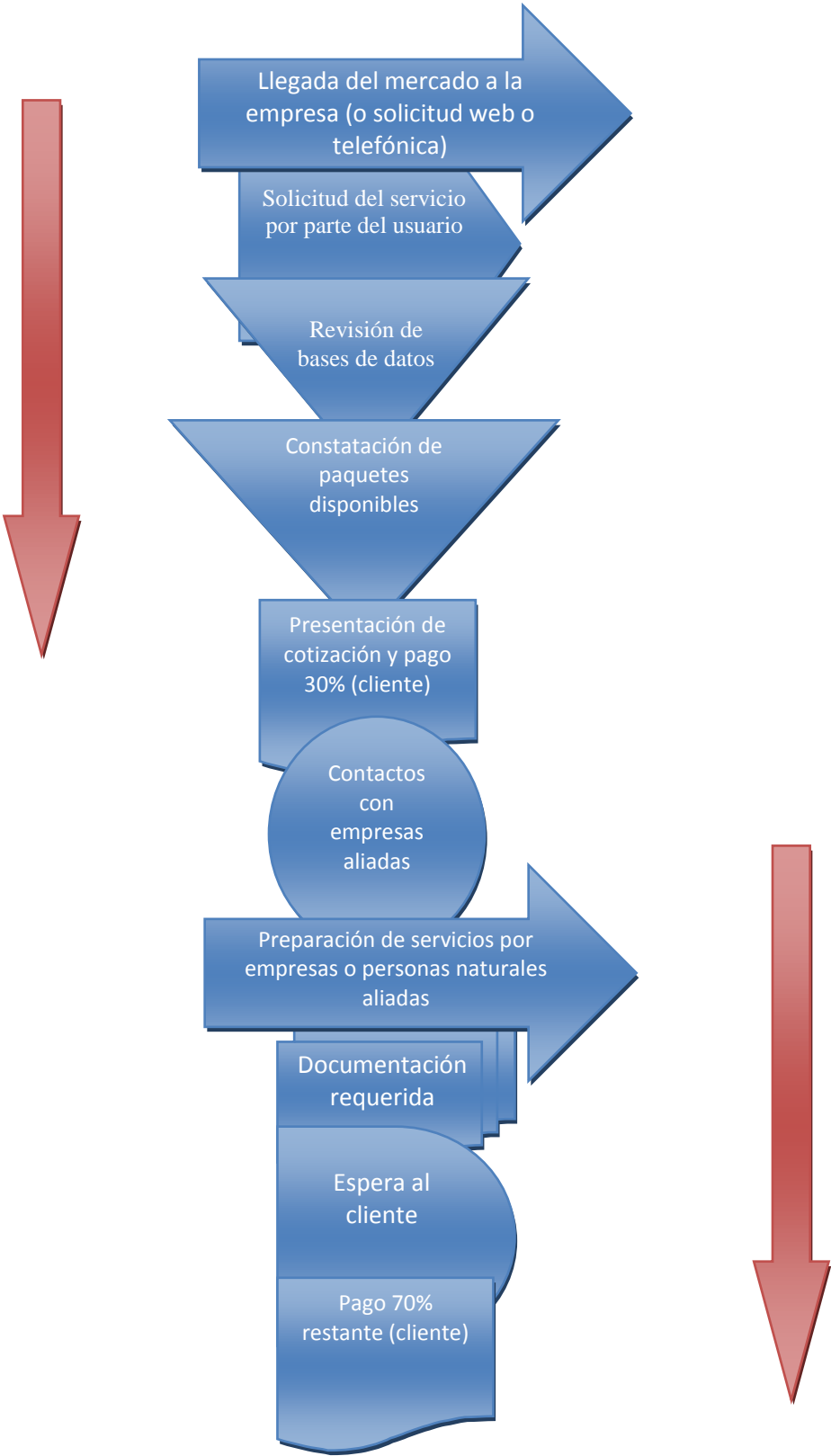
Tabla 44. Deporte de Aventura: Parapente

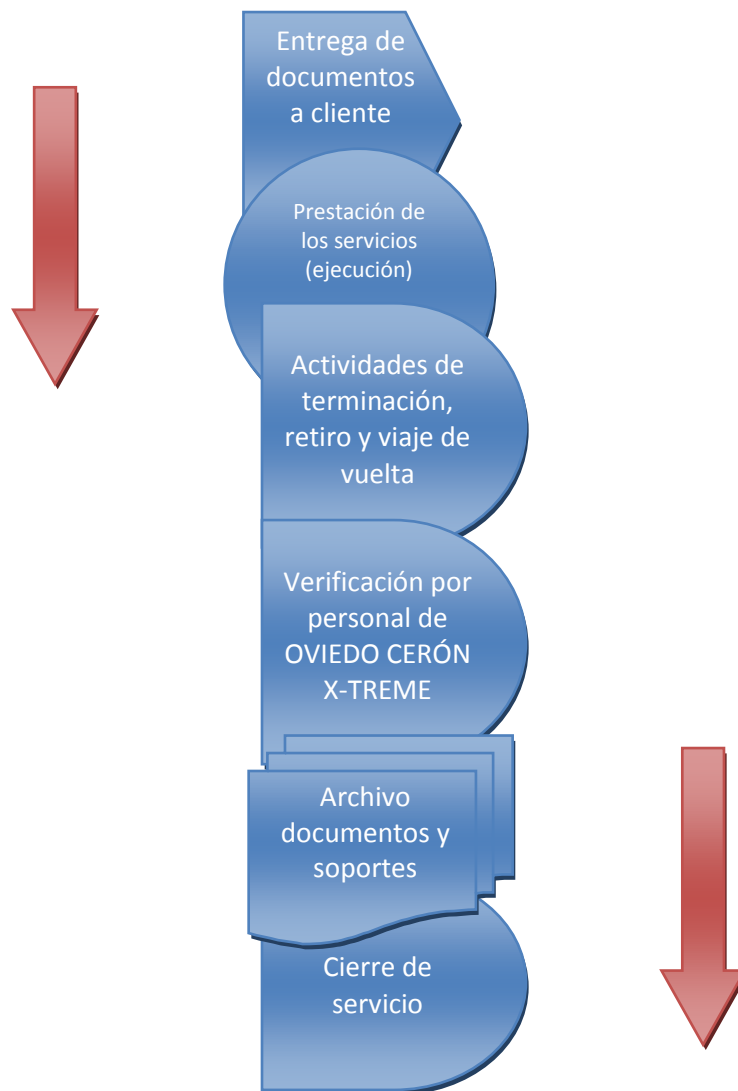
Servicio y Parámetros Técnicos	Descripción
Número máximo de personas en simultánea	Generalmente existe un máximo de dos personas por equipo.
Características especiales	<p>Gusto por las emociones fuertes.</p> <p>Turistas con dificultades de vértigo, preferible no lo practiquen.</p> <p>Estricto cumplimiento de medidas de seguridad y de uso, siguiendo exacta orientación de instructor.</p> <p>Adecuado estado de salud por parte del turista.</p> <p>No excederse en el uso de este servicio si existen las limitantes físicas y/o médicas.</p> <p>Gusto por la arqueología, la historia y las riquezas topográficas.</p>
Edades de usuarios	Preferiblemente mayores de doce (12) años y menores de sesenta (60) años.
Sexo	Indiferente
Idiomas	Inicialmente se tiene personal guía en español y en inglés.

### 13.2. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Cada servicio tiene sus propias características, sin embargo, el proceso es similar para todos, razón por la que a continuación se muestra un flujograma general.

Figura 33. Flujograma de prestación de los servicios de OVIEDO CERÓN X-TREME.





### 13.3. NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS

**13.3.1 Características de la tecnología.** En el área administrativa la tecnología será básica, acudiendo a una plataforma ofinesca, es decir, personal capacitado en ventas, contabilidad, administración turística (o similar), total dominio de la actividad turística (modalidad alternativa) y deporte de aventura. El principal soporte tecnológico se plasma en:

Según el estudio de factibilidad los resultados nos permiten discernir que de acuerdo al movimiento que se tiene proyectado en ventas, gastos de la empresa, entre otros es importante contar con herramientas que nos faciliten el

cumplimiento de una manera eficaz en todos los campos que conciernen a nuestra actividad siendo una base fundamental en el éxito y cumplimiento de los objetivos trazados, por lo que es de suma importancia tener a disposición excelente calidad humana y apoyo tecnológico, entre los que podemos nombrar a continuación :

- Manejo de programas contables: con el fin de llevar el registro de toda la actividad de ventas y gastos, flujo de caja entre otros, los cuales nos agilizarían ayudarían a tener archivos históricos de nuestros movimientos para los respectivos análisis de movimientos.
- Software de ventas, como apoyo fundamental en el manejo y comportamiento de nuestros movimientos diarios y flujo de caja.
- Software de toma de decisiones para tomar las más acertadas de acuerdo a las estadísticas y demás medios.
- Página web para mayor accesibilidad de los clientes en la difusión de nuestra empresa, la cual debe contener entre otra misión, visión, políticas de calidad y la mayor información posible con el fin de aclarar cualquier duda de contacto.
- Manejo de office y otros programas de audio y video.
- Contratos sistematizados listos para diligenciar (para subcontratación mediante outsourcing)
- Manejo de internet, correo electrónico con extensión empresarial y demás elementos básicos.
- Fax
- Telefonía fija y celular.

Para el área de servicios la tecnología es diversa, debido a que algunas prácticas deportivas exigen implementos de alta resistencia o de mayor capacidad, lo cual plantea ajuste tecnológico. Por ejemplo, los paracaídas vienen en constante mejoramiento, tanto en peso, como capacidad, diseño y funciones, lo cual es fundamental para estar a la vanguardia de los servicios ofrecidos por OVIEDO CERÓN X-TREME, pese a que acuda a la modalidad de outosourcing.

En otros casos la tecnología es elemental, debido a que se trata de prácticas inmersas con el medio natural, por lo que los caminos son de piedra, o son trochas, las cuevas se mantienen intactas, las fuentes de aguas en su estado natural, sin embargo, no se puede ocultar la gran ayuda que brindan los medios de comunicación (telefonía celular, satelital, las cámaras de video o fotográficas) y demás elementos tecnológicos.

**13.3.2 Materias primas y suministros.** Cuando se utiliza el término material en plural, es decir, materiales, se está haciendo referencia por lo general al conjunto de elementos que son necesarios para actividades o tareas específicas. La noción de materiales puede aplicarse a diferentes situaciones y espacios, pero siempre girará en torno a varios elementos que son importantes y útiles para desempeñar

determinada acción, además de que son también objetos que deben ser utilizados de manera conjunta. (Materiales)

Tratándose de los servicios de turismo alternativo y deporte de aventura los insumos son: (Galvis Parra, 2011)

- Zonas e instalaciones turísticas.
- Equipos especializados para cada deporte.
- Servicios públicos.
- Mano de obra (administrativa, supervisores y operativa)
- Equipo de oficina.
- Útiles de papelería.
- Oficina administrativa y logística.
- Servicios de medios de comunicación.
- Técnicas de trabajo (contabilidad, mercadeo, administración de personal y técnicas particulares para los servicios)
- Modalidad de subcontratación de servicios (hotelería y demás modalidades de hospedaje, transporte, actividades turísticas y de deporte)
- Documentación y soportes legales (internos y externos)

Todos los materiales y suministros que se necesitan para realizar la práctica de deportes extremos en Santander están descritos en el anexo Materiales.

#### **13.4. LOCALIZACIÓN**

La micro localización de OVIEDO CEDÓN X-TREME está especificada para la ciudad de Bucaramanga, departamento de Santander, cuyos factores de decisión son:

Ser una ciudad con importante dinamismo turístico, por lo que el denominativo “Ciudad Bonita” no es una casualidad.

Es una ciudad de total conocida por el autor del estudio de factibilidad, lo que le lleva a identificar diferentes variables relacionadas con esta empresa, tales como asuntos culturales, políticos, sociales, demográficos, tecnológicos, económicos, ecológicos y demás relacionados.

Dispone de infraestructura empresarial sólida para este sector del turismo, en este caso el alternativo, que durante la última década viene tomando importante fuerza en el departamento de Santander (Colombia).

Crecimiento demográfico y empresarial de esta ciudad y su área metropolitana.

Emprendimiento empresarial como medio para la generación de fuentes de trabajo y mejoramiento de calidad de vida.

La micro localización de la empresa será en la carrera 36 No 52-68 Cabecera del Llano, a razón de:

- La dinámica de tránsito de personas en general.
- Disponibilidad de locales comerciales.
- Zona comercial por excelencia.
- Disponibilidad de servicios públicos.
- Transporte público las 24 horas del día.
- Celaduría y vigilancia privada.
- Fuerza pública con relativa permanencia.
- Servicio de parqueadero.
- Condiciones de comodidad y estética del local comercial.

### **13.5. PLAN DE PRODUCCIÓN**

**13.5.1 Procesamiento de órdenes y control de inventarios.** Tal como se mostró en el flujograma de prestación de servicios, existe estricto control en todas las fases del servicio, desde el inicio hasta el final, más si se reconoce que existirá subcontratación de servicios bajo la modalidad de outsourcing, por lo que la supervisión será mayor por parte de OVIEDO CERÓN X-TREME. Las órdenes de prestación del servicio tendrán los siguientes parámetros:

- Oferta del servicio al usuario potencial.
- Demanda del servicio por parte de usuario.
- Suministro de información pertinente, de forma detallada y clara.
- Entrega de información escrita (formas y formatos de la empresa)
- El usuario debe abonar el 30% del valor del servicio para comenzar a mover la logística del mismo.
- Una vez se recibe el pago, se realizan llamadas a empresas de transporte, hoteles y demás hospedajes, también a empresas o personas naturales prestadoras de servicios de turismo alternativo y/o deporte de aventura.

- El contrato será escrito, por ende el fax y el internet serán elementales, para evitar cuellos de botella.
- Si la comunicación entre OVIEDO CERÓN X-TREME y los oferentes de diversos servicios es directa, será mucho mejor.
- Una vez el usuario acepta a cabalidad las condiciones de los servicios, cancela el 70% restante, frente a lo cual se da total garantía sobre la calidad del servicio, siempre y cuando el usuario no estropee el normal flujo de los mismos, lo cual no será responsabilidad de la empresa.
- Para garantizar la calidad del servicio se entrega contrato escrito firmado por ambas partes (empresa y usuario).
- A razón de acudir al outsourcing, la responsabilidad de la calidad de los servicios recae directamente sobre OVIEDO CERÓN X-TREME.
- Existe manual de derechos y responsabilidades tanto de la empresa, como del usuario, el cual en breve será dado a conocer al solicitante de los servicios.

**13.5.2 Escalabilidad de operaciones.** Si se asumiera la demanda total de los hoteles, demás hospedajes, lugares de expedición turística, así como de deporte extremo de los municipios de:

- Guanentá
- San Gil
- Barichara
- Guane
- Curití
- Páramo
- Girón
- Socorro
- Bucaramanga
- Málaga
- Vélez

Se tiene un resultado aproximado de atención en simultánea de dos mil doscientos (2.200) turistas, con base a dicho dato se evidencia una importante capacidad para el turismo alternativo y deporte de aventura en estos municipios del departamento de Santander. Cabe destacar que esta sumatoria relaciona atractivos en tierra, agua y aire.

**13.5.3 Capacidad de producción.** La capacidad inicial de OVIEDO CERÓN X-TREME será del 3% del mercado, es decir, que para el primer año programa recursos financieros, capacidad administrativa, así como subcontratación de servicios para dicha cantidad de personas, aclarando que es en simultánea, si no en demanda progresiva, ya que se analizó que no todas las familias de los estratos III al V de la ciudad de Bucaramanga tienen la misma frecuencia de demanda de estos servicios.

### **13.6. PLANES DE CONTROL DE CALIDAD**

- Análisis de las expectativas y necesidades de los clientes, y de las deficiencias en el servicio.
- Programación de las acciones y medida para satisfacer lo d antes
- Mejora del procedimiento operativo. Poner en práctica las mejoras
- Medición del impacto de las acciones de mejora
- Mejora hasta alcanzar los objetivos.
- Contacto con la clientela.
- Investigación de mercado: encuestas entrevistas, observación directa.
- Definición del servicio: que ofrece y como se ofrece.
- Auto diagnóstico: cuál es el perfil del servicio y sus errores.
- Mejora de la calidad del servicio turístico
- Evaluación de los resultados: auditorias y certificación.

*Sistema de calidad OVIEDO CERÓN X-TREME.* La finalidad de los Planes de Calidad es crear sellos de garantía de calidad que emitan una nueva imagen de calidad turística en Santander (Colombia). El Plan se extiende a hoteles, apartamentos turísticos, restaurantes, camping, alojamientos de turismo rural, montaña y demás empresas contratadas bajo outsourcing.

Fases: la implementación de los Sistemas Técnicos de Calidad exige:

- *Línea de aseguramiento de la calidad:* elaboración de un diagnóstico
- *Línea de implementación de la calidad:* un autodiagnóstico que permita a cada empresario conocer su situación con respecto a los estándares establecidos.
- Finalmente una campaña de promoción y difusión.
- Cumplimiento de marco legal colombiano e internacional (normas ISO)

### **13.7. PROCESOS DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO PARA OVIEDO CERÓN X-TREME**

Alternativa 1. Trabajo con estamento académico de Bucaramanga. Favorece el intercambio académico a través de la apertura de un espacio crítico, científico, constructivo, reflexivo y de comprensión de los fenómenos turísticos.

Estimula la transferencia de buenas prácticas en las materias de turismo sustentable.

Provee una base de datos especializada para los hacedores de políticas públicas vinculadas al turismo y el desarrollo.

Comunica al sector privado los beneficios técnico-productivos generados a partir de las estrategias de turísticas para el desarrollo sustentable.

Objetivos. Promover el estudio y la investigación del turismo en Santander y su efecto sobre el desarrollo local y el medio ambiente a partir del trabajo en redes.

Crear un foro de discusión a través del cual incentivar los intercambios entre investigadores, analistas, especialistas, profesores y alumnos.

Establecer un espacio de reunión para todos los investigadores, analistas, especialistas, profesores y alumnos; a través del desarrollo de nuevas herramientas del entorno virtual, en su relación con la producción académica en la materia.

Alternativa 2. Expediciones y recopilación de información por personal investigador oculto (filtrados)

Permitirá vivir el fenómeno de forma directa.

No causará presión entre visitantes.

Permitirá recopilar información de fuentes primarias.

Generación de espacios de interacción y diálogo con usuarios del común.

Resultados de alta veracidad.

Posibilidad de ajustes y correctivos en el corto plazo.

Alternativa 3. Trabajo conjunto con instancias que investiguen sobre la actividad hotelera en Santander (Cámaras de Comercio y demás estamentos)

Apoyar la investigación de organismos gubernamentales y no gubernamentales interesados en optimizar la actividad turística en Colombia, particularmente en Santander, para lo cual se debe:

Suministrar información pertinente.

Responder técnicas de recopilación de información.

Participar en reuniones y/o convocatorias.

### 13.8. PLAN DE COMPRAS

Tabla 45. Gastos de Personal y Otros (Subcontratación) - Pesos

Detalle	Valor
Presupuesto anual de gastos de vinculación Gerente	18.000.000
Presupuesto anual de gastos de personal de guías profesionales(2)	24.000.000
Presupuesto anual de gastos de vinculación guías auxiliares(2)	16.800.0000
Presupuesto anual de gastos de auxiliar administrativo y financiero	8.400.000
Asesores comerciales y mercadeo	16.800.000
Contador	14.400.000
Total*	98.400.000

\* Este valor está incluido entre el valor de gastos administrativos.

Tabla 46. Outsourcing

Detalle	Porcentaje	Valor
Servicios de hotelería, hospedaje, alimentación	35%	472.206.860.3
Servicios de transporte	10%	134.916.295.8
Salidas a atractivos turísticos	15%	202.374.443.7
servicios deportes de aventura	15%	202.374.443.7
Gastos administrativos y otros de funcionamiento	10%	134.916.295.8
Total		1.146.788.339.3

Nota: Los porcentajes se aplican sobre el valor de ingresos totales año uno

### 13.9. COSTOS DE PRODUCCIÓN

Los gastos requeridos para la prestación de los servicios representan el 85% de los ingresos obtenidos por ventas de servicios, tal deducción se presenta a continuación.

Tabla 47. Costo de Producción

Año Concepto	2012	2013	2014	2015	2016
Ingresos operacionales	1349.162.958	1376.086.387	1403.437.172	1431.215.314	1459.848.167
Valor gastos funcionamiento	1.146.788.339	1.169.724.106	1.193.118.588	1.216.920.951	1241.259.370
Ingreso Bruto	202.974.618	206.362.281	210.318.574	214.294.363	218.588.797

Fuente: Cálculo de autor del proyecto.

### 13.10. INFRAESTRUCTURA

El área administrativa requiere.

- Local comercial con servicios públicos, acometidas apropiadas y seguridad adecuada, a esta se le instalara sistema de alarmas. (Inicialmente mediante arriendo)
- Equipo de oficina (escritorios, sillas, archivadores, etc.)

- Equipo de computación y comunicación (computadores de escritorio y portátiles, video beam, teléfono fijo y celular, fax, impresora, escáner, fotocopiadora multifuncional).
- Software requerido para manejo de información.
- Papelería, útiles de oficina, formas y formatos de OVIEDO CERÓN XTREME.
- Cuadros decorativos.

Área de servicios.

- Con responsabilidad de las empresas contratadas mediante outsourcing
- Dotaciones de hospedajes y hoteles.
- Equipo de transporte rural y urbano.
- Equipos de campaña.
- Equipos para las diferentes disciplinas (rappel, montañismo, rafting, canotaje, caída libre en tirolesa, espeleología, escalada en roca, ciclismo de montaña y demás que se comiencen a ofrecer)

**13.11. MANO DE OBRA REQUERIDA**

Tabla 48. Mano de Obra Requerida

Número Personas	Cargo	Modalidad Vinculación Laboral
1	Gerente	Outsourcing
1	Auxiliar administrativo	
2	Guías profesionales	
2	Guías auxiliares	
2	Asesor comercial y mercadeo	
1	Contador	Honorarios

Fuente: Diseño de autor del trabajo de grado.

## 14. ASPECTOS ORGANIZACIONALES Y LEGALES

### 14.1. ANÁLISIS ESTRATÉGICO

#### Misión.

En OVIEDO CERÓN X-TREME nos preocupamos por la calidad de vida de los usuarios, que son familias de los diferentes estratos socioeconómicos de la ciudad de Bucaramanga, así como el sector empresarial y organizacional en general. La calidad, compromiso, diversidad y honestidad son el pilar axiológico de nuestra empresa. La calidad humana, el avance tecnológico y la inversión en investigación y desarrollo son bases fundamentales para el ejercicio de nuestra actividad económica, que consiste en los servicios de turismo alternativo y deporte de aventura en el departamento de Santander, del cual nos sentimos orgullosos y deseamos sacar en alto con nuestros eficaces servicios.

#### Visión.

Ser empresa líder en la prestación de servicios de turismo alternativo y deporte de aventura en el departamento de Santander y el oriente colombiano hacia el año 2016.

#### 14.1.1 Análisis DOFA.

Tabla 49. Evaluación DOFA OVIEDO CERÓN X-TREME.

Fortalezas (F)	Debilidades (D)
Adecuada infraestructura de hospedaje en zonas focalizadas para el turismo alternativo y deporte de aventura.	Poca información sobre turismo alternativo.
Variedad de climas, zonas y tipos de relieve.	Falta de profesionalismo por parte de personas que plantean esto como una actividad lucrativa.
Amabilidad de la población santandereana	Falta de Cultura sobre esta modalidad de turismo.
	No hay marco legal para el desarrollo de esta modalidad de turismo.

Oportunidades (O)	Amenazas (A)
<p>Amplia cantidad de zonas geográficas y atractivos para el desarrollo de este tipo de turismo y deporte.</p> <p>Culturas nuevas y dispuestas a colaborar con tal de verse beneficiadas.</p> <p>Variedad de tipos de climas y paisajes.</p> <p>Las condiciones topográficas del departamento de Santander.</p>	<p>La situación de violencia en algunas zonas del país.</p> <p>Departamentos con programas o planes similares a los que ofrece el departamento de Santander, con mayor reconocimiento y trayectoria.</p> <p>La falta de credibilidad que tiene la actividad entre las promotoras turísticas.</p>

## 14.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

### 14.2.1 Perfiles y funciones

Nombre del cargo: GERENTE

#### REQUISITOS

Edad: No aplica.

Estado Civil: No aplica.

Grado de escolaridad: Profesional en ciencias administrativas o económicas.

Conocimientos Básicos en: Actividad turística, administración de empresas de amplias superficies.

Tener mínimo un año de experiencia.

Disponibilidad de tiempo: El requerido por el cargo.

Condiciones físicas: Buen estado de salud físico y mental.

Recomendaciones Especiales: Persona con espíritu emprendedor y valoración de la actividad turística alternativa y deporte de aventura.

## FUNCIONES

Representación legal de la OVIEDO CERÓN X-TREME.

Presidir las sesiones de la Junta de Socios y autorizar con su firma las actas de las mismas.

Autorizar con su firma todos los gastos que se realicen en la empresa y ordenar los pagos que los mismos ocasionen.

Firmar los impresos, manifiestos, circulares de propaganda, divulgación y comunicación de la empresa y demás documentos.

Suscribir los actos y contratos que deben celebrar a nombre de la empresa siguiendo las disposiciones legales establecidas.

Planear, organizar, dirigir y controlar las actividades de la empresa.

Supervisar todas las funciones realizadas por los empleados de la empresa.

Aprobar las decisiones de tarifas, servicios, promoción y publicidad y finanzas de la empresa.

Las demás que le sean asignadas y concuerden con la naturaleza del cargo o sean propias del mismo.

Nombre del cargo: GUIA PROFESIONAL y GUIA AUXILIAR

## REQUISITOS

Edad: 18-35 Años.

Sexo: Masculino

Estado Civil: No aplica.

Grado de escolaridad para guía profesional: Licenciado en Educación Física o afines.

Grado de escolaridad para guía auxiliar: Estudiante de Educación Física o afines, mínimo quinto semestre y/o practicantes de deportes extremos.

Conocimientos básicos: Experiencia en deportes de aventura y turismo alternativo.

Cursos técnicos: Primeros auxilios, paramédico, salvamento acuático.

Disponibilidad de tiempo: El requerido para el servicio.

Tener experiencia mínima de dos (2) años

Condiciones físicas: Buen estado de salud físico y mental.

Habilidad: Eficaz atención al público, a usuarios, destreza y conocimiento del terreno.

Optimizar el tiempo de respuesta al cliente, manteniendo actualizada toda la información que esté bajo su responsabilidad, prestando de esta forma un servicio oportuno y organizado.

Recomendaciones especiales: debe ser una persona honesta, responsable, y cumplir con las labores asignadas.

Su cargo amerita mantener excelentes relaciones interpersonales.

## FUNCIONES

Dar bienvenida a los participantes

Informarles del itinerario

Dar instrucciones sobre medidas de seguridad a tener en cuenta en los trayectos

Manejo de los implementos en el deporte seleccionado

Pautas de conducta

Indicar las señales de emergencia a ser utilizadas en caso de cualquier eventualidad.

Informar sobre la utilización de la ropa adecuada para la actividad

Conteo al inicio y terminación de la actividad

Información de los sitios dispuestos para recesos, descansos y zonas de hidratación.

Responsables dentro de la actividad de las medidas de seguridad y utilización de elementos adecuados que deben portar los participantes

Evaluación del servicio prestado y retroalimentación

Agradecimientos al personal participante a nombre de la empresa

Nombre del cargo: AUXILIAR ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO

## REQUISITOS

Edad: 18-35 Años.

Sexo: No Aplica

Estado Civil: No aplica.

Grado de escolaridad: Bachiller.

Conocimientos básicos: sistema, contabilidad, y secretariado ejecutivo.

Cursos técnicos: en el manejo de sumadoras, registradoras y software bajo Windows.

Conocimientos especiales: Paquetes contables en caso de requerirse dentro de la empresa.

Disponibilidad de tiempo: El requerido por el cargo.

Tener experiencia mínima de seis (6) meses.

Condiciones físicas: Buen estado de salud físico y mental.

Habilidad: Eficaz atención al público, a usuarios, destreza en el manejo de dinero, computadores y demás elementos relacionados.

Optimizar el tiempo de respuesta al cliente, manteniendo actualizada toda la información que esté bajo su responsabilidad, prestando de esta forma un servicio oportuno y organizado.

Recomendaciones especiales: debe ser una persona honesta, responsable, y cumplir con las labores asignadas.

Su cargo amerita guardar la información confidencial.

## FUNCIONES

Apoyar tareas contables y administrativas de la empresa.

Recibo y archivo de correspondencia.

Orientación al cliente.

Elaboración y envío de correspondencia.

Atención del teléfono y registro de llamadas.

Arqueo de caja junto con la tesorera.

Reembolso de caja menor.

Elaboración de cartas varias.

Organización de reuniones ordinarias y extraordinarias, acorde con órdenes del Presidente de la Junta de Socios.

Coordinación junto con el tesorero de todo lo relacionado con pagos de créditos de la empresa.

Elaboración de cheques de gastos en coordinación con el tesorero de la empresa.

Elaboración y pago de cheques por concepto de Honorarios

Elaboración de Egresos, recibos de Cajas y archivo de los mismos

Solicitud de extractos a entidades con las que la empresa tenga relación.

Impresión de Actas de hojas foliadas

Citaciones para reuniones de la empresa.

Elaboración de cheque para ser firmado por presidente y tesorero.

Elaboración de Nomina, acusación y cheque de la empresa.

Funciones de la secretaria de la Junta Directiva de la empresa.

Las demás funciones relacionadas con el cargo.

Nombre del cargo: CONTADOR

### REQUISITOS

Edad: No aplica

Sexo: No aplica.

Estado civil: No aplica.

Grado de escolaridad: Contador Público con tarjeta profesional vigente.

Conocimientos básicos: Turismo alternativo y deporte de aventura.

Conocimientos específicos: Procesos contables, a través de software

Disponibilidad de tiempo: El requerido por el cargo.

Tener mínimo unos dos años de experiencia.

Condiciones físicas: buen estado de salud físico y mental.

Recomendaciones especiales: debe ser una persona honesta y responsable.

Pertenecer al Colegio Nacional de Contadores y no haber sido sancionado por este, con experiencia en el manejo contable de empresas industriales, comerciales o de servicios.

## FUNCIONES

Velar por que la contabilidad se lleve de acuerdo a las normas contable colombiana.

Clasificar operaciones registradas, como medio para obtener objetivos propuestos.

Instalar el Software para el reporte de los estados financieros a la Supersolidaria.

Preparar la información financiera para ser presentada a la Junta Directiva, Superintendencia de Sociedades u otras Entidades que lo requieran.

Envío de informaciones adicionales que requiera la Supersolidaria de Sociedades, en caso de su obligatoriedad y solicitud.

Alimentar los módulos del software que se requieran para obtener información estadística o de otra índole, en forma oportuna y veraz.

Preparar comprobantes de Depreciación.

Velar porque las notas contables y ajustes con socios estén debidamente soportados y contabilizados.

Revisar los recibos de caja y comprobantes de pago.

Ordenar medidas necesarias para hacer arreglos técnicos que se requieran hacer al Software de la empresa, a fin de poder ejecutar correctamente el servicio contratado.

Las demás inherentes a su condición de contador público.

Nombre del cargo: ASESOR COMERCIAL Y MERCADEO

## REQUISITOS

Edad: 18 a 60 años

Sexo: No aplica.

Estado civil: No aplica.

Grado de escolaridad: Estudios mínimos bachiller, formación en mercadeo y ventas.

Conocimientos básicos: Venta de servicios de turismo alternativo y deporte de aventura.

Conocimientos específicos: Negociaciones comerciales.

Disponibilidad de tiempo: El requerido por el cargo.

Tener mínimo un año de experiencia.

Condiciones físicas: buen estado de salud físico y mental, excelente presentación personal.

Recomendaciones especiales: debe ser una persona dinámica, abierta al diálogo, con eficiente fluidez verbal, honesta y responsable.

## FUNCIONES

Realizar percepciones, prospecciones, organizar el tiempo, intentar descubrir nuevos sectores, establecer contacto previo con el cliente, preparar las rutas, preparar las visitas.

Presentación del servicio, oferta, tratamiento de objeciones, cierre de la venta.

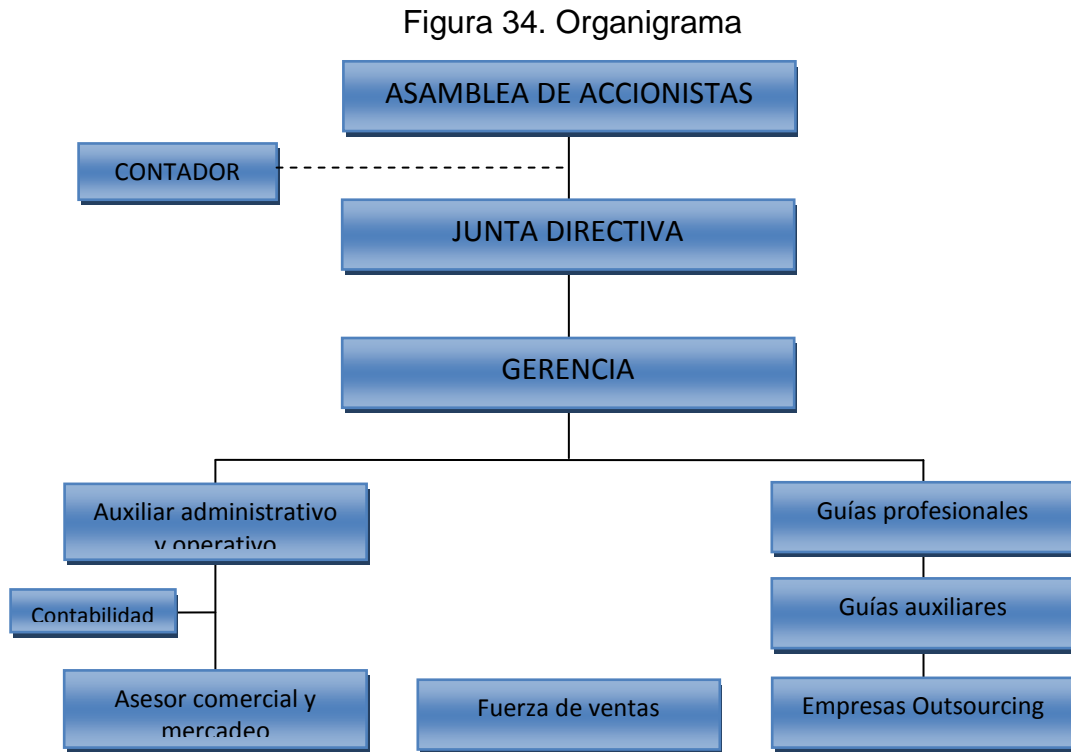
Coordinar asuntos relacionados con la exhibición de los productos de la empresa.

Realizar actividades de seguimiento, análisis de cumplimiento de objetivos, informe de gestión diario y atender reclamaciones e incidencias.

Apoyar las decisiones de definición de tarifas, paquetes, promociones y publicidad de la empresa.

Las demás relacionadas con el cargo de asesor comercial.

### 14.2.2 Organigrama.



Fuente: Diseño del autor.

**14.2.3 Esquema de contratación y remuneración.** La contratación se dará mediante outsourcing y honorarios, no se tendrá personal de planta. La remuneración estará en todos los casos sobre el salario mínimo legal vigente para el año 2011 en Colombia, que es de \$535.600=

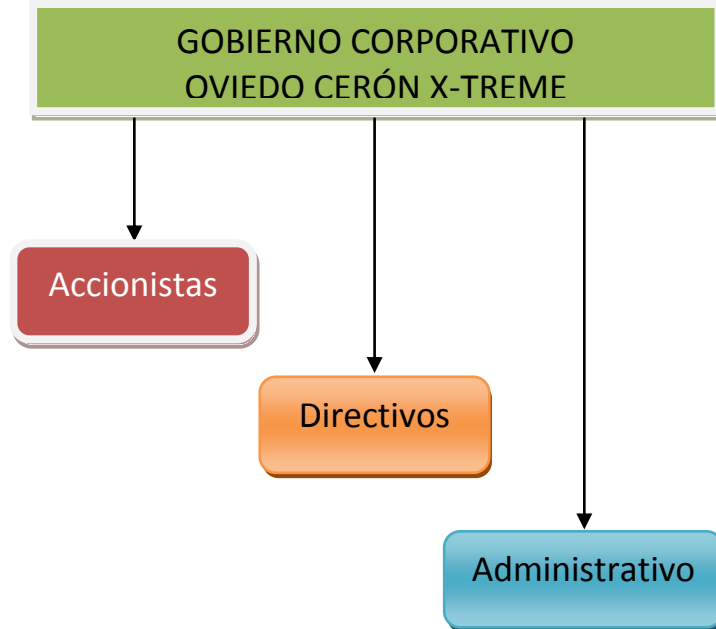
Tabla 50. Esquema de Contratación y Remuneración

Número Personas	Cargo	Remuneración Mensual	Modalidad de Vinculación Laboral
1	Gerente	1.500.000	Outsourcing
1	Auxiliar administrativo y operativo	700.000	
2	Guías profesionales	1.000.000	
2	Guías auxiliares	700.000	
2	Asesores comerciales y mercadeo	700.000	
1	Contador	1.200.000	Honorarios

Fuente: Diseño de autor del trabajo de grado.

#### 14.2.4 Esquema de Gobierno Corporativo.

Figura 35. Organigrama Esquema de Gobierno Corporativo



#### 14.3. ASPECTOS LEGALES

**14.3.1 Estructura jurídica y tipo de sociedad.** A continuación se muestran las bases legales.

Constitución Política de Colombia, 1991. Mediante el artículo 38 garantiza el derecho de libre asociación para el desarrollo de las distintas actividades que las personas realizan en sociedad.

El artículo 333 establece que la actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los trámites del bien común. Para su ejercicio, nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, sin autorización de la ley.

La libre competencia económica es un derecho de todos que supone responsabilidades.

La empresa, como base del desarrollo, tiene una función social que implica obligaciones.

El Estado fortalecerá las organizaciones solidarias estimulará el desarrollo empresarial. El Estado por mandato de la ley, impedirá que se obstruya o se restrinja la libertad económica y evitará o controlará cualquier abuso que personas o empresas hagan de su posición dominante en el mercado nacional.

La ley determinará el alcance de la libertad económica cuando así lo exijan el interés social, el ambiente y el patrimonio cultural de la Nación.

Código del Comercio. El artículo 20 establece que son mercantiles para todos los efectos legales:

La adquisición de bienes a título oneroso con destino a enajenarlos en igual forma, y la enajenación de los mismos;

La adquisición a título oneroso de bienes muebles con destino a arrendarlos; el arrendamiento de los mismos; el arrendamiento de toda clase de bienes para subarrendarlos, y el subarrendamiento de los mismos;

El recibo de dinero en mutuo a interés, con garantía o sin ella, para darlo en préstamo y los préstamos subsiguientes, así como dar habitualmente dinero en mutuo a interés;

La adquisición o enajenación, a título oneroso, de establecimientos de comercio, y la prenda, arrendamiento, administración y demás operaciones análogas relacionadas con los mismos;

La Sociedad Anónima se rige por las disposiciones contenidas en el Decreto 410 de 1971 particularmente las previstas en el Libro 2º, Título VI (Código de Comercio) y por la Ley 222 del 20 de diciembre de 1995, “por la cual se modifica el libro II del Código de Comercio, se expide un nuevo régimen de procesos concursales y se dictan otras disposiciones”.

Ley 300 de 1996, Por la cual se expide la ley general de turismo y se dictan otras disposiciones (Ley 300 de 1996)

Artículo 1. Importancia de la industria turística. El turismo es una industria esencial para el desarrollo del país y en especial de las diferentes entidades territoriales, regiones, provincias y que cumple una función social.

El Estado le dará especial protección en razón de su importancia para el desarrollo nacional.

Artículo 2. Principios generales de la industria turística. La industria turística se regirá con base en los siguientes principios generales:

1. Concertación. En virtud del cual las decisiones y actividades del sector se fundamentarán en acuerdos para asumir responsabilidades, esfuerzos y recursos entre los diferentes agentes comprometidos, tanto del sector estatal como del sector privado nacional e internacional para el logro de los objetivos comunes que beneficien el turismo.
2. Coordinación. En virtud del cual las entidades públicas que integran el sector turismo actuarán en forma coordinada en el ejercicio de sus funciones.
3. Descentralización. En virtud del cual la actividad turística es responsabilidad de los diferentes niveles del Estado en sus áreas de competencia y se desarrolla por las empresas privadas y estatales, según sus respectivos ámbitos de acción.
4. Planeación. En virtud del cual las actividades turísticas serán desarrolladas de acuerdo con el plan sectorial de turismo, el cual formará parte del plan nacional de desarrollo.
5. Protección al ambiente. En virtud del cual el turismo se desarrollará en armonía con el desarrollo sustentable del medio ambiente.
6. Desarrollo social. En virtud del cual el turismo es una industria que permite la recreación y el aprovechamiento del tiempo libre, actividades que constituyen un derecho social consagrado en el artículo 52 de la Constitución Política.
7. Libertad de empresa. En virtud del cual, y de conformidad con lo establecido en el artículo 333 de la Constitución Política, el turismo es una industria de servicios de libre iniciativa privada, libre acceso y libre competencia, sujeta a los requisitos establecidos en la ley y en sus normas reglamentarias. Las autoridades de turismo en los niveles nacional y territorial preservarán el mercado libre, la competencia abierta y leal, así como la libertad de empresa dentro de un marco normativo de idoneidad, responsabilidad y relación equilibrada con los usuarios.
8. Protección al consumidor. Con miras al cabal desarrollo del turismo, el consumidor será objeto de protección específica por parte de las entidades públicas y privadas.
9. Fomento. En virtud del cual el Estado protegerá y otorgará prioridad al desarrollo integral de las actividades turísticas, recreacionales y en general, todo lo relacionado con esta actividad en todo el territorio nacional.

#### 14.4. COSTOS ADMINISTRATIVOS

Gastos administrativos y otros de funcionamiento \$148.078.861,30 para el año uno, implica gastos de personal, gastos generales, seguros de la empresa, pólizas y demás formas de administración.

#### 14.5. GASTOS DE PERSONAL

Tabla 51. Gastos de Personal y Otros Subcontratación

<b>Detalle</b>	<b>Valor</b>
Presupuesto anual de gastos de vinculación Gerente	18.000.000
Presupuesto anual de gastos de personal de guías profesionales(2)	24.000.000
Presupuesto anual de gastos de vinculación guías auxiliares(2)	16.800.0000
Presupuesto anual de gastos de auxiliar administrativo y financiero	8.400.000
Asesores comerciales y mercadeo	16.800.000
Contador	14.400.000
<b>Total*</b>	<b>98.400.000</b>

\* Este valor está incluido entre el valor de gastos administrativos.

#### 14.6. GASTOS DE PUESTA EN MARCHA

Tabla 52. Gastos de Puesta en Marcha

<b>Detalle</b>	<b>Valor</b>
Publicidad y promoción	20.000.000
Estudio técnico	10.000.000
Legalización	5.000.000
Propiedad, planta y equipos	20.000.000
Capital de trabajo*	314.667.580
Activos varios	5.000.000
<b>Total*</b>	<b>374.667.758</b>

\* Valor de tres meses de gastos año 1 (gastos año 1: \$1.146.788.339.3)

## 14.7. GASTOS ANUALES DE ADMINISTRACIÓN

Tabla 53. Gastos Anuales de Administración

<b>Gastos de Personal y Otros Subcontratación</b>	
<b>Detalle</b>	<b>Valor</b>
Presupuesto anual de gastos de vinculación Gerente	18.000.000
Presupuesto anual de gastos de personal de guías profesionales(2)	24.000.000
Presupuesto anual de gastos de vinculación guías auxiliares(2)	16.800.0000
Presupuesto anual de gastos de auxiliar administrativo y financiero	8.400.000
Asesores comerciales y mercadeo	16.800.000
Contador	14.400.000
<b>Total*</b>	<b>98.400.000</b>

Tabla 54. Outsourcing

<b>Detalle</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Valor</b>
Servicios de hotelería, hospedaje, alimentación	35%	472.206.860.3
Servicios de transporte	10%	134.916.295.8
Salidas a atractivos turísticos	15%	202.374.443.7
servicios deportes de aventura	15%	202.374.443.7
Gastos administrativos y otros de funcionamiento	10%	134.916.295.8
<b>Total</b>		<b>1.146.788.339.3</b>

Nota: Los porcentajes se aplican sobre el valor de ingresos totales año uno

\* Este valor está incluido entre el valor de gastos administrativos.

## 14.8. ORGANISMOS DE APOYO

100% aportes sociales, para lo cual cada cual tiene sus propias fuentes de recursos. En el área de capacitación y consultoría están: SENA Bucaramanga, Cámara de Comercio de Bucaramanga, Asociaciones de la Actividad Hotelera, y Asociaciones Empresariales en General.

## 15. ASPECTOS FINANCIEROS

### 15.1. PROYECCIONES FINANCIERAS

#### 15.1.1 Supuestos Generales.

- Crecimiento del nivel de ingresos anuales.
- Expansión de la demanda de los servicios.
- Crecimiento del mercado (2% anualmente).
- Recuperación de la inversión inicial, no menos de 1 vez al quinto año.

#### 15.1.2 Balance General

Tabla 55. Balance General

<b>ACTIVOS</b>		374.667.758	
DISPONIBLE			
Bancos			
Capital de trabajo	314.667.580		
Propiedad, planta y equipo	20.000.000		
Diferidos	40.000.000		
<b>TOTAL ACTIVOS</b>			374.667.758
<b>PASIVOS</b>		-0-	
<b>PATRIMONIO</b>		374.667.758	
Aportes Sociales	374.667.758		
Pasivo + Patrimonio			374.667.758

#### 15.1.3 Estado de Resultados.

Tabla 56. Estados de Resultados

Ítem	Años				
	2012	2013	2014	2015	2015
Ingresos	1.349.162.958	1.376.086.387	1.403.437.172	1.431.215.314	1.459.848.167
Gastos de funcionamiento	1.146.788.339	1.169.724.106	1193.118.588	1.216.920.951	1.241.259.370
Utilidad Bruta (Utilidad o pérdida antes de impuestos)	202.974.618	206.362.281	210.318.574	214.294.363	218.588.797
Imporrenta (33%)	66.981.623.94	68.099.552.73	69.405.129.42	70.717.139.79	72.134.303.01
Utilidad antes de reserva legal	135.992.995	138.262.729	140.913.445	143.577.224	146.454.494
Reserva legal (10%)	13.599.299.5	13.826.272.9	14.091.344.5	14.357.722.4	14.645.449.4
Utilidad o pérdida neta	122.393.695.5	124.436.456.1	126.822.100.5	129.219.501.6	131.809.044.6

Fuente: Cálculo Autor del proyecto de investigación.

#### 15.1.4 Flujo de Efectivo.

Tabla 57. Flujo de Efectivo

Ítem	Años	0	1	2	3	4	5
Inversión inicial		374.667.758					
Flujo ajustado de pcc. Con recursos propios			122.393.695.5	124.436.456.1	126.822.100.5	129.219.501.6	131.809.044.6
Flujo neto de caja con pcc. Propios		374.667.758	122.393.695.5	124.436.456.1	126.822.100.5	129.219.501.6	131.809.044.6

Fuente: Cálculo Autor del proyecto de investigación.

#### 15.2. INDICADORES FINANCIEROS

Razón Corriente. También denominado *relación corriente*, este tiene como objeto verificar las posibilidades de la empresa afrontar compromiso; hay que tener en cuenta que es de corto plazo.

Tabla 58. Indicadores Financieros – Razón Corriente

Nombre del índice	Fórmula	Cómo se calcula
Razón Corriente	Activo Corriente / Pasivo Corriente	Balance General Total Activo Corriente / Balance General Total Pasivo Corriente

R.C=\$314.667.580/0= Sin aplicación.

Prueba Ácida: (*prueba de ácido o liquidez seca*) Esta es más rigurosa, Revela la capacidad de la empresa para cancelar sus obligaciones corrientes, pero sin contar con la venta de sus existencias, es decir, básicamente con los saldos de efectivo, el producido de sus cuentas por cobrar, sus inversiones temporales y algún otro activo de fácil liquidación que pueda haber, diferente a los inventarios. Es una relación similar a la anterior pero sin tener en cuenta a los inventarios.

Tabla 59. Indicadores Financieros – Prueba Ácida

Nombre del índice	Formula	Como se calcula
Prueba Ácida	(Activos Corriente - Inventarios)/ Pasivo Corriente	(Balance General Total Activo Corriente - Balance General PUC 14)/ Balance General Total Pasivo Corriente

P.A.= \$314.667.580-0/0= Sin aplicación.

Defina el indicador “Rotación de Activos Fijos” y Analice algunos aspectos que han de tenerse en cuenta para su interpretación.

La rotación de los activos fijos mide cuantos ingresos me generan los activos fijos brutos

$$\text{RAF} = \$1480.788.613 / \$20.000 = \$74.039,43 =$$

$$\text{RAF} = \$1349.162.958 / \$374.667.758 = 3,60$$

### 15.3. FUENTES DE FINANCIACIÓN

100% aportes sociales (Recursos propios), para lo cual cada cual tiene sus propias fuentes de recursos. En caso de ser necesario acudir a sistemas de financiamiento se previo y mediante análisis se tuvo en cuenta dos entidades Comeva y BCS como las mas opcionadas quedando como primera fuente de financiación El Banco Caja Social de Ahorros.

#### Análisis Líneas de Crédito:

- Banco Caja Social de Ahorros
  - ✓ crédito a micro empresarios, capital de trabajo, adquisición de inventarios.
  - ✓ Monto máximo sometido a evaluación
  - ✓ Tasa de interés 25.50% efectiva anual, 22.08% nominal
  - ✓ Amortización mensual y trimestral
  - ✓ Plazo hasta 60 meses
  
- Coomeva
  - ✓ crédito para la creación de empresa
  - ✓ Monto máximo \$160.000.000 millones
  - ✓ Tasa de interés 27.7548 efectiva anual, 24.75% nominal
  - ✓ Amortización mensual
  - ✓ Plazo hasta 72 meses.
  - ✓ De lo anterior se opto por lo anteriormente enunciado me inclino por el Banco Caja Social teniendo en cuenta que la tasa de interés y del cual nos servirá como fiador el fondo nacional de garantías, este será pagado con el aporte de los socios

## 15.4. EVALUACIÓN FINANCIERA

Esta etapa define la bondad de la empresa en términos de retribución económica, fundamentando los resultados en las técnicas del valor presente neto, valor actual neto, razón costo beneficio y tasa interna de retorno.

**15.4.1 Valor Presente Neto (VPN).** Este cálculo define el valor del proyecto al cabo de los primeros cinco (5) años de funcionamiento de OVIEDO CERÓN X-TREME, bajo una tasa de oportunidad y ciertos flujos netos de caja con recursos propios.

---

Donde:

$i$  = Tasa de oportunidad (12%)

$n$  = número de años

---

El VPN del proyecto se muestra en \$465.296.353.754, resultado positivo para la viabilidad del proyecto, ya que es superior a la inversión inicial.

**15.4.2 Valor Actual Neto.** Mediante este indicador se conoce la recuperación real de la inversión inicial, ya que dicho valor se descuenta del VPN, por lo que es un valor neto, sobre el cual se analiza el reintegro de recursos financieros, a través de los ingresos (ventas) de OVIEDO CERÓN X-TREME S.A...

El valor presente neto de OVIEDO CERÓN X-TREME S.A., al cabo de cinco años es un resultado positivo, porque luego de recuperar los \$374.667.758 de inversión inicial, deja un rubro positivo, indicando que la actividad económica retribuye

aquellos recursos por los cuales se asume cierto riesgo financiero. Esta razón de análisis es importante conocerla, especialmente para aquellas personas interesadas en el proyecto, ya que tendrán la oportunidad de saber la proyección económica que tiene esta empresa en la ciudad de Bucaramanga.

**15.4.3 Razón Costo Beneficio (RCB).** Esta técnica da a conocer el número de veces en que se recupera la inversión inicial durante los primeros cinco años de funcionamiento de la empresa.

---

La inversión inicial es recuperada 1,24 veces al cabo de los primeros cinco años de OVIEDO CERÓN X-TREME S.A, resultado positivo para la viabilidad del proyecto, ya que supera el mínimo esperado que es una (1) vez.

## 16. CONCLUSIONES

Es pertinente la creación de la empresa OVIEDO CERON X-TREME ya que los análisis de los escenarios realizados permiten observar que se podrá mantener un mínimo de presupuesto para financiar las actividades operacionales diarias, y que la situación financiera de largo plazo, al depender de los recursos que se consigan a corto plazo se ha solucionado con la gestión de la promoción y oferta de los servicios promovidos.

Con el estudio de los procesos de análisis, como la revisión teórica, investigación de Campo, las proyecciones, los balances, estados de resultados y el cálculo de los Indicadores financieros se concluye que nuestro proyecto es factible.

La investigación de mercado realizada reveló el estilo de vida y la personalidad de los Consumidores en los estratos III, IV Y V, reflejados a través de sus valores, sus actividades, sus intereses y sus opiniones; se evidencia que el proyecto es viable.

Como modelo de diseño se empleó el plan de negocios concluyendo la pertinencia de crear la empresa ya que los análisis de los escenarios económicos permiten visualizar el éxito de este negocio más aun los indicadores financieros comprueban una rentabilidad sostenible en el tiempo y proyectada a 5 años, que cada año va ascendiendo.

La inversión inicial es recuperada 1,24 veces al cabo de los primeros cinco años de OVIEDO CERÓN X-TREME S.A, resultado positivo para la viabilidad del proyecto, ya que supera el mínimo esperado que es una (1) vez.

Con el estudio de factibilidad, revisión teórica e investigación de Campo, las proyecciones, los balances, estados de resultados y el cálculo de los Indicadores financieros concluimos diciendo que nuestro proyecto es factible.

La investigación de mercado realizada reveló la posibilidad de la creación de la empresa en mención aplicado a los posibles clientes en este caso los estratos 3-4-5 reflejados a través de sus actividades, intereses, opiniones.

Lo anterior representado en los resultados de la aplicación de diferentes formulas financieras lo que nos arrojó resultados positivos como lo es el VPN que nos dio un resultado de \$465.296.353.754 lo cual es mayor que nuestra inversión inicial, lo que es positivo para la viabilidad del proyecto, el valor actual neto VAN = \$90.628.615, lo que quiere decir que es un resultado positivo ya que al cabo de cinco años OVIEDO CERÓN X-TREME S.A. Luego de recuperar los \$374.667.758 de inversión inicial, deja un rubro positivo, indicando que la actividad económica retribuye aquellos recursos por los cuales se asume cierto

riesgo financiero. Esta razón de análisis es importante conocerla, especialmente para aquellas personas interesadas en el proyecto, ya que tendrán la oportunidad de saber la proyección económica que tiene esta empresa en la ciudad de Bucaramanga, La razón costo beneficio nos indica que la inversión inicial es recuperada 1,24 veces al cabo de los primeros cinco años de OVIEDO CERÓN XTREME S.A, resultado positivo para la viabilidad del proyecto, ya que supera el mínimo esperado que es una (1) vez.

## 17. RECOMENDACIONES

El talento humano dentro de la empresa es el eje fundamental para el desarrollo económico y social de la misma, es por ello que se recomienda realizar un proceso para contratación del personal con el objetivo de que ingrese personal calificado y competitivo, que mediante la motivación y capacitación que brindará de acuerdo al contrato de servicios Outsourcing la empresa asignada hacia sus trabajadores logrará una sinergia en los procesos.

La idea después de saber que es factible la creación de la empresa es iniciar y crear una cultura de servicio, atención al cliente y calidad con el fin de propender la captación tanto de turistas nacionales como de turistas extranjeros los cuales están dispuestos a pagar mejor.

El Gobierno Nacional y el Ministerio de cultura y Turismo en conjunto con sus diferentes seccionales deben promover el turismo interno y controlar la fijación de precios y evaluar la calidad de servicios y productos que adquieren los consumidores, ya que en la actualidad, muchas personas optan por tomar vacaciones en el extranjero por que en las temporadas altas les sale a unos precios competitivos.

Debe haber mayor control por parte de las autoridades en cuanto a la verificación de documentos ya que está proliferando muchas empresas mal llamadas piratas las cuales por menos pesos ofrecen servicios iguales a las legalmente constituidas

Para el desarrollo turístico se debería mejorar con urgencia los problemas como son: la limpieza, la señalización turística y la infraestructura.

Se recomienda que el gobierno invierta en las carreteras más que todo en el departamento de Santander teniendo en cuenta que la parte vial es un poco descuidada y por su topografía en la temporada invernal por lo general queda incomunicado.

Se recomienda que el Gobierno Nacional establezca planes de marketing para posicionar este sector como uno de los más interesantes por sus paisajes, topografía, recursos naturales en la realización de deportes de aventura y turismo alternativo.

Es importante tener una delimitación estratégica de las áreas de desarrollo de este deporte, para su respectiva utilización conservación y que encaso de cualquier situación anómala pueda llegar apoyo de una manera rápida.

Posicionando fuertemente a Santander como patrimonio natural serviría como base importante para definir estrategias operativas de la empresa, no solo a nivel

interno sino también en cuanto a preferencias de los posibles clientes ya que se analizaron diversos factores que pueden influir en la preferencia de decisión y aceptación del servicio a prestar por parte de nuestra empresa.

## BIBLIOGRAFÍA

Chavez Lopez, G. (s.f.). *Procedimiento del Muestreo*. Recuperado el Octubre de 2011, de Suite101: <http://geomara-chavez-lopez.suite101.net/el-procedimiento-de-muestreo-al775>

Colombia Paradise. (s.f.). *Destinos*. Recuperado el Agosto de 2011, de <http://www.colombianparadise.com/destinos/santander.html>

Destino de Aventura. (s.f.). *Descripción*. Recuperado el Agosto de 2011, de <http://www.colombiatudestino.com/colombia/indices/aventura/turismoaventura.php>

Duqueegaleon, G. (s.f.). *Cambio Climático y Turismo en Colombia*. Recuperado el Septiembre de 2011, de Pag. 13 - 19: <http://gonzaloduquee.galeon.com/calentamiento.pdf>

En Colombia. (s.f.). *Encuesta Nacional de Demografía y Salud*. Recuperado el Septiembre de 2011, de Capitulo II. Características Generales de la Población y de los Hogares: <http://www.encolombia.com/salud/saludsex-capitulo2-a.htm>

Galvis Parra, N. P. (Octubre de 2011). *Deportes Extremos en Santander*. (E. M. Oviedo Ceron, Entrevistador)

La Enciclopedia Libre. (s.f.). *Definición Gramatical*. Recuperado el Octubre de 2011, de <http://www.wikipedia.org>

Ley 300 de 1996. (s.f.). *Por la Cual se Expide la Ley General de Turismo y se Dictan otras Disposiciones*. Obtenido de <http://>

Materiales. (s.f.). *Deportes Extremos*. Recuperado el Octubre de 2011, de <http://www.arrakis.es/~fsaneus/material/material.html>; <http://www.depotesextremos.net>

Murillo Torrecilla, F. J. (s.f.). *Universidad Autonoma de Madrid*. Recuperado el Octubre de 2011, de Encuesta de Trabajo: [http://www.uam.es/personal\\_pdi/stmaria/jmurillo/investigacionEE/Presentaciones/curso\\_10/ENCUESTA\\_1\\_Trabajo.pdf](http://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/investigacionEE/Presentaciones/curso_10/ENCUESTA_1_Trabajo.pdf)

Nuestra Tierra. (s.f.). *Turismo y Agencia de Viajes*. Recuperado el Octubre de 2011, de Quienes Somos: [http://sites.amarillasinternet.com/turismopornuestratierra/quienes\\_somos.html](http://sites.amarillasinternet.com/turismopornuestratierra/quienes_somos.html)

Oviedo Cerón, E. M. (2011). *Creación de una Empresa que Desarrolle el Turismo Alternativo y el Deporte de Aventura en la ciudad de Bucaramanga. Estudio de Campo*. Bucaramanga.

Panachi. (s.f.). *Parque Nacional del Chicamocha*. Recuperado el Octubre de 2011, de San Gil Tierra de Aventura: <http://www.panachi.sangil.com.co>

Rodriguez, A. (s.f.). *Seminario de Turismo Alternativo*. Recuperado el Agosto de 2011, de [www.moblibar.com.mx/articulos/index.php/administracion-y-finanzas/administracion-para-de-hoteles/42-administracion-para-de-hoteles/3738-seminario-de-turismo-alternativo/texto1.html](http://www.moblibar.com.mx/articulos/index.php/administracion-y-finanzas/administracion-para-de-hoteles/42-administracion-para-de-hoteles/3738-seminario-de-turismo-alternativo/texto1.html)

Santander al Extremo. (s.f.). *Agencia de Viajes y Operador Turistico*. Recuperado el Octubre de 2011, de Agencia y Servicios.

Tapia B., M. A. (s.f.). *Metodología de Investigación*. Recuperado el Octubre de 2011, de <http://www.angelfire.com/emo/tomaustin/Met/metinacap.html>

Taringa. (s.f.). *Colombia mas que un Pais*. Recuperado el Agosto de 2011, de [http://www.taringa.net/posts/turismo/13126864/\\_Colombia-mas-que-un-pais\\_.html](http://www.taringa.net/posts/turismo/13126864/_Colombia-mas-que-un-pais_.html)

Turismo Alternativo. (s.f.). *Rincon del Vago*. Recuperado el Agosto de 2011, de Turismo Alternativo en Santander: <http://html.rincondelvago.com/turismo-alternativo.html>

Turismo de Aventura en Santander. (s.f.). *Colombia*. Recuperado el Agosto de 2011, de [http://www.veafotoaqui.com/Bogota\\_Tours/Santander.html](http://www.veafotoaqui.com/Bogota_Tours/Santander.html)

Vargas Niño, C. P. (s.f.). *Turismo Temático by Suiete 101*. Recuperado el Agosto de 2011, de Aventura y Deportes Extremos: <http://claudia-patricia-vargas-nino.suiete101.net/aventura-y-deportes-extremos-en-colombia>

Viaja Colombia. (s.f.). *Departamento de Santander*. Recuperado el Septiembre de 2011, de Bucaramanga, Ciudad Bonita, destino turístico en Santander: <http://www.viajaporcolombia.com/santander/?l=sitio&id=177>

# ANEXOS

**UNIVERSIDAD EAN**  
**FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA**  
**PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**BOGOTÁ D.C**

Objetivo: Identificar el grado de aceptación de una empresa prestadora de los servicios de turismo alternativo y deporte de aventura en la ciudad de Bucaramanga.

1. ¿Con cuáles de los siguientes aspectos relaciona el turismo?

Diversión\_\_\_\_  
Salida de la rutina\_\_\_\_  
Integración con la familia\_\_\_\_  
Pasar el tiempo\_\_\_\_

2. ¿Ha escuchado hablar del turismo alternativo?

Sí\_\_\_\_

No\_\_\_\_

¿Por qué?\_\_\_\_\_

3. ¿Sabe qué es el deporte de aventura?

Sí\_\_\_\_

No\_\_\_\_

4. ¿Qué tipo de turismo prefiere?

Visitar ciudades y zonas tradicionales\_\_\_\_

Visitar zonas campestres\_\_\_\_

Visitar reservas naturales\_\_\_\_

Visitar zonas de abundante flora y fauna\_\_\_\_

Conocer poblaciones nativas\_\_\_\_

Explorar culturas\_\_\_\_

Otras\_\_\_\_¿Cuáles?\_\_\_\_\_

4. ¿Cuáles de las siguientes actividades ha practicado?

Canotaje\_\_\_\_

Rapel\_\_\_\_

Caída libre en tirolesa\_\_\_\_

Espeleología\_\_\_\_

Escalada en roca\_\_\_\_

Ciclismo de montaña\_\_\_\_

Ninguno de los anteriores\_\_\_\_

4. De los deportes de aventura mencionados a continuación, ¿Cuál de ellos le interesaría practicar?

Canotaje\_\_\_\_

Rapel\_\_\_\_

Caída libre en tirolesa\_\_\_\_

Espeleología\_\_\_\_

Escalada en roca\_\_\_\_

Ciclismo de montaña\_\_\_\_

Ninguno de los anteriores\_\_\_\_

5. ¿Le gustaría encontrar una empresa que integre los servicios de transporte, alojamiento, alimentación, turismo alternativo y deporte de aventura?

Si\_\_\_\_

No\_\_\_\_

Si la respuesta es NO. Diga Porque?\_\_\_\_\_

6. ¿Solicitaría los servicios de dicha empresa?

Si\_\_\_\_

No\_\_\_\_

¿Por qué?\_\_\_\_\_

6. ¿Qué tipo de planes tomaría?

Individual

Familiar

Empresarial

Otros\_\_\_\_¿Cuáles?\_\_\_\_\_

7. ¿Qué tendría en cuenta para solicitar los servicios de dicha empresa?

Calidad del servicio\_\_\_\_

Variedad del portafolio ofrecido\_\_\_\_

Tarifas\_\_\_\_

Publicidad\_\_\_\_

Otras\_\_\_\_¿Cuáles?\_\_\_\_\_

8. ¿Con qué frecuencia solicitaría los servicios de turismo alternativo y/o deporte de aventura a dicha empresa?

Cada mes\_\_\_\_

Cada dos meses\_\_\_\_

Cada tres meses\_\_\_\_

Cada seis meses\_\_\_\_

Cada año\_\_\_\_

Cada dos años\_\_\_\_

Otras\_\_\_\_¿Cuáles?\_\_\_\_\_

9. ¿Qué presupuesto anual estaría dispuesto a asignar a estos planes de turismo alternativo y/o deporte extremo?

---

10. ¿Qué zonas prefiere para el turismo alternativo y/o deporte de aventura?

Dentro de Bucaramanga\_\_\_\_  
Demás municipios de Santander\_\_\_\_  
Ambas opciones\_\_\_\_

11. ¿Qué tipo de publicidad prefiere?

Radio\_\_\_\_  
Televisión\_\_\_\_  
Página web\_\_\_\_  
Avisos externos\_\_\_\_  
Mercadeo personalizado\_\_\_\_\_

¡Gracias por su tiempo y colaboración!

# MATERIALES

## Turismo alternativo.

- Transporte
- Hospedaje (y su valor agregado)
- Alimentación

## Deportes de aventura - Caminata Ecológica

- Equipo de salida
- Calzado y vestimenta adecuada
- Equipo de camping (si es para larga estadía)
- Implementos de protección
- Mapas, rutas.

## Deporte de aventura - Rappel

- Una cuerda dinámica (60mts. - diamtr. 10,5mm u 11,0mm.) Actualmente el diámetro de cuerda que más se está imponiendo en la escalada deportiva es el de 10,5 mm. Aunque también se usa la cordada doble con dos cuerdas de 9 mm. Este último es más para escaladas en grandes paredes o en vías de varios largos, en las que te puedes encontrar con que necesitas hacer un rappel de más de 30 mts. (para un rappel de 30 mts necesitas una cuerda de 60, ya que necesitas ponerla doble para así poder recuperarla al llegar a la reunión), así pues puedes unir ambas cuerdas y obtener una cuerda de 60 mts. Doble con lo que podrás hacer un rappel de 30.
- Un casco de escalada.



- Cintas exprés cortas y largas. El número de cintas express que debemos llevar es muy relativo. Si vas a empezar en una escuela de escalada deportiva, es decir, con las vías totalmente equipadas, y con una altura media de 20 mts. Quizás no te hagan falta más de 10-15 cintas cortas. Si por el contrario vas a empezar directamente en vías menos equipadas, en las que tú tienes que colocar tus propios seguros, necesitarás más que cintas express cortas, mosquetones sueltos y cintas largas o bagas (cordinos de diferentes longitudes) sueltos, ya que al tener que introducir

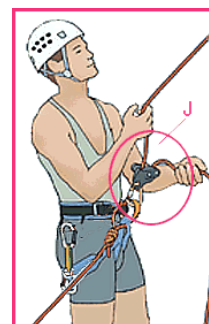
empotradores, friends y demás utensilios, es necesarios colocar cintas largas para ejercer la menor fuerza sobre estos, así evitaremos que al traccionar en un sentido ascendente o contrario al de la caída estos seguros salgan.



- 4 mosquetones de seguridad normales. Es necesario llevar algún mosquetón de seguridad encima, para asegurarnos en la reunión o por otros motivos como unir el ocho, gri-gri u otros utensilios al arnés. (Todas estas herramientas requieren usarse siempre con mosquetones de seguridad).



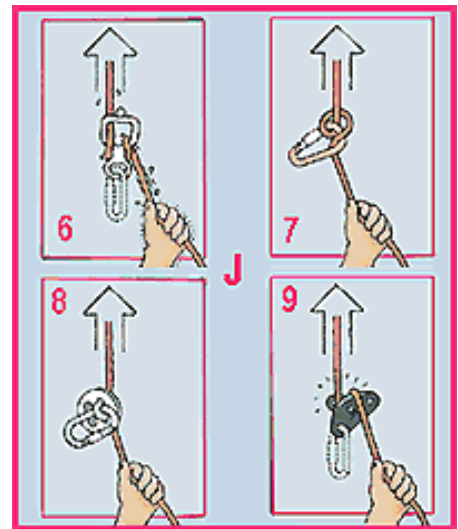
- Herramienta autobloqueante. Aunque actualmente existen numerosas herramientas para asegurar al segundo de cuerda; en el campo de la escalada deportiva yo os recomendaría el gri-gri de la marca Pelzt. Este es un autobloqueante que permite realizar una frenada más o menos controlada de nuestro compañero cuando este cae. Hay mucha gente que continua asegurando con el "ocho", elemento que tan solo debe usarse para lo que sirve es decir para rappelar y ni para eso, ya que el factor de rozamiento que produce sobre la cuerda solo es suficiente para determinadas caída, lo que no supone una herramienta de seguridad universal. El ocho puede suponer graves accidentes ya que al no autobloquearse puede ocurrir que si por alguna causa perdemos cierto control, y dejamos de sujetar la cuerda, la caída será irremediable. Por esto siempre se debe usar junto con un "nudo autobloqueante" (nudo dinámico), o con un autobloqueador como el Shunt (ó tb. llamado pato).





- ✓ El ocho tan solo soporta 1,5 KN. (n:6)
- ✓ El nudo dinámico 3 KN. (n:7)
- ✓ La placa de freno 2 KN. (n:8)
- ✓ El Gri-gri 9 KN. (n:9)

- Arnés. Este es un utensilio que no requiere demasiadas explicaciones, en general deberéis elegir el arnés que mejor se amolde a vosotros ya que tendréis que llevarlo puesto durante toda la escalada. Os aconsejo que elijáis un arnés con unos anillos porta-material anchos para que las cintas express salgan con facilidad.



- Pies de gato. Son las zapatillas que se usan para conseguir mayor adherencia sobre la roca. Hay gran cantidad de modelos y sobre todo de precios. Así lo que debéis hacer es elegir aquellos que mejor se adapten a vuestras necesidades, canteo, adherencia.



- Material aconsejable:
  - ✓ 1 ocho.
  - ✓ Funda para cuerda.
  - ✓ Friends.
  - ✓ Juego de fisureros.
  - ✓ 2 bagas americanas (3mts.).
  - ✓ 1 cordino (3mts. - diámetro: 9mm).
  - ✓ 1 cordino de seguridad (2mts.- diámetro: 5mm).

### Deporte de aventura - Ciclismo de Montaña

#### Para montaña

- ✓ Zapatos tenis cómodos para caminar o botas para montaña
  - ✓ Ropa para clima frío en fleece, lana o algodón NO JEANS
  - ✓ Gorro y guantes en fleece o lana
  - ✓ Medias gruesas en lana
  - ✓ Chaqueta gruesa para clima frío
  - ✓ Poncho impermeable o corta vientos
  - ✓ Lentes o gafas oscuras con protector UV
  - ✓ Bloqueador solar y labial
  - ✓ Linterna
  - ✓ Morral pequeño para caminatas
  - ✓ Implementos básicos y personales de aseo.
- Para Ciclo Montaña
    - ✓ Zapatillas para bicicleta de montaña con choclos (opcional)
    - ✓ Lycra con badana (indispensable)
    - ✓ Perneras térmicas (opcional)
    - ✓ Chaqueta cortavientos (indispensable)
    - ✓ Camiseta manga corta transpirable (color claro)
    - ✓ Casco para ciclo montañismo (indispensable y obligatorio)
    - ✓ Guates para ciclo montañismo (indispensable)
    - ✓ Lentes o gafas (indispensable)
    - ✓ Neumático y coraza de repuesto
    - ✓ Camel bag o caramañolas para hidratación (indispensable)
    - ✓ Luz robótica trasera (indispensable)
    - ✓ Linterna o luces delanteras (indispensable)
    - ✓ Linterna frontal para casco (opcional)
  - De Comida
    - ✓ Alimentos ricos en calorías como: Bocadillos, panela, granola, arequipe, leche condensada en tubo no en lata, maní, cereal, etc.
    - ✓ Active (bebida en polvo con sales minerales y electrolitos para diluir en agua).
    - ✓ Alimentos enlatados como frijoles, lentejas, ensaladas, atún, salchichas, etc.
    - ✓ Sopas y/o cremas instantáneas
    - ✓ Pastas instantáneas Frutas no cítricas

### Deporte de Aventura - Canotaje

- Canoa. Ésta es una embarcación de pequeñas dimensiones que se impulsa por la fuerza humana, la cual es aplicada a través de los remos. Sus extremos son en punta y su parte superior abierta.

No posee timón y se rema por uno solo de sus lados, por lo que requiere un importante gesto técnico para mantener el camino derecho.

- Kayak. Embarcación pequeña semicerrada, fina (manga) y alargada (eslora). Su máxima velocidad es alcanzada en aguas tranquilas, sin corrientes, como son los lagos, ríos o lagunas.

El capitán va sentado en el sentido de la marcha, diseccionado hacia la parte delantera (proa), y la propulsión se realiza con una pala de doble "cuchara". Posee timón y se maneja con los pies, lo cual hace que su conducción sea más fácil que en la canoa.

### Deporte de Aventura - Caída Libre en Tirolesa

- Fajilla. La fajilla tipo militar es la más recomendable, se puede ajustar a diferentes tamaños. Tiene un broche fácil de abrir y cerrar, posee orificios a todo lo largo, en donde se pueden fijar algunos aditamentos necesarios. El ancho de la fajilla (aprox. 8 cm.) brinda cierta protección a la cintura y abdomen al efectuar maniobras que involucren esfuerzo.
- Calzado. La bota clásica es el calzado más recomendable porque brinda una amplia protección a los pies, evitando torceduras o lesiones. Se debe cuidar que el calzado tenga suela con dibujo en relieve, lo cual permite mayor agarre.
- Casco. El casco constituye otro elemento fundamental en la seguridad del turista. Evita posibles lesiones al riesgo de sufrir caídas, golpearse con muros o con cualquier objeto que cae. Los cascos son de diferentes materiales. Existen de fibra de vidrio, baquelita, aluminio, etc. De ser posible se procurará que el mismo contenga forro interior de protección o mejor aun que cuente con sistema de suspensión que ofrezca mayor resistencia al impacto. Además contara con una correa o barboquejo de sujeción para evitar su caída al menor movimiento.
- Guantes. Los guantes son un implemento indispensable para el rescatista urbano, ya que permiten evitar lesiones y efectuar maniobras con mayor rango de seguridad. Permiten sujetar, levantar y mover objetos ásperos o con filo, además de que sirven como protección contra las fricciones y quemaduras, los que ofrecen mayores ventajas son los de carnaza y/o piel con doble protección en la palma de la mano, pues tienen bastante resistencia para el tipo de trabajo desempeñado en el rescate urbano. Una vez acostumbrado a ellos disminuye su rigidez inicial y resultan muy cómodos. Se recomiendan los manufacturados con Kevlar.

- Mosquetones. Es de primordial importancia llevar consigo por lo menos tres mosquetones ya que también tienen una gran diversidad de aplicaciones y resultan muy útiles. Se utilizan con mayor frecuencia en sistemas de Rapell o tirolesa, pero también se pueden emplear para detener o anclar cuerdas y en casos extremos utilizarse como poleas.

Se fabrican de diferentes materiales, siendo los más recomendables los de duraluminio y los de tipo pera o tipo D con seguro de barril en cuerda.

- Cordeleta o Arnés Personal. La cordeleta y/o arnés a utilizar en el rescate deberá de ser de manufactura conocida y que brinde gran resistencia y durabilidad.

Dentro de las cordeletas existen variedad infinita de marcas y diseños, la utilizada en el Rescate Urbano es la cinta tubular. Es una cinta cilíndrica y hueca de apariencia plana que por lo general está fabricada de nylon, es bastante práctica y resistente, tiene un peso mínimo y ocupa un espacio reducido en su almacenaje.

- Puños de ascensión. Es un aparato pequeño que se utiliza para ascender sobre una cuerda de preferencia estática. Solo se deberá utilizar para el ascenso y no para sistemas de frenado ya que su delicado sistema de pestillos no soportaría el exceso de peso.
- Mochila de Ataque. Es de un tamaño mediano y puede ser de diversos materiales siendo los más recomendables la lona gabardina y algodón.

No deberá tener armazón metálico, para su mejor adaptación al cuerpo del rescatista. Se procurara que tenga broches o cintas de fácil manejo y que sea cómoda en el momento de cargar.

### Deporte de aventura - Espeleología

El espeleólogo debe utilizar cierto material o equipo imprescindible para progresar por cavernas, grutas o cuevas con una mínima seguridad, y consiste en:

- Casco
- Linterna/s (siempre una de repuesto, todas con sus correspondientes pilas o baterías y más de repuesto).
- Ropa resistente y/o que no temamos romper (lo que tarde o temprano pasa al arrastrarse por los suelos), incluyendo ropa de repuesto para cambiarse al salir de la cueva.

- Botas, mejor si son de goma y lavables (incluyendo de repuesto, para cuando se sale de la cueva y para casos de emergencia).
- Cinta aislante o de embalar, y un carrete de hilo, para señalar la cueva si no se la conoce y se quiere explorarla. Podría ser también necesario, dependiendo del objetivo de la expedición o visita, el recorrido que se supone hacer (subir, bajar, etc.), el siguiente material: Cuerdas, descensores, ascensores, frenadores, arneses y/u otro tipo de material o equipo de escalada.
- Mochila para transportar equipo.
- Linternas acuáticas o sumergibles.- Traje de neopreno o neopren
- Bote inflable o barca neumática. Tubos o botellas de oxígeno y equipo para buceo (si se pretende realizar espeleobuceo).

*Deporte de Aventura - Escalada en Roca con Equipo Completo de Montaña*

- Espeleo
  - ✓ Casco.
  - ✓ Carburera de acetileno.
  - ✓ Arnés de cintura y de pecho con sus maillones.
  - ✓ Dos cabos de anclaje dinámicos con sus mosquetones.
  - ✓ Elementos de ascenso (puño, croll y estribo) y de descenso (descendedor, shunt y mosquetón de freno).
  - ✓ Saca de material y cuerda estática.
  - ✓ Mono.
  - ✓ Botas de goma.
  - ✓ Guantes de goma.
- Barrancos
  - ✓ Casco.
  - ✓ Arnés con maillón de acero
  - ✓ Elementos de descenso: ocho y mosquetón con seguro.
  - ✓ Cabos de anclaje con mosquetones.
  - ✓ Saca de material.
  - ✓ Traje de neopreno.
  - ✓ Botas de montaña con escaarpines y guantes de neopreno.
- Maillón.
  - ✓ De acero o zycral. Se encarga de cerrar el arnés y unirlo a los distintos aparatos y cabos de anclaje.

- ✓ Los de espeleo son distintos de los de escalada, ya que el punto de anclaje está más bajo que en éstos, para que el bloqueador de pecho funcione correctamente en las subidas. Para barrancos es útil que posea una culera de PVC para proteger el neopreno.



- Arnés de cintura - Arnés de pecho: Su función es acercarnos a la cuerda durante la subida para que el croll funcione bien. Está construido con cinta plana de 25 mm con una hebilla en su extremo para el ajuste correcto



- Casco. A él se fijan los sistemas de iluminación (eléctrico y de acetileno). Protege de la caída de piedras y de los golpes que se puedan producir en el interior de las cuevas. Debe haber sido diseñado para su uso en espeleología y que esté homologado por la U.I.A.A. Ha de tener ventilación y un sistema de regulación y ajuste.



- Carburera. Genera el gas acetileno, a partir del carburo contenido en ella, que nos servirá de combustible para la iluminación. Las hay de goteo, de autopresión y de bombeo.



- Plana y Revirada. Son de aluminio y se unen a la pared con un tornillo de resistencia 8.8. En el agujero se coloca siempre un mosquetón. Se emplean en tracciones verticales. Existen dos tipos básicos:
  - ✓ Planas: sitúan el mosquetón perpendicular a la pared y evitan que roce la cuerda cuando existen pequeños salientes.
  - ✓ Reviradas: sitúan el mosquetón paralelo a la pared, pudiendo provocar rozamientos de la cuerda, por lo que se emplean en pequeños salientes extraplomados.

Evitar utilizarlas en tracciones frontales (tirolinas o techos) por su efecto palanca, debiendo sustituirse éstas por anillas o clowns.



- Croll Bloqueador de pecho para el ascenso. Se ancla al arnés de cintura por un extremo y al arnés de pecho por el otro. Sube sin rozamiento cuando no se carga peso sobre él y se bloquea al colgarse de la cuerda para subir.



- Puño. También para el ascenso. El sistema de bloqueo es igual al del croll. A él se fija el cabo de anclaje largo y el estribo o pedaleta.



- Pedaleta. Unida al puño, se emplea para la progresión vertical, a modo de escala. También es muy útil para ayudar a superarnos en fraccionamientos en los que no lleguemos al mosquetón de la pared. Su longitud unida al puño debe ser desde el suelo hasta el croll.



- Descendedor. La cuerda pasa haciendo "S" a través de las ruedas, provocando el rozamiento suficiente para poder controlar la velocidad del descenso ayudado de un mosquetón de acero para el frenado. Va unido al maillón del arnés mediante un mosquetón con seguro.



- Shunt. Se emplea como elemento de autoseguro en los descensos. Se coloca por encima del descendedor y va unido al cabo de anclaje largo. En caso de accidente debe **soltarse** para permitir su acción de frenado.



- Mosquetón de acero. Imprescindible en lugares con roces continuos (pasamanos con cables de acero o mosquetón de freno para el descendedor).



- Mosquetón con seguro De aluminio. Se emplean junto con las chapas, en las instalaciones de los pozos. También se utiliza para unir el descendedor al maillón de acero del arnés, y en barrancos para unir el ocho al maillón de acero.



- Mosquetón asimétrico. De aluminio. Se emplean en los cabos de anclaje y para la sujeción de material diverso.



- Ocho. Empleado en el descenso de barrancos.



- Saca de material. Fabricadas en PVC para que soporten el roce y la humedad. Han de tener hombreras anchas para su cómodo transporte, agujeros en la base para evacuación de agua, y anilla donde poder enganchar un cordino para su transporte en pozos y meandros desfondados. Para su uso en el interior de las cuevas no conviene que sean muy grandes.



- Cuerdas. Se emplean de diámetro entre 9 y 11 mm. Son de materiales sintéticos y estáticas (a diferencia de las de escalada, que son dinámicas), para evitar el efecto "chicleo". Deben mantenerse limpias y no entrar en contacto con productos abrasivos. Revisarlas periódicamente y vigilar las caídas de piedras o roces sobre las mismas. Existe una modalidad hidrófuga que evita que la cuerda se hunda en el agua, útil para barrancos.



- Mono exterior Su función es proteger de la humedad y barro de una cueva. Deberá ser de un material resistente a la abrasión y transpirable. El PVC es bastante resistente, pero su capacidad de transpiración es nula. El mono de cordura es el que da mejor resultado.



- Mono interior. Una ropa interior adecuada nos proporcionará confort dentro de la cueva. Se deberá evitar el algodón, ya que absorbe la humedad del cuerpo y la mantiene, enfriándose con facilidad. El mejor resultado lo dan las fibras sintéticas (forro polar), ya que alejan la humedad de nuestro cuerpo.



- Botas. Para cuevas húmedas y con barro son recomendables las botas de agua de goma. Evitan el paso de la humedad y se limpian fácilmente. Deberán ser de caña alta y sin forro interior, ya que pueden llegar a encharcarse.



- Guantes. Aunque al principio resulta incómodo trabajar con ellos, son indispensables. Deberán ser de un material impermeable y resistente. Dan buen resultado los utilizados para la manipulación de hidrocarburos.



### Deporte de aventura - Parapente

- Obviamente lo principal es **el parapente**
- Silla
- Paracaídas de emergencia (incorporado a la silla)
- Casco
- Botas
- Ropa de abrigo
- Varioaltímetro o altivariómetro (nos indica la altura que adquirimos o perdemos y a qué velocidad lo hacemos)
- GPS
- Equipo de radio

# FICHA TÉCNICA

## 1. Marco de Referencia

Las encuestas realizadas fueron aplicadas a nivel local en la ciudad de Bucaramanga y con proyección a todo el Departamento de Santander en donde funcionara la creación de la Empresa OVIEDO CERON X-TREME, procediéndose con el adecuado rigor metodológico que ofrezca a los encuestados la seriedad y creatividad requerida para la aplicación de una encuesta de preguntas establecidas con base a las necesidades del proyecto y que arrojaría resultados altamente creíbles.

## 2. Características de los encuestados.

Las personas encuestadas y tomadas en la muestra (382) son personas ubicadas en estratos 3,4, y 5 jefes de hogar, amas de casa, jóvenes estudiantes universitarios y de etapa escolar en bachillerato los cuales comprendieron claramente el tipo de preguntas escritas en las encuestas, quienes procedieron a contestar de forma acertada de acuerdo a sus necesidades y criterios personales.

## 3. Procedimiento de muestreo y de selección de los encuestados.

Se realizan las encuestas en zona urbana en área metropolitana de Bucaramanga y municipios aledaños de Girón, Piedecuesta y Floridablanca en hogares de familias constituidas por 3, 4 o más miembros de forma personal presentando una encuesta escrita que deben responder de manera individual.

Propiedades de la muestra: tamaño, error muestral, nivel de confianza o intervalo de confianza.

El tamaño de la muestra se da prevalentemente de acuerdo al tamaño de la población que para nuestro caso es de 382 personas, con un grado de capacitación que les permite conocer y entender las preguntas realizadas y tomar opción de respuesta de acuerdo a sus necesidades, o pueden presentar también un nivel de rechazo hacia la pregunta establecida desviando su respuesta hacia un margen generalizado establecido en la misma como en el caso de la “..Pregunta 4 en la opción ninguno de los anteriores...”

El error maestral esta dado por la variedad de opciones que se plantean en la encuesta y la diferencia de estratos sociales a quienes van dirigidas las preguntas dentro de la muestra aleatoria, pues cada cual asemeja sus necesidades acorde con sus capacidades económicas, deseos personales y el interés que pueda despertar el tema en particular.

El intervalo de confianza para nuestro caso se estima como un nivel de acierto de acuerdo al número de muestra tomado y para el caso de los estratos 3, 4,5, ya que si lo hiciéramos más extenso para incluir estratos específicos como 1,2 y 6 arrojaría disparidad de resultados, por la interculturalidad de los encuestados y sus capacidades económicas “idem”

4. Fecha de realización y duración de la recogida de datos.  
Fecha de inicio del proyecto 21-FEB-2011  
Fecha de finalización 21-MAY-2011

Se llevaron a cabo las encuestas especialmente durante los días sábados y domingos (fines de semana) aprovechando la presencia de los jefes de hogar en sus viviendas, y participación de la población joven por su disponibilidad para contestar de forma adecuada y tranquila la encuesta aplicada.

5. Autores de la encuesta.  
El autor de la encuesta es ELVER OVIEDO CERON, como representante legal de la promisoría empresa de la cual se realizo el presente estudio de factibilidad con el fin de ver la posibilidad de la creación.

# FICHA BIBLIOGRÁFICA

Tipo	Investigación Formativa
Título	Creación de una empresa que desarrolle el turismo alternativo y deporte de aventura en la ciudad de Bucaramanga
Programa	Administración Empresas
Modalidad Programa	Pregrado
Grupo de Investigación	Bogotá D.C. Universidad EAN 2012
Edición	Bogotá, Cundinamarca, Policía Nacional, en convenio con la EAN, Facultad de estudios a distancia , 2012
Autor	Elver Masister Oviedo Cerón.
Palabras Claves	turismo, Deporte, Rentabilidad
Descripción	Este estudio pretende establecer la factibilidad de la creación una empresa en la ciudad de Bucaramanga que desarrolle el turismo alternativo y el deporte de aventura.

<p>Fuentes</p>	<p>CARMONA ARROYO, Erika. "Turismo Alternativo". Internet: &lt;<a href="http://www.sectur.gob.mx/wb/csect/csec_EriTurismoAlternativo">http://www.sectur.gob.mx/wb/csect/csec_EriTurismoAlternativo</a>&gt;</p> <p>COLOMBIA PARADISE. &lt;<a href="http://www.colombianparadise.com/destinos/santander.html">Http://www.colombianparadise.com/destinos/santander.html</a>&gt;</p> <p>DEFINICIÓN GRAMATICAL. Extractada de Internet &lt;<a href="http://www.wikipedia.org">http://www.wikipedia.org</a>&gt;</p> <p>DESTINO DE AVENTURA – Descripción. &lt;<a href="http://www.colombiatu destino.com/colombia/indices/aventura/turismoaventura.php">http://www.colombiatu destino.com/colombia/indices/aventura/turismoaventura.php</a>&gt;</p> <p>DUQUEEGALEON. Gonzalo" Cambio Climático y Turismo en Colombia" internet: &lt;<a href="http://www.galeon.com/gonzaloduquee/cambio climatico">www.galeon.com/gonzaloduquee/cambio climatico</a>&gt; &lt;<a href="http://gonzaloduquee.galeon.com/calentamiento.pdf">http://gonzaloduquee.galeon.com/calentamiento.pdf</a>&gt;</p> <p>LEY 300 DE 1996. Por la cual se expide la ley general de turismo y se dictan otras disposiciones. &lt;<a href="http://www.col.ops-oms.org/juventudes/Situacion/LEGISLACION/PARTICIPACION/PL30096.htm">http://www.col.ops-oms.org/juventudes/Situacion/LEGISLACION/PARTICIPACION/PL30096.htm</a>&gt;</p> <p>MATERIAL BÁSICO. &lt;<a href="http://www.arrakis.es/~fsaneus/material/material.html">http://www.arrakis.es/~fsaneus/material/material.html</a>&gt;</p>
<p>Contenido</p>	<p>Empresa prestadora de servicios de turismo alternativo y deportes de aventura en la ciudad de Bucaramanga, con desarrollo de su actividad económica en el departamento de Santander; inicialmente el mercado meta son las familias de los estratos III, IV, V de esta ciudad, con expansión a su área metropolitana.</p> <p>Valorar el departamento de Santander como potencial humano y turístico es el propósito social de OVIEDO CERÓN X-TREME S.A., resaltando ante Colombia y el mundo las riquezas y fortalezas de esta zona del oriente colombiano.</p>

<p>Metodología</p>	<p>Tipo Bibliográfico y de campo.</p> <p>Bibliográfico, porque se hizo uso de lectura, consulta de libros, tesis, folletos, revistas y cualquier otro tipo de información escrita que se considero importante y necesaria para el desarrollo de la investigación en cuanto a obtención de fuentes.</p> <p>De campo, porque se realizaron visitas a diferentes municipios como lo es San gil, el Socorro, Mesa de los Santos entre otros sitios del área metropolitana de Bucaramanga donde se desarrollan esta clase de actividades que tienen que ver con el estudio.</p>
<p>Conclusiones</p>	<p>Es necesario la creación de esta empresa para satisfacer las necesidades de recreación, esparcimiento, deporte a los habitantes de los estratos 3-4-5 de la ciudad de Bucaramanga y así difundir la pasión por el turismo alternativo y deporte de aventura.</p>
<p>Periodo Académico</p>	<p>2012-1</p>

# CARTA DE DERECHOS DE AUTOR

## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD EAN.

Yo: Elver Masister Oviedo Cerón, mayor de edad, vecino de la ciudad de Bucaramanga – Santander, identificado con cedula de ciudadanía No. 76311256 de Popayán, actuando en calidad de autor del Trabajo de Grado, titulado **“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACION DE UNA EMPRESA QUE DESARROLLE EL TURISMO ALTERNATIVO Y DEPORTE DE AVENTURA EN LA CIUDAD DE BUCARAMANGA,”** De conformidad con lo establecido en la Ley 23 de 1982 y en las demás normas concordantes sobre la materia, autorizamos a la universidad EAN, para:

- Utilizarlo como medio de consulta para la comunidad universitaria.
- Publicarlo en formato electrónico de la página Web de la EAN o de los ambientes virtuales por ésta utilizados.
- Publicarlo en formato impreso en la Revista de la EAN.

La anterior autorización se otorga siempre y cuando, mediante la correspondiente cita bibliográfica se nos dé crédito al Informe Final de Investigación titulado: **“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACION DE UNA EMPRESA QUE DESARROLLE EL TURISMO ALTERNATIVO Y DEPORTE DE AVENTURA EN LA CIUDAD DE BUCARAMANGA”**

Manifestamos que la obra objeto de la presente autorización es original y la realizamos sin violar o usurpar derechos de autor de terceros y por lo tanto la obra es de su exclusiva autoría y detento la titularidad sobre la misma. En caso de presentarse cualquier reclamación o acción por parte de un tercero en cuanto a los derechos de autor sobre la obra en cuestión, asumo toda la responsabilidad. Para todos los efectos de la EAN, actúa como un tercero de buena fe.

---

**ELVER MASISTER OVIEDO CERÓN**  
*C.C. 76311256 de Popayán*

## LICENCIA DE USO – AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES

Actuando en nombre propio identificado (s) de la siguiente forma:

Nombre Completo ELVER MASISTER OUIDO CERÓN

Tipo de documento de identidad: C.C.  T.I.  C.E.  Número: 76'311.256 papayá

Nombre Completo \_\_\_\_\_

Tipo de documento de identidad: C.C.  T.I.  C.E.  Número: \_\_\_\_\_

Nombre Completo \_\_\_\_\_

Tipo de documento de identidad: C.C.  T.I.  C.E.  Número: \_\_\_\_\_

Nombre Completo \_\_\_\_\_

Tipo de documento de identidad: C.C.  T.I.  C.E.  Número: \_\_\_\_\_

El (Los) suscrito(s) en calidad de autor (es) del trabajo de tesis, monografía o trabajo de grado, documento de investigación, denominado:

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA QUE DESARROLLE EL TURISMO ALTERNATIVO Y EL DEPORTE DE AVENTURA EN LA CIUDAD DE BUCARAMANGA.

Dejo (dejamos) constancia que la obra contiene información confidencial, secreta o similar: SI  NO   
(Si marqué (marcamos) SI, en un documento adjunto explicaremos tal condición, para que la Universidad EAN mantenga restricción de acceso sobre la obra).

Por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) a la Universidad EAN, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad EAN y a los usuarios de bases de datos y sitios webs con los cuales la Institución tenga convenio, a ejercer las siguientes atribuciones sobre la obra anteriormente mencionada:

- A. Conservación de los ejemplares en la Biblioteca de la Universidad EAN.
- B. Comunicación pública de la obra por cualquier medio, incluyendo Internet
- C. Reproducción bajo cualquier formato que se conozca actualmente o que se conozca en el futuro
- D. Que los ejemplares sean consultados en medio electrónico
- E. Inclusión en bases de datos o redes o sitios web con los cuales la Universidad EAN tenga convenio con las mismas facultades y limitaciones que se expresan en este documento
- F. Distribución y consulta de la obra a las entidades con las cuales la Universidad EAN tenga convenio

Con el debido respeto de los derechos patrimoniales y morales de la obra, la presente licencia se otorga a título gratuito, de conformidad con la normatividad vigente en la materia y teniendo en cuenta que la Universidad EAN busca difundir y promover la formación académica, la enseñanza y el espíritu investigativo y emprendedor.

Manifiesto (manifestamos) que la obra objeto de la presente autorización es original, el (los) suscritos es (son) el (los) autor (es) exclusivo (s), fue producto de mi (nuestro) ingenio y esfuerzo personal y la realizó (zamos) sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es de exclusiva autoría y tengo (tenemos) la titularidad sobre la misma. En vista de lo expuesto, asumo (asumimos) la total responsabilidad sobre la elaboración, presentación y contenidos de la obra, eximiendo de cualquier responsabilidad a la Universidad EAN por estos aspectos.

En constancia suscribimos el presente documento en la ciudad de Bogotá D.C.,

NOMBRE COMPLETO: <u>ENERMASURER DUEÑO CERO</u>	NOMBRE COMPLETO: _____
FIRMA: <u>[Firma]</u>	FIRMA: _____
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: <u>76.311.256</u>	DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____
FACULTAD: <u>Estudios en Ambientes Virtuales</u>	FACULTAD: _____
PROGRAMA ACADÉMICO: <u>Administración Empresas</u>	PROGRAMA ACADÉMICO: _____

NOMBRE COMPLETO: _____	NOMBRE COMPLETO: _____
FIRMA: _____	FIRMA: _____
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____	DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____
FACULTAD: _____	FACULTAD: _____
PROGRAMA ACADÉMICO: _____	PROGRAMA ACADÉMICO: _____

Fecha de firma: 22-V-2012