

SISTEMATIZACIÓN DE LA INICIATIVA EMPRENDEDORA HOTEL CASA

ALEJANDRA

ANGIE CATHERINE MONTAÑA RODRÍGUEZ

ID: 536974

JUAN FRANCISCO RUBIANO MARTÍNEZ

ID: 414855

**TRABAJO PRESENTADO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE
ADMINISTRADOR DE EMPRESAS**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
RECTORIA DE CUNDINAMARCA
SEDE GIRARDOT (CUNDINAMARCA)
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
JUNIO DE 2024**

SISTEMATIZACIÓN DE LA INICIATIVA EMPRENDEDORA HOTEL CASA

ALEJANDRA

ANGIE CATHERINE MONTAÑA RODRÍGUEZ

ID: 536974

JUAN FRANCISCO RUBIANO MARTÍNEZ

ID: 414855

DOCENTES

GISELLE ANDREA FIGUEROA GONZÁLEZ

MG. EDUCACIÓN

GIOMAR IVET USECHE JIMÉNEZ

MG. GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA EDUCATIVA

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

RECTORIA DE CUNDINAMARCA

SEDE GIRARDOT (CUNDINAMARCA)

JUNIO DE 2024

DEDICATORIA

Me gustaría dedicar esta Tesis a toda mi familia.

A nuestros padres y hermana Ximena por entender y ayudar en momentos malos, me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, principios, mi perseverancia y mi empeño, y todo ello con una gran dosis de amor y sin pedir nada a cambio.

A mi esposa, a ella especialmente le dedico esta Tesis, por su paciencia, por su comprensión, por su empeño, por su fuerza, por su amor,

A nuestro hijo MATHIAS y Mi otro hijo JUAN ESTEBAN son lo mejor que nunca me ha pasado, esto es para ustedes.

A todos los que nos apoyaron, muchas gracias de todo corazón.

AGRADECIMIENTOS

Queremos expresar los más sinceros agradecimientos la comunidad de la Universidad Minuto de Dios, en la que nos hemos formado, a nuestros Docentes, y Asesores por su dedicación y guíanos en este proceso, a nuestros compañeros por sus constantes palabras de ánimo, a los verdaderos amigos por sus palabras de aliento, mil gracias todos ustedes hoy terminamos el proceso como profesionales.

TABLA DE CONTENIDO

Listado de Tablas	8
Listado de Figuras.....	9
Listado de Anexos.....	10
RESUMEN	11
ABSTRACT.....	13
INTRODUCCIÓN	14
1. ANTECEDENTES Y MARCO REFERENCIAL	16
2. OBJETIVOS	17
2.1. Objetivo general.....	17
2.2. Objetivos específicos	17
3. MARCOS DE REFERENCIA.....	18
3.1. Marco contextual	18
3.2. Marco teórico	20
3.2.1. Teóricos Aplicables al desarrollo del Emprendimiento.....	22
3.3. Marco Legal	23
3.3.1. Leyes - decretos referentes al COVID 19	23
3.3.2. Resolución No. 1285 de 2020 (Ministerio de Salud y de la Protección Social, 2020) ..	24
3.3.3. Normatividad Aplicable al Hotel.....	25
3.3.4. Código de Comercio (Presidencia de la República de Colombia, 1971).....	25
3.3.5. Contrato de Hospedaje en el Código de Comercio Colombiano (Presidencia de la República de Colombia, 1971)	26
3.3.6. Reglamentación Ambiental.....	27

3.3.7. Reglamentación Ambiental Internacional para el Desarrollo Hotelero	27
4. EJES O CATEGORÍAS	28
4.1. Líneas de Investigación Institucional UNIMINUTO.....	28
4.2. Planeación y Metodología.....	29
4.3. Generación de la idea de negocio	29
4.4. Establecimiento de objetivos de investigación	29
4.5. Recolección de datos primarios y secundarios	29
4.6. Selección de la metodología de investigación	30
4.7. Elaboración del Plan de Investigación.....	30
4.8. Recopilación de datos	30
4.9. Análisis de datos	32
4.10. Interpretación de resultados	32
4.11. Conclusiones y Recomendaciones	33
4.12. Documentación y presentación.....	34
5. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	36
5.1. Formulación Del Problema De Aprendizaje	36
5.2. Sistematización del problema	36
5.3. Identificación De Actores Involucrados Y Participantes	36
5.4. Estructura Del Modelo De Reconstrucción De La Experiencia	37
5.5. Variables, Indicadores, Herramientas E Instrumentos	38
5.5.1. Matriz De Planeación (Diagrama De Gantt Y Tabla De Recursos)	43
5.5.2. Modelo De Divulgación De La Experiencia	43
6. RECONSTRUCCIÓN DE LA EXPERIENCIA.....	45
6.1. El Antes De Nuestro Hotel Cuando Se Inició Practica Profesional 1	48
6.2. Momentos Históricos Y Experiencias.....	50

6.2.1.	Principales Hitos O Hechos Relevantes (A La Voz De Los Participantes)	50
6.2.2.	Aprendizajes.....	52
6.3.	Aportes Significativos desde lo Humano.....	54
6.4.	Aportes Significativos desde lo Social	56
6.5.	Aportes Significativos desde lo económica y técnico.....	57
7.	PRINCIPALES APRENDIZAJES EN Y PARA EL PERFIL PROFESIONAL.....	59
7.1.	Fortalecimiento Organizacional.....	59
7.2.	Evaluación Financiera.....	59
7.3.	Proyectos Sostenibles.....	60
7.4.	Formación y Desarrollo	60
7.5.	Experiencia Personal.....	61
8.	APRENDIZAJES ABORDADOS DESDE LA PERSPECTIVA DE LA SOCIALIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA	62
9.	CONCLUSIONES	65
10.	RESULTADOS OBTENIDOS.....	66
11.	RECOMENDACIONES.....	67
12.	BIBLIOGRAFÍA	69
12.	ANEXOS	72

Listado de Tablas

Tabla 1. Distribución por sector de la economía de las empresas de Girardot 202219

Tabla 2. Diagrama Programación de la Práctica Profesional.....**¡Error! Marcador no definido.**

Pág.

Listado de Figuras

Figura 1. Mapa Mental de un Plan de Negocio	21
Figura 2. Líneas de Investigación Institucional	28
Figura 3. Mapa de Actores	37
Figura 4. Competencia	40
Figura 5. Evaluación Financiera	41
Figura 6. Estado de Resultados	42
Figura 7. Diagrama Programación Práctica Profesional.....	43
Figura 8. Participación Ferias de Emprendimiento.....	45
Figura 9. Participación Podcast.....	47
Figura 10. Feria Cámara de Comercio de Girardot.....	48
Figura 11. Participación Feria de Emprendimiento	50
Figura 12. Sustentación Práctica Profesional 3.....	51
Figura 13. Organigrama Plan de Negocios	52

Pág.

Listado de Anexos

Anexo 1 encuesta sobre salidas.....	75
Anexo 2 encuesta sobre frecuencia de visitas.....	75
Anexo 3 encuesta sobre Días de Vacaciones	75
Anexo 4 Encuesta sobre medios de transporte favoritos	76
Anexo 5 Encuesta sobre viaje acompañado o solo	76
Anexo 6 Encuesta motivación de viaje	76
Anexo 7 Encuesta actividades favoritas en vacaciones	77
Anexo 8 Frecuencia de visita al Hotel Casa Alejandra.....	77
Anexo 9 Encuesta medios de pago más utilizados	77
Anexo 10 Encuesta Herramientas de búsqueda utilizadas para alojamiento	78
Anexo 11 Encuesta servicios preferidos en Casa Alejandra	78

Pág.

En un entorno hotelero altamente competitivo, la gestión estratégica se vuelve crucial para el éxito empresarial. Este estudio se enfocó en analizar la experiencia de elaboración de un plan de negocios para el Hotel Casa Alejandra, con el propósito de identificar estrategias clave para su éxito y proporcionar recomendaciones pertinentes.

La introducción contextualizó la importancia de la planificación estratégica en la industria hotelera contemporánea. Además, se delinearon los objetivos del estudio, que incluyen comprender los elementos fundamentales del plan de negocios, identificar áreas de mejora y proponer recomendaciones para fortalecer la competitividad del hotel.

La metodología aplicada abarcó una revisión exhaustiva de la literatura relacionada con la gestión hotelera y la planificación estratégica. Además, se analizaron detenidamente los procesos y resultados del plan de negocios del Hotel Casa Alejandra, utilizando un enfoque analítico riguroso.

Los resultados destacaron la relevancia de diversos aspectos, como el análisis de mercado, las estrategias de marketing, el desarrollo de productos y servicios, y la viabilidad financiera, en el éxito sostenible del hotel. Asimismo, se identificaron áreas de mejora, como la inclusión de normas internacionales en la planificación arquitectónica y el fomento de prácticas sostenibles.

En conclusión, se resaltó que una gestión estratégica efectiva, basada en un profundo conocimiento del mercado y en la implementación de prácticas innovadoras, es esencial para alcanzar y mantener la competitividad en el sector hotelero contemporáneo.

Palabras Clave. *Plan de negocios, Gestión estratégica, Industria hotelera, Competitividad, Sostenibilidad, Turismo,*

ABSTRACT

In a highly competitive hotel environment, strategic management becomes crucial for business success. This study focused on analyzing the experience of developing a business plan for Hotel Casa Alejandra, aiming to identify key strategies for its success and provide relevant recommendations. The introduction contextualized the importance of strategic planning in the contemporary hotel industry. Additionally, the study's objectives were outlined, which include understanding the fundamental elements of the business plan, identifying areas for improvement, and proposing recommendations to strengthen the hotel's competitiveness. The applied methodology encompassed a comprehensive review of literature related to hotel management and strategic planning. Furthermore, the processes and results of Hotel Casa Alejandra's business plan were thoroughly analyzed using a rigorous analytical approach. The results highlighted the relevance of various aspects such as market analysis, marketing strategies, product and service development, and financial viability in the sustainable success of the hotel. Additionally, areas for improvement were identified, such as the inclusion of international standards in architectural planning and the promotion of sustainable practices. In conclusion, it was emphasized that effective strategic management, based on a deep understanding of the market and the implementation of innovative practices, is essential for achieving and maintaining competitiveness in the contemporary hotel sector.

Keywords: Business plan, Strategic management, Hotel industry, Competitiveness, Sustainability, Tourism

INTRODUCCIÓN

En un entorno empresarial cada vez más competitivo, la planificación estratégica y la ejecución efectiva de proyectos son elementos fundamentales para el éxito y la sostenibilidad de cualquier empresa. Además, en el contexto específico del sector hotelero, estas prácticas son cruciales para sobresalir en un mercado en constante evolución.

La selección de este tema se justifica por la relevancia que tiene la industria hotelera en la economía local y regional. Amén de la necesidad de abordar de manera integral los desafíos y oportunidades que enfrentan las empresas en este sector. A esto se suma la experiencia previa del equipo en la elaboración de planes de negocios, así como la identificación de la necesidad de fortalecer la gestión estratégica y operativa del Hotel Casa Alejandra.

El propósito de este trabajo es dirigir nuestros esfuerzos hacia la identificación y análisis de las estrategias clave que han contribuido al éxito del Hotel Casa Alejandra. Al mismo tiempo, se busca formular recomendaciones para mejorar su desempeño futuro. Por ello, a través de este estudio, buscamos ofrecer una visión integral y práctica de los procesos de planificación, ejecución y evaluación de proyectos en el sector hotelero.

En términos generales, el tema de esta investigación se enfoca en la gestión estratégica y operativa de un hotel en un entorno competitivo y en constante cambio. En ese mismo contexto, se abordan aspectos clave como el análisis de mercado, las estrategias de marketing, el desarrollo de productos y servicios, y la viabilidad financiera.

El documento está estructurado de la siguiente manera: en primer lugar, se presenta una revisión de la literatura relacionada con la gestión hotelera y la planificación estratégica. Por otro lado, se describe el contexto y los antecedentes del Hotel Casa Alejandra. A partir de ello, se analizan los resultados obtenidos durante el proceso de elaboración del plan de negocios,

destacando aspectos como el análisis de mercado, las estrategias de marketing, el desarrollo de productos y servicios, y la viabilidad financiera. Finalmente, se presentan conclusiones y recomendaciones para mejorar el desempeño del hotel y se reflexiona sobre las implicaciones de este estudio para la gestión empresarial en el sector hotelero.

1. ANTECEDENTES Y MARCO REFERENCIAL

Hoteles que existen dentro del Municipio de Girardot, dentro de los servicios turísticos que posee Girardot nos encontramos los sitios más visitados por el desarrollo de turistas y visitantes de índole nacional e internacional, el municipio cuenta con la siguiente infraestructura de desarrollo turístico: un total de veintiuno (21) hoteles en el Municipio (Alcaldía de Girardot a través de la Secretaría de salud y Secretaría del Medio Ambiente, 2023), siendo los siguientes:

Hotel Los Puentes Comfacundi, Hotel Tisquesusa, Hotel Tocarema, Hotel Galeón Inn, Hotel Palmetto, Hotel Lago Mar el Peñón, Hotel Casa Blanca, Hotel y Restaurante Donal, Hotel el Terminal, Hotel Sucre, Hotel Selecto, Hotel Los Robles, El Cid, Hotel El Cedro, Hotel Zamba Resort, Hotel Girardot, Hotel Girardot Resort, Hotel Bachué, Hotel El León. (Alcaldía de Girardot a través de la Secretaría de salud y Secretaría del Medio Ambiente, 2023)

2. OBJETIVOS

2.1.Objetivo general

Describir la vivencia desarrollada durante la práctica profesional del plan de negocio del hotel Casa Alejandra municipio de Girardot Cundinamarca.

2.2.Objetivos específicos

- Redactar el documento con los resultados obtenidos durante la construcción del plan de negocios.
- Compartir la experiencia con la comunidad educativa mediante modelo de divulgación de la experiencia.
- Documentar los procesos realizados dentro del desarrollo del Plan de Negocios para el hotel casa Alejandra.

3. MARCOS DE REFERENCIA

3.1. Marco contextual

El Municipio de Girardot, se encuentra ubicado en el departamento de Cundinamarca limitando con al norte con el municipio de Nariño y Tocaima, al sur con el municipio de Flandes y el Río Magdalena, al oeste con el municipio de Nariño, el Río Magdalena y el municipio de Coello y al este con el municipio de Ricaurte y el Río Bogotá. (Alcaldía de Girardot , 2024)

Siendo un destino muy atractivo para los turistas del centro de nuestro país, posee una condición climática favorable para actividades al aire libre y el descanso, la recreación y el deporte, fuera de actividades de ocio como el baile y conversaciones en los sitios de afluencia de personas como cafeterías, heladerías. (Alcaldía de Girardot, 2021)

En el área urbana posee una infraestructura buena en servicios públicos (agua, alcantarillado, energía, gas, comunicaciones, internet), posee un nivel sector hospitalario, y esta acoge también una sección de conurbación¹ con los municipios de Flandes y Ricaurte; por otro lado el municipio cuenta con una extensión total de 129 Km², de los cuales 20 Km² son urbanos y 109 Km² rurales, entre sus principales vías de comunicación están consideradas de tipo aéreas como el Aeropuerto Santiago Vila en Flandes – Tolima, terrestres (Vía Panamericana) y fluvial (puerto del Río Magdalena), y las vías de acceso para su fácil ubicación y desplazamiento se encuentra la vía de Tocaima, Bogotá, Flandes, Melgar, la Mesa. (Alcaldía de Girardot, 2023)

El Municipio cuenta, dentro de su equipamiento la plaza de mercado del municipio recibió el premio nacional de arquitectura, por Leopoldo Rother pero que con el paso del tiempo esta plaza se ha deteriorado y requiere de una intervención del sector en el momento se encuentra en abandono total y las condiciones de salubridad del lugar no son aceptables, de igual forma sigue siendo un lugar de gran afluencia, La seguridad en cuanto a términos nacionales está dentro de las ciudades donde todavía existe el respeto y la moralidad por la vida, sin embargo no es ajena a los hechos de robos, y atracos perpetuados por personas que delinquen, pese a esto la ciudad se percibe con una seguridad dentro de las zonas vigiladas por las autoridades. Los servicios de transporte son buenos posee transporte público, servicios de taxis, Uber opera dentro de los servicios en la región. (2022)

Tabla 1.

Distribución por sector de la economía de las empresas de Girardot 2022

División CIU	Actividad	No. Empresas	Participación en el grupo de turismo
55	Alojamiento	152	8,2%
79	Actividades de las agencias de viajes, operadores turísticos, servicios de reserva y actividades relacionadas	41	2,2%
56	Actividades de servicios de comidas y bebidas	1510	81,5%
93	Actividades deportivas y actividades recreativas y de esparcimiento	149	8,0%
	Total	1852	

Fuente: Cámara de comercio de Girardot (2022)

Dentro del proceso de búsqueda de los espacios adecuados para la implementación del Hotel, se encontró con una infraestructura en renta donde en algún momento presto el servicio de hotel y en el proceso de construcción, pensó la construcción de los espacios para la adecuación del mismo, razón por la cual, se ajustaba a las necesidades espaciales en donde el

establecimiento ya no ejercía una actividad económica ni tampoco mantenía activo ningún registro ante cámara y comercio o la alcaldía local, esto producto del cese de las actividades a causa de la cuarentena producida por la pandemia de Covid-19.

Es en ese momento que como emprendedores se presenta la propuesta para la reutilización de los espacios y se negocia un arriendo del mismo para esta actividad para posteriormente realizar la inversión inicial que requeriría la adecuación, utensilios y demás equipos e insumos necesarios para el hotel.

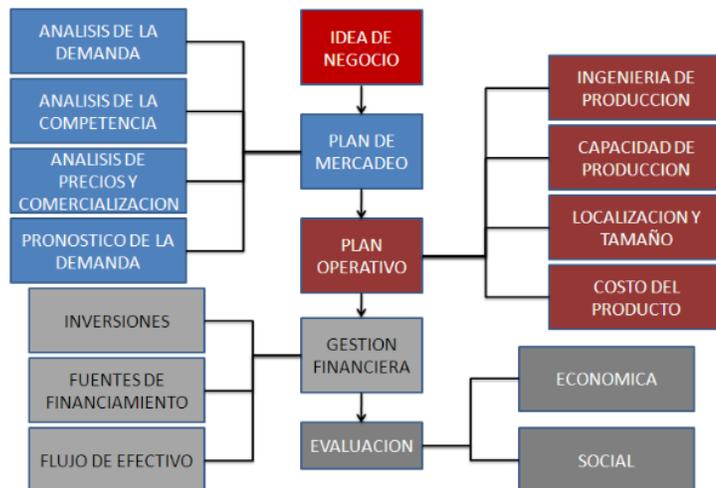
3.2.Marco teórico

Para Greg Balanko (2008, P 6), un plan de negocio es un instrumento utilizado para documentar el propósito, y aspectos relacionados con los proyectos de inversión. Aconseja, para iniciar un negocio, analizar la industria, el mercado de los productos o servicios que se ofrecerán, realizar proyecciones técnicas o de operación, y las proyecciones financieras necesarias para evaluarlo.

Por su parte, el profesor Humberto Meléndez (2005, P 9) considera que el plan de negocio es “un documento que identifica, describe y analiza una oportunidad de cristalizar una idea de inversión, examina la viabilidad en cuanto al mercado del bien o servicio, parte técnica y financiera; para convertir la oportunidad de inversión en un proyecto concreto.” Meléndez plantea el siguiente mapa mental para un plan de negocio.

Figura 1.

Mapa Mental de un Plan de Negocio



Fuente: Scrib Mapa Conceptual Idea de Negocio Teóricos que Apoyan la Sistematización de la Práctica Profesional.

Bowcher, W. (2018) ha trabajado en el análisis de prácticas discursivas de diversos contextos ofreciendo metodologías para la sistematización de estas prácticas en su obra, *Researching Communication in Healthcare: A Guide to Methods and Applications*. destacando la importancia de registrar el desarrollo y la experiencia de la práctica.

LAVE, J. & Wenger, E (1991) en su obra *Situated Learning. Legitimate Peripheral Participativo*, exploran como el aprendizaje se produce a través de la participación en comunidades de práctica y abogan por la sistematización de estas prácticas en contextos sociales específicos.

Argyris, C., & Schön, D. A. (1996), Aunque sus trabajos más conocidos se remontan a las décadas anteriores, ambos continuaron contribuyendo al campo de la práctica reflexiva y la sistematización de la misma en organizaciones contemporáneas.

Kolb, D.A. (2015) En su teoría del aprendizaje experimental enfatiza la importancia de la reflexión sobre la experiencia como base para el aprendizaje significativo, lo cual puede implicar la sistematización de prácticas para mejorar el desarrollo profesional y organizacional.

Engeström, Y. (2001). Con su teoría de la "actividad expansiva", Engeström propone un enfoque para la sistematización de prácticas en entornos de trabajo, donde se analizan las actividades cotidianas y se identifican posibles mejoras.

3.2.1. Teóricos Aplicables al desarrollo del Emprendimiento.

Gamez J. (2013) Un emprendedor es quien detecta y aprovecha oportunidades para idear, proponer y llevar a la práctica soluciones con imaginación en contextos específicos de lugar y tiempo.

Kirzner, I. M. (1973). **Teoría del Emprendimiento como Descubrimiento:** Kirzner ve al emprendedor como alguien que está alerta a oportunidades previamente no vistas. Para él, el papel del emprendedor es crucial en la corrección de desequilibrios en el mercado, descubriendo y explotando oportunidades para generar beneficios y mejorar la eficiencia del mercado. En *Competition and Entrepreneurship* (pp. 8-12). University of Chicago Press.

Schumpeter, J. A. (1942). En su Teoría del Desarrollo Económico, Schumpeter acuñó el término "destrucción creativa" para describir cómo los emprendedores, a través de innovaciones disruptivas, actúan como motores de cambio que fomentan el crecimiento económico y la

transformación industrial. Para Schumpeter, el rol del emprendimiento es crucial para el desarrollo económico, ya que facilita la introducción de nuevos productos, procesos y mercados.

En *Capitalism, Socialism and Democracy* (pp. 82-85). Harper & Brothers.

3.3.Marco Legal

3.3.1. Leyes - decretos referentes al COVID 19

El sector turístico y hotelero ha sido uno de los más afectados por la pandemia del COVID-19. Para mitigar estos impactos, el Senado de Colombia aprobó la reforma de la Ley General de Turismo el 3 de diciembre de (2020). Esta reforma incluye medidas cruciales para promover la sustentabilidad y formalización del sector, además de ofrecer asistencia para enfrentar la crisis.

Las disposiciones relevantes para "CASA ALEJANDRA" son:

- Reducción del IVA: El IVA en tiquetes aéreos se redujo del 19% al 5% hasta el 31 de diciembre de 2022, y hubo una exención temporal del IVA para hotelería y paquetes turísticos hasta el 31 de diciembre de 2021. (Congreso de la Republica de Colombia, 2020)
- Suspensión de Sobretasa Eléctrica: Suspensión del pago de la sobretasa eléctrica durante 2021. (Congreso de la Republica de Colombia, 2020)
- Regulación de Plataformas Tecnológicas: Nuevas normas para las plataformas que comercializan o promueven servicios de alojamiento. (Congreso de la Republica de Colombia, 2020)

3.3.2. Resolución No. 1285 de 2020 (Ministerio de Salud y de la Protección Social, 2020)

Esta resolución establece el protocolo de bioseguridad para manejar y controlar el riesgo del COVID-19 en diversos tipos de alojamiento, incluyendo hoteles, aparta hoteles, centros vacacionales, alojamientos rurales, y más. "CASA ALEJANDRA" debe implementar todas las medidas de bioseguridad indicadas para asegurar la salud de los huéspedes y el personal.

(Ministerio de Salud y de la Protección Social, 2020)

Para apoyar el desarrollo y crecimiento de "CASA ALEJANDRA", se aplican las siguientes leyes y decretos:

- **Ley 1014 de** (2006): Fomenta la cultura del emprendimiento.
- **Decreto 1747 de** (2008): Reglamenta la Ley 1014 de (2006).
- **Ley 590 de** (2000): Promueve el desarrollo de micro, pequeñas y medianas empresas.
- **Ley 905 de** (2004): Implementa el Régimen de Empresas Unipersonales.
- **Ley 1450 de** (2011): Establece medidas de estímulo y fomento para el crecimiento empresarial.
- **Decreto 1080 de** (2015): Reglamenta la Ley 590 de (2000).

- **Decreto 819 de (2020):** Reglamenta la Ley 1753 (2015) de en materia de emprendimiento e innovación.

3.3.3. Normatividad Aplicable al Hotel

Las normativas específicas para la operación de "CASA ALEJANDRA" incluyen:

- **Ley 300 de (1996):** Marco regulatorio para el turismo.
- **Decreto 1074 de (2015):** Requisitos y procedimientos para la clasificación de establecimientos de hospedaje.
- **Resolución 3840 de (2009):** Condiciones técnicas y sanitarias para alojamientos.
- **Resolución 2400 de (1979):** Condiciones de seguridad y salud ocupacional.
- **Ley 1480 de (2011):** Protección al Consumidor.
- **Ley 1558 de (2012):** Medidas para la promoción del turismo.

3.3.4. Código de Comercio (Presidencia de la Republica de Colombia, 1971)

El artículo 1192 del Código de Comercio establece que el contrato de hospedaje es de naturaleza mercantil cuando los servicios son ofrecidos por empresas dedicadas a esta actividad.

"CASA ALEJANDRA" debe cumplir con estas normativas para operar legalmente. (1971)

3.3.5. Contrato de Hospedaje en el Código de Comercio Colombiano (Presidencia de la Republica de Colombia, 1971)

El contrato de hospedaje regula las relaciones entre huéspedes y empresarios hoteleros.

Aspectos clave incluyen:

- **Naturaleza Mercantil:** Aplicación de normas comerciales.
- **Reglamentación:** Condiciones, derechos y obligaciones establecidos por el gobierno.
- **Responsabilidad del Empresario:** Limitaciones de responsabilidad según el reglamento oficial.
- **Custodia de Dinero y Objetos de Valor:** Derechos de los huéspedes para la custodia de sus pertenencias.
- **Terminación del Contrato:** Causas y procedimientos para la finalización del contrato.
- **Inventario y Enajenación:** Procedimientos al terminar el contrato por falta de pago.

3.3.6. Reglamentación Ambiental

Para asegurar la sostenibilidad y gestión ambiental responsable, "CASA ALEJANDRA" debe cumplir con la normativa internacional ISO 14001 (Incontec, 2015), que promueve la reducción del consumo de recursos y la implementación de prácticas sostenibles.

3.3.7. Reglamentación Ambiental Internacional para el Desarrollo Hotelero

La norma ISO 14001 (Incontec, 2015) es esencial para la gestión ambiental en hoteles. "CASA ALEJANDRA" debe adoptar prácticas para reducir el consumo de agua y energía, utilizar materiales reciclables, gestionar adecuadamente los desechos y prevenir la contaminación. La certificación ambiental demuestra el compromiso del hotel con la sostenibilidad y la excelencia ambiental.

4. EJES O CATEGORÍAS

La investigación juega un papel central en el avance de los componentes institucionales. Entre los elementos más significativos se encuentran las líneas de investigación institucional que son las siguientes:

4.1. Líneas de Investigación Institucional UNIMINUTO

En la figura 2 se presentan las 4 líneas de Investigación Institucional Uniminuto (Universidad Minuto de Dios, 2023).

Figura 2.

Líneas de Investigación Institucional



Fuente: Elaboración propia

Este proyecto se ha llevado a cabo siguiendo la línea de Innovaciones Sociales y Productivas, enfocándose en la sublínea de organizaciones y sociedad, basándose en la idea de negocio de la Iniciativa Emprendedora Hotel Casa Alejandra.

4.2.Planeación y Metodología

Este estudio se desarrolló siguiendo un enfoque metodológico estructurado para la creación de un plan de negocios, tomando como guía a la autora Linda Pinson mediante su libro Anatomía de un plan de negocio, en el cual se detalla las instrucciones paso a paso para la creación de un plan de negocios, asegurando una implementación detallada y secuencial que se describe a continuación:

4.3.Generación de la idea de negocio

Se utilizó un enfoque sistemático de preguntas para desarrollar la metodología de investigación. Se plantearon interrogantes clave como ¿Qué?, ¿Cómo?, ¿Cuándo?, ¿Dónde?, ¿Cuánto cuesta? y ¿Qué se requiere?

4.4.Establecimiento de objetivos de investigación

Se definieron a partir de análisis del mercado, la industria y el público objetivo, así como la factibilidad de obtener recursos a través de un plan de negocios.

4.5.Recolección de datos primarios y secundarios

Se emplearon diversas fuentes para reunir información pertinente, incluyendo artículos, consultas bibliográficas e informes de mercado. Los datos primarios se obtuvieron mediante encuestas y entrevistas específicas del sector.

4.6. Selección de la metodología de investigación

El proyecto es de tipo cuantitativo y cualitativo porque integra el análisis de datos numéricos y descriptivos para ofrecer una visión completa y detallada. Por un lado, utiliza métodos cuantitativos como encuestas y análisis estadísticos para medir aspectos como la viabilidad financiera, la demanda del mercado y los costos de implementación. Por otro lado, emplea técnicas cualitativas como entrevistas y observaciones para captar las percepciones, experiencias y expectativas de los futuros huéspedes y del equipo de diseño y gestión del hotel, proporcionando una comprensión profunda y rica del proceso de creación y del valor añadido que CASA ALEJANDRA pretende ofrecer.

4.7. Elaboración del Plan de Investigación

Se realizó una búsqueda exhaustiva a través de internet, utilizando portales de noticias relevantes y buscadores indexados de artículos académicos. Además, se consultaron bibliotecas virtuales y sitios web de empresas del sector de limpieza. Para complementar la información, se realizaron observaciones directas y se aplicó un cuestionario a una muestra seleccionada al azar.

4.8. Recopilación de datos

La recopilación de datos fue un paso crucial en el proceso de investigación, ya que consistió en compilar toda la información pertinente que se utilizaría para analizar y responder las preguntas de investigación. Para asegurar la calidad y veracidad de los datos recopilados, en ese punto y bajo recomendación se siguieron ciertos protocolos y métodos establecidos.

En primer lugar, se identificaron las fuentes de datos, las cuales se dividieron en dos categorías principales: fuentes primarias y fuentes secundarias. Las fuentes primarias incluyeron datos recolectados directamente de la fuente original, como encuestas y cuestionarios diseñados específicamente para la población objetivo. En el caso particular del proyecto, se utilizaron plataformas en línea como Google Forms para alcanzar a los participantes de manera eficiente. Además, se realizaron asesorías con docentes de la institución que tuvieran dominio en el tema de proyectos, así como experiencia para obtener información cualitativa y detallada. Las observaciones directas también fueron empleadas para registrar eventos y comportamientos en tiempo real, proporcionando datos precisos sobre prácticas y procesos en el sector de Hotelero.

Las fuentes secundarias comprendieron datos recopilados previamente por otros investigadores o instituciones. Esto incluyó la revisión de portales de noticias para obtener información actual y relevante sobre el sector Hotelero y tendencias recientes. Se accedieron a artículos académicos y papers a través de buscadores indexados como Google Scholar, PubMed, y bases de datos académicas como JSTOR y Scopus. Estos artículos proporcionaron antecedentes teóricos y estudios previos que fueron esenciales para contextualizar nuestra investigación. Además, se consultaron sitios web de empresas del sector de Hotelero para entender sus productos, servicios y prácticas operativas.

Para asegurar que los datos recopilados fueran precisos y fiables, se siguieron protocolos rigurosos de recolección. Esto incluyó la validación de fuentes, verificando que fueran legítimas y de alta reputación, y asegurando que la información recopilada fuera pertinente a los objetivos de la investigación. La consistencia en la recolección se garantizó mediante el uso de métodos y herramientas estandarizadas, como cuestionarios estructurados, y la capacitación de los recolectores de datos para minimizar los sesgos. Asimismo, la ética en la investigación jugó un papel fundamental, asegurando el consentimiento informado de los participantes y la transparencia sobre el propósito de la recolección de datos.

4.9. Análisis de datos

Una vez obtenidos y compilado los datos, éstos se deben analizar rigurosa y ordenadamente, empleando herramientas y estadísticas técnicas de análisis cualitativo para que la información obtenida sea relevante y muestre perspectivas relevantes para la investigación.

4.10. Interpretación de resultados

Una vez recopilados, los datos fueron verificados para asegurar su veracidad y precisión. Esto se logró a través de la triangulación, utilizando múltiples fuentes y métodos de recolección para comparar y validar los datos, asegurando así la consistencia de la información. La revisión de datos ayudó a identificar y corregir posibles errores o inconsistencias, y se implementaron mecanismos de control de calidad, como revisiones periódicas por parte de supervisores o

expertos en el tema, para garantizar que los datos recopilados cumplieran con los estándares requeridos.

Los resultados se interpretaron con base en los objetivos de investigación planteados y del plan de negocios construido. Seguidamente se determinaron los modelos, preferencias, debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas importantes para la empresa o idea de negocio.

4.11. Conclusiones y Recomendaciones

Las conclusiones estuvieron basadas en la necesidad de identificar si existía una factibilidad para la implementación y puesta en marcha del proyecto. Desde una perspectiva comercial se validó a través de la encuesta y los indicios de tendencia que la propuesta de ideación y modelo de negocio tenía una acogida en el mercado y el precio mismo para su ejecución que resulto en la implementación de una oferta comercial que tuvo una acogida positiva en el mercado, de parte de la parte técnica el estudio técnico permitió identificar en primera instancia la posibilidad estratégica de tomar en primer lugar el sitio que más tarde servirían como instalaciones del hotel, dándole paso a la planificación espacial del proyecto que a su vez dio a través de la adecuación en los espacios disponibles de los muebles, enseres, equipos de oficina, de amoblamiento y otros activos inmuebles que dada la capacidad del momento permitieran el funcionamiento óptimo balanceado entre la inversión y su costo.

Desde el punto de vista Financiero la recaudación de los fondos utilizando ronda de financiación en primera instancia de los padres de los autores del proyecto y en segundo lugar a través de la planificación y ahorro de los mismo para realizar el proyecto. destacando como

difícil en este proceso inicial el manejo del flujo de caja y la disciplina que los autores tuvieron que tener para la correcta financiación.

4.12. Documentación y presentación

En este paso, se registró de forma minuciosa todo el proceso de la investigación, detallando en principio los datos recolectados, qué métodos se aplicaron para el análisis y, finalmente, los resultados obtenidos con sus respectivas conclusiones. Esta información se presentó de manera clara, comprensible y basada en argumentos sólidos.

Primero, se documentaron exhaustivamente los datos recolectados durante la investigación. Esto incluyó todas las fuentes de datos primarias y secundarias, como encuestas realizadas a través de Google Forms y observaciones directas. También se registraron datos obtenidos de artículos académicos, portales de noticias y sitios web de empresas del sector.

Luego, se detallaron los métodos utilizados para el análisis de los datos. Se describieron las técnicas estadísticas y cualitativas empleadas para interpretar la información recolectada. Cada paso del proceso analítico fue cuidadosamente registrado para asegurar la reproducibilidad y transparencia de la investigación.

Finalmente, se presentaron los resultados obtenidos, junto con las conclusiones derivadas del análisis de datos. Los resultados fueron expuestos de manera clara, con gráficos y tablas que facilitaron la comprensión de la información. Las conclusiones se basaron en los hallazgos de la

investigación, respaldadas por argumentos sólidos y datos verificables. Se destacaron las implicaciones de los resultados y se discutieron las posibles limitaciones del estudio.

A pesar de que se había identificado un tamaño de muestra de 382 personas para garantizar una representación adecuada de la población objetivo, solo se obtuvieron respuestas de 67 participantes. Esto se documentó como una limitación en la muestra, indicando que la muestra final fue no probabilística por conveniencia. Esta situación fue explicada y considerada en las conclusiones, señalando cómo podría afectar la representatividad y la capacidad de generalizar los resultados a toda la población objetivo.

5. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

5.1. Formulación Del Problema De Aprendizaje

¿Cómo fue la experiencia durante la práctica profesional al desarrollar el plan de negocios para el hotel Casa Alejandra en el municipio de Girardot, Cundinamarca?

5.2. Sistematización del problema

- ¿Cuál es la información relevante que se debe recopilar para reflejar la ejecución de los conocimientos aplicados durante la práctica profesional?
- ¿cómo se deben redactar los documentos que presentan los resultados obtenidos en la construcción del plan de negocios?

5.3. Identificación De Actores Involucrados Y Participantes

En el proceso, se han identificado los siguientes actores clave:

- **Estudiantes:** Como los diseñadores de la propuesta y los impulsores para su materialización.
- **Docentes Asesores:** Incluyen a los profesores del Programa de Administración de Empresas, Giselle Figueroa, y del Centro Progresía EPE, Liliana Guarnizo. Además, participan Francisco y Giomar Useche Jiménez en las prácticas 2 y 3, las docentes de sistematización Ivette y Andrea, así como el profesor retirado Ángel Muñoz.
- **Propietarios del Hotel:** Paula Bernal como propietaria y arrendataria del bien inmueble.

- **Padres y Comunidad:** a los padres de los autores como impulsores económicos y emocionales para impulsar el proceso de construcción de este Proyecto.
- **Cientes:** Participantes y factor clave del éxito y sostenimiento del proyecto.

Estos actores desempeñan roles cruciales en el desarrollo y éxito del proyecto (ver Figura 3).

Figura 3.

Mapa de Actores



Fuente: Elaboración propia

5.4. Estructura Del Modelo De Reconstrucción De La Experiencia

La Práctica Profesional por Emprendimiento se realizó durante 3 semestres en los cuales se realizaron 3 prácticas por emprendimiento, durante las cuales se fue construyendo paulatinamente un plan de negocios establecido en una plantilla diseñada por Centro Progresas. Los docentes asesores proporcionaron información de apoyo para el desarrollo de dicho plan el cual se fue fortaleciendo en cada etapa de las prácticas, realizando desde una justificación, diseño

de estrategias de marketing, análisis de los aspectos legales y estructura organizacional para finalmente realizar un estudio financiero que permitió determinar la viabilidad financiera del negocio.

5.5. Variables, Indicadores, Herramientas E Instrumentos

Una adecuada combinación de variables, indicadores, herramientas e instrumentos facilita el desarrollo de un plan de negocios robusto y buena fundamentación. Esto no solo permite tomar decisiones con bases sólidas, sino que además ayuda a monitorear y ajustar las estrategias diseñadas pertinentes para que el negocio se lleve a la práctica.

El plan de negocios es un documento fundamental para cualquier emprendimiento, ya que aquí se diseñan las estrategias, objetivos y todos aquellos puntos estratégicos necesarios para alcanzar las metas. El desarrollo del plan de negocios también requiere identificar y utilizar variables, indicadores, herramientas e instrumentos adecuados para obtener los resultados más ceñidos a la realidad. A continuación, se detallan dichos componentes:

Para el estudio de mercado se diseñó y aplicó una encuesta (ver anexo 1), aplicada a 382 personas (huéspedes) según se estableció en el cálculo de la muestra. Esta encuesta se enfocó hacia identificar y conocer las actividades realizadas por los huéspedes en temporada de vacaciones y de ocio. El tamaño y la segmentación del mercado al igual que la competencia (ver figura 4), han sido variables fundamentales para complementar el estudio de mercado. Sumado a lo anterior, fueron diseñadas las principales estrategias de marketing como los son estrategias de

precio, estrategias de producto, promoción y distribución permiten identificar y satisfacer las necesidades del mercado de manera efectiva.

A través de un análisis detallado del entorno, los consumidores y la competencia, las estrategias de marketing ayudan a las empresas a posicionarse adecuadamente, diferenciándose de sus competidores y construyendo una relación sólida con sus clientes. Estas estrategias facilitan la toma de decisiones informadas sobre la promoción, distribución y precio de los servicios ofrecidos, lo cual maximiza los recursos e incrementa la rentabilidad. En un mundo cada vez más competitivo y globalizado, contar con estrategias de marketing bien definidas es esencial para lograr una ventaja competitiva sostenible y asegurar el crecimiento y la supervivencia a largo plazo de la empresa.

El análisis del entorno se realizó aplicando el análisis PESTEL como herramienta para diagnosticar el entorno de la idea de negocio con base en aspectos Políticos, Tecnológicos, Económicos, Sociales, Ecológicos y Legales.

Figura 4.

Competencia

Nombre de la Empresa Competidora	Ubicación	Productos o Servicios que Ofrece	Precios de los Productos y Servicios	Medios de Difusión	Imagen y Posicionamiento
Hotel Acapulco	Barrio Blanco	Hospedaje	Igual a los de Casa Alejandra	Canal digital	reconocido en el sector
Hotel el Cid	Barrio sucre	HOSPEDA JE	Alimentacion	Voz a voz	reconocido en el sector
Hotel Zamba	Barrio sucre	HOSPEDA JE	Igual a los de Casa Alejandra S	Canal digital	reconocido en el sector

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la parte organizacional, se diseñó la estructura a través de un organigrama (ver figura 6), donde se establecen los cargos necesarios para el funcionamiento eficiente del hotel la cual contempla 3 áreas funcionales: Recepción, Mantenimiento y Restaurante; los anteriores dependen en nivel jerárquico de la gerencia administrativa, encargada de liderar estas tres unidades funcionales. Las principales razones por las que se ha definido esta estructura organizacional para Hotel Casa Alejandra implican claridad en los roles y responsabilidades para cada colaborador, lo que facilita a cada departamento el conocer lo que se espera de ellos, a quién deben presentar informes para mejorar la eficiencia en la operación, y que las tareas se asignen lógicamente mejorando así la comunicación.

Sumado a lo anterior es importante reconocer que la estructura organizacional es indispensable para establecer mecanismos de control y evaluación de desempeño más efectivos.

El estudio financiero se realizó a través de un simulador financiero para el cual se tuvieron en cuenta indicadores como Índice de Precios al Productor IPP, Índice de Precios al Consumidor IPC e Impuesto de Renta, los cuales se proyectaron a 5 años con el fin de generar unos resultados consecuentes con la realidad actual. Para este análisis, con base en las estrategias de precios se realizó una proyección de ventas y de costos a 5 años tomando como referencia el año 2023. Para complementar el análisis se estableció la inversión inicial como gastos de puesta en marcha, muebles y enseres, equipos de cómputo, y los gastos fijos anuales como marketing, nómina, servicios públicos, arrendamientos, etc.

Con base en los montos registrados y utilizando como herramienta el simulador financiero, se presentan estados financieros como Balance Inicial, Estado de Resultados, flujo de caja del proyecto y flujo de caja libre; con base en dichos estados se generaron indicadores importantes como Tasa Interna de Retorno, Valor Presente Neto y punto de Equilibrio que permitieron determinar la viabilidad financiera del proyecto (ver figura 5 y 6.)

Figura 5.

Evaluación Financiera

EVALUACIÓN FINANCIERA Y PUNTO DE EQUILIBRIO

Tasa mínima de rentabilidad esperada por los emprendedores (TMR):

FLUJO DE CAJA DE PROYECTO	INVERSIÓN AÑO 0	2023
	-\$64.295.000,00	-\$500.000,00

VALOR PRESENTE NETO DEL PROYECTO -	\$ 55.417.364,41
TASA INTERNA DE RETORNO -	35,52%

Fuente: Simulador Financiero Centro Progresia EPE

Figura 6.

Estado de Resultados

ESTADOS FINANCIEROS BÁSICOS PROYECTADOS

Todos los datos de los Estados financieros se generan de forma automática.

	ESTADO DE RESULTADOS				
	2023	2024	2025	2026	2027
VENTAS	\$ 245.720.000,0	\$ 304.299.960,0	\$ 362.623.152,2	\$ 415.551.729,5	\$ 474.056.251,2
COSTO VENTAS	\$ 48.600.000,0	\$ 55.182.400,0	\$ 62.696.025,6	\$ 71.274.307,7	\$ 81.069.864,6
UTILIDAD BRUTA	\$ 197.120.000,0	\$ 249.117.560,0	\$ 299.927.126,6	\$ 344.277.421,8	\$ 392.986.386,6
GASTOS ADITIVOS Y VITAS	\$ 103.000.000,0	\$ 116.390.000,0	\$ 126.515.930,0	\$ 132.209.146,9	\$ 137.497.512,7
GASTOS FIJOS DEL PERIODO	\$ 52.540.000,0	\$ 59.370.200,0	\$ 64.535.407,4	\$ 67.439.500,7	\$ 70.137.080,8
OTROS GASTOS	\$ 5.040.000,0	\$ 2.000.000,0	\$ 2.200.000,0	\$ 2.500.000,0	\$ 2.750.000,0
DEPRECIACIÓN	\$ 2.400.000,0	\$ 2.400.000,0	\$ 2.400.000,0	\$ 2.400.000,0	\$ 2.400.000,0
UTILIDAD OPERATIVA	\$ 34.140.000,0	\$ 68.957.360,0	\$ 104.275.789,2	\$ 139.728.774,2	\$ 180.201.793,2
GASTOS FINANCIEROS	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
UTILIDAD ANTES DE IMPOTOS	\$ 34.140.000,0	\$ 68.957.360,0	\$ 104.275.789,2	\$ 139.728.774,2	\$ 180.201.793,2
IMPUESTOS	\$ 13.656.000,0	\$ 27.582.944,0	\$ 41.710.315,7	\$ 55.891.509,7	\$ 72.080.717,3
UTILIDAD NETA	\$ 20.484.000,0	\$ 41.374.416,0	\$ 62.565.473,5	\$ 83.837.264,5	\$ 108.121.075,9

Fuente: Simulador Financiero Centro Progresia EPE

Este análisis financiero ha sido herramienta indispensable para dar confianza en el proyecto ya que el estudio genera unos indicadores que permiten tomar decisiones positivas teniendo en cuenta los riesgos, asegurando una planificación financiera más acorde a la realidad actual de tal forma que los objetivos del proyecto sean alcanzables a través de una buena planificación.

5.5.1. Matriz De Planeación (Diagrama De Gannt Y Tabla De Recursos)

Con el siguiente diagrama se muestra la programación de las actividades a realizar para el desarrollo de la Sistematización de la Práctica Profesional, teniendo en cuenta cada uno de los pasos a seguir iniciando desde la presentación del formato 1 para solicitar al programa de Administración de Empresas la aprobación para realizar la Opción de grado por Sistematización de la Práctica.

Figura 7.

Diagrama Programación Práctica Profesional

ACTIVIDAD/PROCESO	Semestre 1				Semestre 2			
	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
Presentar Formato 1 Sistematización	■							
Presentar Propuesta de Sistematización	■							
Acta de Inicio Constitución del Plan de Trabajo		■						
Antecedentes					■			
Marco Teórico						■		
Marco Legal						■		
Planeación y Metodología						■		
Formulación del Problema de Aprendizaje							■	
Identificación de Actores Involucrados							■	
Estructura de Modelos de Reconstrucción							■	
Matriz de Planeación							■	
Modelo de Divulgación							■	
Reconstrucción de Experiencias							■	
Momentos Históricos de la Experiencia							■	
Creación de Modelo Financiero							■	
Conclusiones							■	
Sustentación							■	
Ajustes							■	

Fuente: Elaboración Propia

5.5.2. Modelo De Divulgación De La Experiencia

La Facultad de Administración de Empresas nos ha permitido participar de las diferentes estrategias de divulgación como lo han sido: participación en Potcast, Ferias de Emprendimiento coordinadas por el centro Progres, y por medio de las sustentaciones de la práctica profesional.

A la vez el desarrollo de la sustentación de este documento, y su publicación en la biblioteca UNIMINUTO virtual de Girardot.

Hotel casa Alejandra posee redes sociales en las cuales se ha promocionado para el desarrollo de nuevos clientes, está en facebook, Instagram, se publicita por Booquin, Expedia, Airbnb.

6. RECONSTRUCCIÓN DE LA EXPERIENCIA

Durante la práctica profesional 1 iniciamos nuestra experiencia en crear nuestro emprendimiento como HOTEL CASA ALEAJANDRA, donde iniciamos conociendo sobre la palabra EMPRENDIMIENTO, en este proceso supimos identificar lo principal en una empresa que es su misión, visión, valores corporativos, objetivos generales y específicos y demás cosas. Con el transcurso del tiempo fuimos escalando más experiencias y también estuvimos presentes en nuestra primera feria de emprendimiento en la universidad UNIMINUTO, a continuación, adjuntare imagen de nuestro stand.

Figura 8

. Participación Ferias de Emprendimiento



Fuente: Registro fotográfico Centro Progresia

En esta primera práctica profesional aprendimos la importancia de crear un emprendimiento e identificar los principales aspectos que componen un plan de negocios.

En el transcurso de esta práctica profesional 2, ya empezamos a evaluar estados financieros de la empresa, todo lo que tiene que ver con los inventarios, la inversión, gastos, nomina etc.

Tabla 1.

Inversión Inicial

Modulo V Modulo Financiero (Remitirse Al Módulo Financiero)

Balance Inicial

Tabla 1
Inversión Inicial

	INVERSIÓN INICIAL
TERRENOS	
PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	\$ 200.000.000,00
MUEBLES Y ENSERES	\$ 30.000.000,00
EQUIPO DE OFICINA	\$ 397.368,00
EQUIPO DE TRANSPORTE	\$ -
FRANQUICIAS	\$ -
PATENTES / INV. en INTANGIBLES	
GASTOS DE PUESTA EN MARCHA	\$ 12.000.000,00
TOTAL INVERSIONES	\$ 242.397.368,00

Fuente: elaboración propia

Fuente: Simulador Financiero Práctica Profesional 2

Gracias a esta práctica profesional 2 se identificaron todos los estados financieros y lo más importante se evaluó si el proyecto es viable en el mercado, el cual arrojó un resultado positivo.

También estuvimos presentes en un podcast realizado en la universidad dándonos a conocer como HOTEL CASA ALEJANDRA en Girardot Cundinamarca.

Figura 9.

Participación Podcast



Fuente: Registro fotográfico Centro Progresia

Durante la práctica 3, ya tenemos todo nuestro proyecto claro, con toda la información necesaria que requiere un proyecto y sus estados financieros, gracias a la practica 1 y practica 2 se evaluaron todos los puntos importantes y ya en la práctica 3 realizamos todas las mejoras y alternativas para dar a conocer nuestro emprendimiento lo cual ya se realizan unas mejoras dentro del hotel en cuanto su estructura y en sus zonas sociales, se implementa publicidad en

redes sociales y ya hacemos parte de páginas para hospedaje como BOOKING, BNB y EXPEDIA.

También participamos participe de una feria en la cámara de comercio de emprendimiento, ya vamos a más sitios para dar a conocer nuestra empresa (ver figura).

Figura 10.

Feria Cámara de Comercio de Girardot

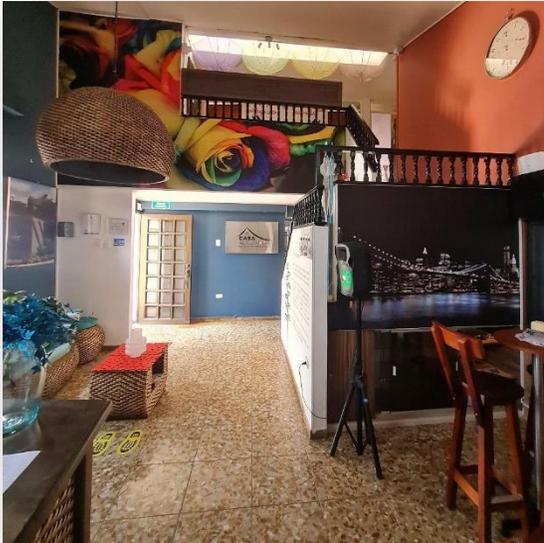


Fuente: Registro fotográfico Centro Progresia Girardot

6.1.El Antes De Nuestro Hotel Cuando Se Inició Practica Profesional 1

Ilustración 1

estado anterior y actual del Hotel



Fuente: elaboración propia

EL DESPUES GRACIAS A NUESTRA PRATICA PROFESIONAL 1 Y 2



Fuente: elaboración propia



Gracias a estas 3 practicas realizadas crecimos como empresa y dimos a conocer nuestro establecimiento, también hicimos unas encuestas a nuestros huéspedes para así mismo crear un plan de mejora y día a día mejorar como hotel y ser uno de los mejores en Girardot, nos ayudó bastante este proceso porque con el transcurrir del tiempo se vieron los cambios positivos que obtuvimos y a la fecha seguimos creciendo día a día.

6.2. Momentos Históricos Y Experiencias

- El inicio del tomar en arriendo de la propiedad Hotel Casa Alejandra cuando se inició el proceso de organización del plan de negocios.
- Cuando se realizó el plan de mercadeo conociendo más a fondo el mercado local y las expectativas del mercado nacional.

6.2.1. Principales Hitos O Hechos Relevantes (A La Voz De Los Participantes)

Contar las principales situaciones vividas en el transcurso de la práctica y al desarrollo del negocio: participación ferias de emprendimiento, surgimiento de la idea de negocio, inicio de la idea de negocio, si obtuvieron financiación, realización de cada práctica (en qué semestre y fecha aproximada), sustentación de la práctica. (Ver anexo 2.).

Figura 11.

Participación Feria de Emprendimiento



Fuente: Base de datos Centro Progresá

Figura 12.

Sustentación Práctica Profesional 3



Fuente: Base de datos Centro Progresá

6.2.2. Aprendizajes

El plan de negocios elaborado para el hotel en Girardot ha proporcionado aportes significativos en la gestión del talento humano, específicamente en la organización de funciones y en la gestión de seguridad. Este enfoque integral no solo ha mejorado la eficiencia operativa del hotel, sino que también ha creado un entorno de trabajo más seguro y satisfactorio para los empleados, repercutiendo positivamente en la experiencia general de los huéspedes.

6.2.2.1. Organización de funciones

Uno de los principales logros del plan de negocios ha sido la clara definición y organización de las funciones dentro del hotel. Al analizar detalladamente las necesidades operativas y las habilidades del personal, se han establecido roles y responsabilidades precisos para cada posición. Esta estructura organizacional ha permitido optimizar el flujo de trabajo, reducir la duplicidad de esfuerzos y mejorar la coordinación entre departamentos.

La implementación de descripciones de puesto detalladas ha sido clave para este proceso. Cada empleado ahora tiene una comprensión clara de sus responsabilidades diarias, así como de las expectativas de desempeño. Esto ha reducido la confusión y ha incrementado la eficiencia, permitiendo que el personal se enfoque en sus tareas específicas con mayor efectividad.

Figura 13.

Organigrama Plan de Negocios



Fuente: Elaboración Propia

6.2.2.2. Gestión del Talento Humano

El plan de negocios ha subrayado la importancia de una gestión del talento humano estratégica y proactiva. Se han desarrollado programas de capacitación y desarrollo que no solo mejoran las habilidades técnicas del personal, sino que también promueven el crecimiento profesional y personal. Estos programas incluyen talleres de atención al cliente, cursos de idiomas y formación en el uso de nuevas tecnologías, adaptados a las necesidades particulares del hotel y su entorno.

Además, se ha implementado un sistema de evaluación del desempeño que permite identificar las fortalezas y áreas de mejora de cada empleado. Esta evaluación regular proporciona una base para desarrollar planes de mejora personalizados, fomentando un ambiente de aprendizaje continuo y motivación. La retroalimentación constructiva y el reconocimiento de logros han creado un entorno laboral más comprometido y positivo.

6.2.2.3. Gestión de Seguridad

La seguridad ha sido otro aspecto crucial abordado en el plan de negocios. Se han establecido protocolos y procedimientos claros para garantizar la seguridad tanto de los empleados como de los huéspedes. Esto incluye la capacitación en prácticas de seguridad y emergencia, así como la implementación de tecnologías de seguridad avanzadas como cámaras de vigilancia y sistemas de control de acceso.

Los empleados han recibido formación específica en primeros auxilios y en la gestión de situaciones de emergencia, asegurando que estén preparados para actuar de manera eficiente y

segura en cualquier circunstancia. Además, se han realizado simulacros regulares para mantener al personal familiarizado con los procedimientos de seguridad y garantizar una respuesta rápida y coordinada en caso de incidentes.

6.2.2.4. Impacto General

Los aportes del plan de negocios en la organización de funciones y la gestión del talento humano y de seguridad han tenido un impacto significativo en el éxito del hotel. Al mejorar la eficiencia operativa y crear un entorno de trabajo seguro y motivador, el hotel ha podido ofrecer un servicio de alta calidad a sus huéspedes, lo que se refleja en una mayor satisfacción y fidelización.

Esta experiencia ha transformado la gestión del talento humano al enfocar sus esfuerzos en la organización efectiva de funciones y la implementación de rigurosas medidas de seguridad. Estos aportes han sido fundamentales para crear un ambiente laboral productivo y seguro, mejorando tanto la experiencia del empleado como la del huésped, y estableciendo una base sólida para el crecimiento sostenible del hotel.

6.3. Aportes Significativos desde lo Humano

El plan de negocios elaborado para el hotel Casa Alejandra en la ciudad de Girardot ha aportado significativamente en términos de Gestión del Talento Humano, abordando aspectos claves como la motivación del personal y la calidad del servicio, A través de un enfoque estratégico minucioso, este nos permitió tener un plan detallado y crear un entorno más eficiente y satisfactorio para los empleados, lo cual se ve reflejado en una experiencia positiva para el cliente o huéspedes.

Uno de los principales logros fue la implementación de la estructura organizacional y el poder organizar al personal a través de sus funciones, mejorando la productividad y la calidad del servicio ofrecido.

En la organización de funciones la clara definición y organización de las funciones dentro del hotel, analizando las necesidades operativas y habilidades del personal, se establecieron roles y responsabilidades precisos para cada posición. Esta estructura organizacional ha permitido optimizar el flujo del trabajo, reducir la duplicidad de esfuerzos y mejorar la coordinación entre las diferentes áreas.

En la Gestión de la seguridad ha sido otro aspecto crucial abordado, se establecieron protocolos y procedimientos claros para garantizar la seguridad tanto de empleados como de los huéspedes. Esto incluye la capacitación de seguridad en cámaras de vigilancia y sistemas de control de acceso. Al igual que la formación específica de primeros auxilios y en la gestión de situaciones de emergencia, asegurando que estén preparados para actuar de manera eficiente y segura de cualquier circunstancia. El desarrollo y la toma de conciencia de que hacer en caso de varios incidentes como incendios, terremotos, para familiarizarse con los procedimientos de seguridad y garantizar la respuesta rápida y coordinada.

Se establecieron mejores canales de comunicación interna y en la creación de un ambiente colaborativo, con el establecimiento de responsabilidades y un ambiente de trabajo en desarrollo de un equipo de expresa sus ideas, sugerencias y preocupaciones, esto contribuyó a que los trabajadores se sintieran valorados y escuchados, al igual que la necesidad de poder capacitarse en varios temas como lo son tecnologías, sistema de seguridad en el trabajo, cursos de idiomas y atención en cliente, para mantener y asegurar el sostenimiento del hotel.

6.4. Aportes Significativos desde lo Social

La generación de un ciclo económico que aporta a nuevos empleos, y a una cadena de desarrollo productivo en servicios a la comunidad y al turista.

El hotel Casa Alejandra ha aportado de manera significativa tanto en el ámbito social como en el entorno económico local, destacándose en la generación de empleo, el manejo eficiente de los recursos y el impacto positivo dentro de la cadena productiva de la región.

Al establecerse el hotel se crea una nueva oferta a la demanda turística y de hospedaje de Girardot, se genera un incremento en la demanda de empleados locales, abarcando desde el personal de limpieza y mantenimiento hasta posiciones en la administración y gestión. Esta iniciativa ha contribuido a reducir las tasas de desempleo en Girardot, ofreciendo empleos estables y bien remunerados que mejoran la calidad de vida de los trabajadores y la región.

Se han implementado prácticas sostenibles como el reducir el consumo de energía y agua a partir de la utilización de tecnología ecoeficientes, también aporta con la política de reciclaje en la gestión de residuos, haciendo parte de la cultura del ahorro.

En el entorno ha propiciado un impacto positivo en la cadena productiva de Girardot, al priorizar la compra de productos y servicios de proveedores locales, el hotel ha impulsado la economía regional, esta decisión apoya y colabora a que se fortalezca la economía local y el desarrollo sostenible, en casos puntuales como los agricultores, artesanos, y pequeños empresarios creando redes de apoyo para fomentar el desarrollo sostenible.

El hotel Alejandra ha participado en ferias y programas de desarrollo cultural promoviendo el desarrollo del turismo y mostrando la oferta de sus servicios, construyendo una relación positiva y de confianza con los residentes de la comunidad.

6.5. Aportes Significativos desde lo económica y técnico.

Se realizaron aportes significativos en el ámbito económico y técnico, impactando tanto en mejorar el desarrollo financiero, eficiencia operativa y la implementación de tecnologías avanzadas. Estos aportes se han reflejado dentro de un mejoramiento de los costos de operaciones y una mejor planificación de las decisiones para incrementar la ocupación del hotel.

Desde la perspectiva económica el plan financiero aporta y a sido crucial para asegurar la rentabilidad y sostenibilidad del hotel mediante un análisis de la competencia, identificando las oportunidades y diseñando estrategias como precios competitivos, atraer a diversos segmentos de clientes siendo que sea posible maximizar la ocupación del hotel durante todo el año, garantizando ingresos estables y sólidos.

Las prácticas de gestión financiera optimizaron el control de los costos y mejoramos la eficiencia operativa. La adopción de presupuestos detallados, el monitoreo constante de gastos y la negociación con los proveedores locales para la obtención de mejores precios ha sido fundamentales para mantener una estructura de costos favorables, esto ha hecho que se tenga un control real de la rentabilidad, sino que también ha permitido reinvertir en mejoras continuas den hotel.

En el ámbito técnico, el hotel Casa Alejandra ha fomentado la integración de tecnologías avanzadas que han mejorado significativamente la operatividad y la experiencia del cliente. La implementación de un sistema de gestión hotelera para la administración de reservas, el check-in y check-out, y la gestión de habitaciones. Este sistema ha permitido agilidad en los procesos, reducir errores y liberar tiempo para que el personal se enfoque en ofrecer un servicio más personalizado.

Se ha incorporado tecnología para mejorar la eficiencia energética del hotel, como sistemas de iluminación LED, controladores de temperatura inteligentes y prácticas de ahorro de agua. Estas tecnologías no solo han reducido los costos operativos, sino que también han alineado al hotel con estándares de sostenibilidad ambiental, lo cual es cada vez más valorado por los clientes.

La experiencia en la implementación del plan de negocios ha sido enriquecedora tanto en términos económicos como técnicos. En el ámbito económico, he adquirido habilidades avanzadas en análisis financiero, planificación estratégica y gestión de recursos, lo cual ha sido esencial para asegurar el éxito del proyecto. He aprendido a identificar y aprovechar oportunidades de mercado, así como a gestionar eficazmente los costos y los ingresos del hotel.

En el ámbito técnico, hemos tenido la oportunidad de familiarizarme con las últimas tecnologías aplicadas a la industria hotelera. La adopción de sistemas de gestión avanzados y soluciones tecnológicas sostenibles no solo ha mejorado la operatividad del hotel, sino que también ha ampliado los conocimientos y competencias en la gestión tecnológica y la implementación de prácticas innovadoras.

7. PRINCIPALES APRENDIZAJES EN Y PARA EL PERFIL PROFESIONAL.

Al elaborar el plan de negocios para el hotel Alejandra en Girardot nos ha brindado valiosos aportes en la práctica y la aplicación de los conocimientos aprendidos en el aula, alineándose perfectamente con el perfil de un egresado del programa de Administración de Empresas de UNIMINUTO.

Este profesional integral y emprendedor, con un pensamiento sistémico, ha aplicado sus conocimientos y habilidades para fortalecer la organización, evaluar la información financiera y formular proyectos sostenibles que han contribuido significativamente a la competitividad, productividad y rentabilidad del hotel.

7.1.Fortalecimiento Organizacional

El plan de negocios ha permitido una administración estratégica del hotel, utilizando herramientas de gestión de recursos que han contribuido a un entorno empresarial transparente y justo. Se ha implementado una estructura organizacional eficiente que optimiza la asignación de recursos humanos y financieros, garantizando una operación fluida y efectiva. Este enfoque ha asegurado que el hotel opere con altos niveles de eficiencia y ética, promoviendo un ambiente de trabajo justo y equitativo.

7.2.Evaluación Financiera

La capacidad de evaluar la información financiera a través de indicadores clave ha sido fundamental para lograr los objetivos empresariales, sociales y ambientales del hotel. Mediante un análisis detallado de los estados financieros y el uso de indicadores de rendimiento, se ha podido tomar decisiones informadas que han maximizado la rentabilidad y sostenibilidad del

hotel. Este análisis ha permitido identificar áreas de mejora, optimizar costos y aumentar los ingresos, contribuyendo a la solidez financiera del hotel.

7.3. Proyectos Sostenibles

La formulación de proyectos sostenibles ha sido un pilar del plan de negocios, asegurando que el hotel sea competitivo, productivo y rentable. Mediante un diagnóstico exhaustivo de los entornos empresariales tanto nacionales como internacionales, se han identificado oportunidades de crecimiento y desarrollo sostenible. Los proyectos implementados han incluido prácticas de ahorro energético, gestión eficiente de residuos y el uso de proveedores locales, fortaleciendo la economía regional y minimizando el impacto ambiental.

Aportes Técnicos: El plan de negocios ha fomentado la adopción de tecnologías avanzadas que han mejorado significativamente la operatividad del hotel. La implementación de un sistema de gestión hotelera ha optimizado procesos como la administración de reservas, el check-in y check-out, y la gestión de habitaciones.

Eficiencia Energética: En el ámbito técnico, se han introducido soluciones tecnológicas que mejoran la eficiencia energética del hotel. La instalación de sistemas de iluminación LED, controladores de temperatura inteligentes y prácticas de ahorro de agua han reducido los costos operativos y el impacto ambiental. Estas medidas no solo benefician financieramente al hotel, sino que también posicionan a la organización como un líder en sostenibilidad dentro del sector hotelero.

7.4. Formación y Desarrollo

La capacitación continua del personal en el uso de nuevas tecnologías y en la mejora de la atención al cliente ha sido otro aporte técnico significativo. Programas de formación y desarrollo han permitido que los empleados adquieran nuevas habilidades y conocimientos,

aumentando su eficiencia y la calidad del servicio ofrecido. Este enfoque en el desarrollo del talento humano ha creado un equipo altamente capacitado y motivado, esencial para el éxito del hotel.

7.5.Experiencia Personal

la experiencia en la implementación de este plan de negocios ha sido altamente enriquecedora. En el ámbito económico, he adquirido competencias avanzadas en análisis financiero, planificación estratégica y gestión de recursos, que han sido cruciales para asegurar la rentabilidad y sostenibilidad del hotel. En el ámbito técnico, he tenido la oportunidad de familiarizarme con las últimas tecnologías aplicadas a la industria hotelera, mejorando mis habilidades en gestión tecnológica y sostenibilidad.

Los aportes significativos tanto en lo económico como en lo técnico, reflejando las competencias y capacidades esperadas de un egresado del programa de Administración de Empresas de UNIMINUTO.

La administración estratégica, la evaluación financiera y la formulación de proyectos sostenibles han asegurado el éxito del hotel, mientras que la integración de tecnologías avanzadas y la formación continua del personal han optimizado la operatividad y la calidad del servicio. Esta experiencia no solo ha fortalecido mi desarrollo profesional, sino que también ha contribuido al crecimiento y sostenibilidad del hotel y de la comunidad de Girardot.

8. APRENDIZAJES ABORDADOS DESDE LA PERSPECTIVA DE LA SOCIALIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA

La experiencia de trabajar en el plan de negocios del Hotel Alejandra ha sido sumamente enriquecedora. Desde el inicio, nos dimos cuenta de la importancia de una comunicación abierta y constante. La socialización de nuestras ideas y descubrimientos nos permitió construir un plan de negocios bien fundamentado.

Uno de los principales aprendizajes ha sido la importancia del trabajo en equipo. Desde las primeras reuniones, nos comprometimos a compartir todos nuestros avances y preocupaciones. Esto no solo nos ayudó a identificar rápidamente posibles problemas, sino que también nos permitió beneficiarnos de nuestras fortalezas individuales. Esa complementación de habilidades fue clave. Cuando estábamos desarrollando la estrategia financiera. Discutimos varios modelos y proyecciones, y fue tu perspectiva sobre los impactos a largo plazo y la sostenibilidad lo que nos llevó a optar por un enfoque más equilibrado y responsable.

Aprendimos sobre cómo integrar factores sociales y ambientales en las decisiones financieras, algo que no había considerado profundamente antes.

Por otro lado, la experiencia con la gestión de proyectos fue invaluable cuando estructuramos el cronograma de implementación. Aprendí a ser más metódica y a considerar todos los posibles riesgos y contingencias.

También fue interesante ver cómo la socialización de nuestra experiencia nos permitió recibir retroalimentación de los asesores. Las sesiones de revisión con ellos nos ayudaron a identificar áreas de mejora que no habíamos visto. Fue un recordatorio de que siempre hay espacio para mejorar y que las perspectivas externas pueden ser muy valiosas.

Trabajar en este proyecto nos enseñó la importancia de la transparencia y la ética en la gestión empresarial. Al desarrollar las políticas de recursos humanos y las estrategias de sostenibilidad, nos aseguramos de que cada decisión promoviera un entorno justo y equitativo. Esto no solo beneficia a los empleados, sino que también mejora la reputación y la competitividad del hotel Alejandra.

La socialización de nuestra experiencia no solo se limitó al equipo interno. También nos conectamos con proveedores, socios locales y otros actores clave en Girardot. Estas interacciones nos dieron una visión más completa del entorno empresarial y nos ayudaron a crear un plan más inclusivo y adaptado a las necesidades locales.

En la realización del plan de negocios del Hotel Alejandra ha sido un proceso de aprendizaje continuo. Hemos mejorado nuestras habilidades de comunicación, gestión de proyectos, análisis financiero y sostenibilidad. Pero, sobre todo, hemos aprendido el valor de la colaboración y la integración de diversas perspectivas para crear un plan sólido y viable.

Estamos convencidos de que estos aprendizajes no solo fortalecerán el éxito del Hotel Alejandra, sino que también nos prepararán mejor para futuros proyectos. La experiencia nos ha mostrado que un enfoque colaborativo y bien comunicado es esencial para cualquier iniciativa empresarial.

Aplicar lo aprendido en la experiencia con el Hotel Alejandra ha sido fundamental para nuestro crecimiento profesional y personal, y estoy seguro de que seguirá brindándonos valiosas ideas en el futuro.

9. CONCLUSIONES

En la elaboración del presente documento nos ha fortalecido dentro del desarrollo de los resultados obtenidos dentro del proceso de elaboración y ejecución del Plan de negocios Hotel Casa Alejandra, así como la divulgación de la experiencia vivida en el proceso de enseñanza y aplicación de los conocimientos para darlos a conocer dentro de la comunidad educativa. La elaboración del plan de negocios nos proporcionó una guía estratégica con la finalidad de un crecimiento sostenible y de éxito dentro del mercado de competitivo de Girardot.

Durante el proceso de construcción del plan de negocios para el Hotel Casa Alejandra, se han adquirido importantes aprendizajes y se han enfrentado diversos desafíos. La colaboración multidisciplinaria, la creatividad y la capacidad de adaptación han sido clave para superar obstáculos y alcanzar los objetivos propuestos. Esta experiencia ha sido enriquecedora tanto a nivel profesional como personal, y consideramos importante compartirla con la comunidad educativa como un ejemplo de trabajo en equipo, innovación y emprendimiento en el sector hotelero.

Documentar estos procesos nos ha permitido no solo trazar un camino claro hacia el desarrollo de un éxito empresarial y una sostenibilidad en el mercado, sino también reflexionar sobre la importancia de la planificación estratégica en cualquier proyecto empresarial. Desde el análisis de mercado hasta la evaluación de la viabilidad financiera, cada paso ha sido crucial para construir una base sólida y sostenible para el Hotel Casa Alejandra.

10. RESULTADOS OBTENIDOS

- **Análisis de Mercado:** Se identificaron las tendencias del mercado hotelero en la región, así como también se analizó el perfil del cliente objetivo del Hotel Casa Alejandra. Esto permitió definir estrategias de segmentación de mercado y personalización de servicios.
- **Estrategias de Marketing:** Se diseñaron estrategias de marketing digital y offline, incluyendo la creación de una sólida presencia en redes sociales,
- **Desarrollo de Productos y Servicios:** Se realizaron mejoras en la oferta de servicios del hotel, enfocadas en brindar una experiencia única y memorable a los huéspedes. Se implementaron medidas de sostenibilidad y responsabilidad social corporativa.
- **Viabilidad Financiera:** Se llevó a cabo un detallado análisis financiero para evaluar la viabilidad económica del proyecto a corto, mediano y largo plazo. Se establecieron proyecciones de ingresos, gastos y flujos de efectivo, así como también se identificaron posibles fuentes de financiamiento.

11. RECOMENDACIONES

Tras realizar el proceso de plan de negocios, nos damos cuenta de que es crucial desde a planeación de la estructura el tener en cuenta las normas internacionales en cuanto al diseño de la arquitectura y equipamiento para el sector hotelero, dentro de las instalaciones de seguridad y calidad establecidas por la Organización Mundial de Turismo (OMT) y la Asociación de Hoteles y Restaurantes (IH &RA).

Accesibilidad Universal, es importante garantizar la inclusión de todas las personas, en el diseñar y construir el hotel siguiendo los principios de accesibilidad universal, conforme a las directrices establecidas por la OMT y la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas. Esto implica proporcionar acceso sin barreras físicas a todas las áreas del hotel, incluyendo habitaciones adaptadas, rampas de acceso y señalización adecuada.

Oferta de Transporte Seguro y Confiable, El hotel podría asociarse con servicios de transporte locales confiables para ofrecer a los huéspedes opciones seguras y cómodas para llegar al hotel desde el terminal de transporte. Esto podría incluir servicios de taxi, traslados privados o incluso un servicio de transporte exclusivo del hotel.

Promoción de Servicios de Transporte Sostenible, como parte de su compromiso con la sostenibilidad, el hotel podría promover el uso de opciones de transporte sostenibles, como el transporte público o el alquiler de bicicletas eléctricas. Se podría proporcionar información sobre

rutas seguras para caminar o andar en bicicleta en la ciudad, así como sobre la ubicación de estaciones de transporte público cercanas al hotel.

BIBLIOGRAFÍA

Alcaldía de Girardot . (2024). *Cómo Llegar Al Municipio*. Obtenido de <https://www.girardot-cundinamarca.gov.co/MiMunicipio/Paginas/Como-Llegar-al-Municipio.aspx>

Alcaldía de Girardot. (2021). *¡Girardot El Mejor Destino Turístico! #Vitrinaanato2021*.

Obtenido de [https://www.girardot-](https://www.girardot-cundinamarca.gov.co/NuestraAlcaldia/SaladePrensa/Paginas/%C2%A1Girardot-el-mejor-destino-tur%C3%ADstico!-VitrinaANATO2021.aspx)

[cundinamarca.gov.co/NuestraAlcaldia/SaladePrensa/Paginas/%C2%A1Girardot-el-mejor-destino-tur%C3%ADstico!-VitrinaANATO2021.aspx](https://www.girardot-cundinamarca.gov.co/NuestraAlcaldia/SaladePrensa/Paginas/%C2%A1Girardot-el-mejor-destino-tur%C3%ADstico!-VitrinaANATO2021.aspx)

Alcaldía de Girardot. (2023). *Plan de Ordenamiento Territorial* . Obtenido de

<https://potgirardot.com/wp-content/uploads/2021/02/Acuerdo-N%C2%B0003-de-2020-Plan-de-Desarrollo-1.pdf>

Alcaldía de Girardot a través de la Secretaría de salud y Secretaría del Medio Ambiente. (2023).

Informe de Inspecciones de Hoteles en el Municipio. Obtenido de [https://www.girardot-](https://www.girardot-cundinamarca.gov.co/MiMunicipio/SiteAssets/Paginas/Fiestas-y-Celebraciones/HOTELES.pdf)

[cundinamarca.gov.co/MiMunicipio/SiteAssets/Paginas/Fiestas-y-Celebraciones/HOTELES.pdf](https://www.girardot-cundinamarca.gov.co/MiMunicipio/SiteAssets/Paginas/Fiestas-y-Celebraciones/HOTELES.pdf)

ARGYRIS, C., & SCHÖN, D. A. (1996). *Organizational Learning II: Theory, Method and Practice*- Addison- Wesley

BALANKO, G (2008). *Cómo preparar un plan de negocios exitoso*; traducción Ma. Del Carmen Chávez García, (1ª ed.). México, McGraw-Hill.

BOWCHER, W. L. (2018). *Researching Communication in Healthcare. A Guide to Methods and Applications*. Routledge.

Banco de la Republica . (2022). *Plaza de Mercado de Girardot: Leopoldo Rother*. Obtenido de <https://www.banrepcultural.org/biblioteca-virtual/credencial-historia/numero-114/plaza-de-mercado-de-girardot-leopoldo-rother>

Congreso de la Republica. (2000). *Ley 590* . Obtenido de <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=12672>

Congreso de La República de Colombia . (1996). *Ley 300* . Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=8634>

Congreso de la Republica de Colombia . (2006). *LEY 1014* . Obtenido de <https://minciencias.gov.co/sites/default/files/upload/reglamentacion/ley-1014-2006.pdf>

Congreso de la Republica de Colombia . (2015). *Ley 1753* . Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=61933>

Congreso de la Republica de Colombia. (2004). *Ley 905* . Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=14501>

Congreso de la Republica de Colombia. (2011). *Ley 1450* . Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=43101>

Congreso de la Republica de Colombia. (2011). *Ley 1480* . Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=44306>

Congreso de la Republica de Colombia. (2012). *Ley 1558 de* . Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=48321>

Congreso de la Republica de Colombia. (2020). *Ley 2068* . Obtenido de <https://imgcdn.larepublica.co/cms/2020/12/31121021/LEY-2068-DEL-31-DE-DICIEMBRE-DE-2020.pdf>

- ENGESTRÖM, Y. (2001). *Expansive Learning at Work: Toward an Activity Theoretical Reconceptualization*. Journal of Education and Work, 14(1), 133-156.
- GAMEZ, J. (2013) Emprendimiento y creación de empresas: teoría, modelos y casos, https://ciencia.lasalle.edu.co/edunisalle_administracion-economia/18/
- Incontec. (2015). *¿Qué es y para qué sirve la norma ISO 14001?* Obtenido de <https://www.nueva-iso-14001.com/2018/04/norma-iso-14001-que-es/>
- LAVE, J., & WENGER, E. (1991). *Situated Learning: Legitimate Peripheral Participation*. Cambridge University Press.
- MELÉNDEZ, H.(2005). *Plan de Negocios y Análisis de Inversiones*. (1ª Ed.). Bucaramanga – Colombia. Universidad Santo Tomás.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2009). *Resolución 3840* . Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=38492>
- Ministerio de la Protección Social. (2008). *Resolución número 1747* . Obtenido de <https://www.arlsura.com/index.php/resoluciones/1118-resolucion-numero-1747-de-2008#:~:text=Modificase%20la%20Resoluci%C3%B3n%20634%20de,Integral%20y%20de%20aportes%20parafiscales.>
- Ministerio de Salud y de la Protección Social. (2020). *Resolución No. 1285* . Obtenido de https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%201285%20de%202020.pdf
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (1979). *Resolución 2400* . Obtenido de <https://arlsura.com/index.php/decretos-leyes-resoluciones-circulares-y-jurisprudencia/206-resoluciones/2389-resolucion-2400-de-1979>

Presidencia de la republica. (2015). *Decreto 1080*. Obtenido de

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=76833>

Presidencia de la Republica de Colombia. (2015). *Decreto 1074* . Obtenido de

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=76608>

Presidencia de la Republica de Colombia. (1971). *Decreto 410 de 1971*. Obtenido de DECRETO
410 DE 1971

Presidencia de la Republica de Colombia. (2020). *Decreto 819* . Obtenido de

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=127700>

KOLB, D. A. (2015). *Experiential Learning: Experience as the Source of Learning and
Development*. FT Press.

Universidad Minuto de Dios. (2023). *Líneas de Investigación*. Obtenido de

<https://www.uniminuto.edu/pcis-lineas-de-investigacion>

12. ANEXOS

Anexo 1

. Encuesta

El estudio se enfoca en los residentes del municipio de Girardot como la población objetivo para llevar a cabo la encuesta. Con el fin de evaluar su viabilidad, se realizó un muestreo aleatorio estratificado probabilístico, seleccionando la muestra de acuerdo con el mercado objetivo. Según los datos del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), la población activa del municipio de Girardot, según el DNP (Dirección Nacional de Planeación) en 2018, asciende a 101.018 individuos. (Ficha de caracterización, DNP, 2018). La formulación se basó en el texto titulado "Estadística Aplicada" escrito por Ciro Martínez y Richard Levin. El objetivo es seleccionar una muestra de individuos a quienes se les administrará el instrumento de investigación (encuesta) para obtener información precisa y veraz.

$$n = \frac{Nz^2pq}{(N - 1)e^2 + z^2pq}$$

52.298 x 1,96 ² x 50% x 50%	=	50.226,99	=	382
(52.298 - 1) x 5% ² + (1,96 ² x 50% x 50%)	=	116,73826 4	=	382

Simbología

n = Tamaño de la muestra

z = Nivel de confianza deseado

p = Proporción de la población con la característica deseada (éxito)

q = Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)

e = Nivel de error dispuesto a cometer

N = Tamaño de la población

Margen de error: 5%

Nivel de confianza: 1.96

Población total de Girardot 101.018 habitantes

Población objeto muestra hombres y mujeres entre los 20 y 54 años total = 52.298

n = 382

El tamaño de la muestra entonces se establece en 382 personas

Ejecución de la Encuesta

Aunque el tamaño de muestra calculado fue de 382 personas, solo se logró obtener respuestas de 67 participantes. Esto resultó en una muestra no probabilística por conveniencia, ya que los encuestados fueron aquellos que estuvieron disponibles y dispuestos a participar.

Símbolos y Parámetros

- **n**: Tamaño de la muestra calculado (382 personas).
- **z**: Nivel de confianza deseado (1.96 para el 95% de confianza).
- **p**: Proporción de la población con la característica deseada (0.5, para máxima variabilidad).
- **q**: Proporción de la población sin la característica deseada (0.5).
- **e**: Nivel de error dispuesto a cometer (5%, o 0.05).
- **N**: Tamaño de la población (52,298 personas).

El tamaño de la muestra se estableció en 382 personas para asegurar una representatividad adecuada de la población objetivo dentro de un margen de error del 5% y un

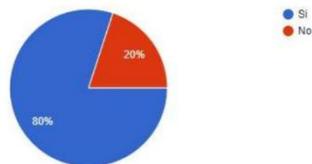
nivel de confianza del 95%. Sin embargo, debido a las limitaciones en la recolección de datos, solo se obtuvieron 67 respuestas. Este resultado indica que la muestra final es no probabilística por conveniencia, pudiendo afectar la representatividad y generalización de los resultados.

Anexo 1 encuesta sobre salidas

1. ¿Sales muy a menudo de viaje?

 Copiar

65 respuestas



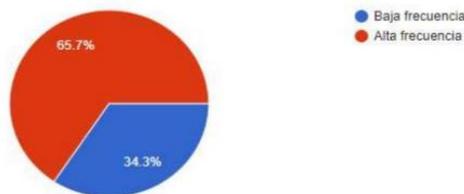
De una muestra de 68 huéspedes encuestados el 80% contestó que sí sale muy a menudo de viaje, esto es un excelente resultado para nosotros como hotel ya que nos conviene como entidad que existan turistas en nuestra ciudad a menudo mientras el 20% de los 68 huéspedes encuestados dijeron que no salían a menudo de viaje, debemos brindarle una buena experiencia al huésped para que sea un 100% de que los turistas entren a Girardot.

Anexo 2 encuesta sobre frecuencia de visitas

2. ¿Con que frecuencia visitas la ciudad de Girardot?

 Copiar

67 respuestas



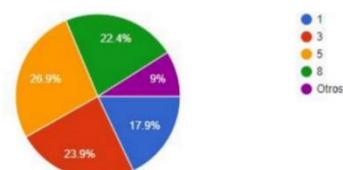
con frecuencia, es un resultado que debemos aumentar a medida del tiempo como ciudad turística mientras el otro 34,3% contestó que visitan a Girardot con baja frecuencia.

Anexo 3 encuesta sobre Días de Vacaciones

3. ¿Cuántos son los días aproximados que sales de vacaciones?

 Copiar

67 respuestas



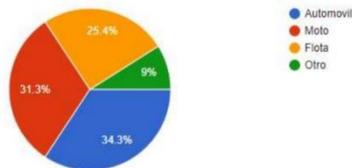
De una muestra de 68 huéspedes encuestados el 26,9 % se puede evidenciar que las personas salen de vacaciones aproximadamente mas a menudo 5 días, por otro lado, un 23,9% salen de vacaciones 3 días, 22,4% salen de vacaciones 8 días, 17,9% salen

Anexo 4 Encuesta sobre medios de transporte favoritos

4. ¿Cual es tu medio de transporte favorito para viajar?

[Copiar](#)

67 respuestas



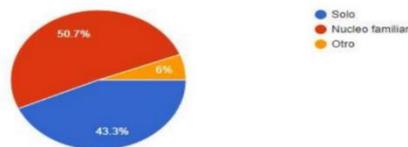
De una muestra de 68 huéspedes encuestados el 34,3% prefieren viajar en automóvil esto se debe para evitar los sobre tiempos en transportes públicos, por otro lado un 31,3% viajan en moto, un 25,4% viajan en flota y un 9% tienen otro medio de transporte.

Anexo 5 Encuesta sobre viaje acompañado o solo

5. Al realizar un viaje, ¿Prefieres hacerlo solo o acompañado por tu familia?

[Copiar](#)

67 respuestas



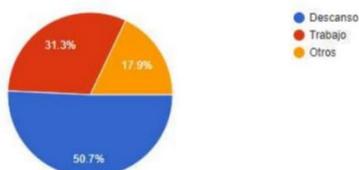
De una muestra de 68 huéspedes encuestados un 50,7% respondieron que prefieren viajar con su familia, esto es algo muy bueno ya que nuestro hotel cuenta con muchos espacios para compartir en familia y por otro lado un 43,3% prefieren viajar solo, este resultado puede ser por la demanda también alta que tenemos de huéspedes que nos visitan por temas laborales por ende normalmente viajan solos y un 6% respondió otros.

Anexo 6 Encuesta motivación de viaje

6. ¿Cuando sales de viaje lo haces mas por descanso o por trabajo?

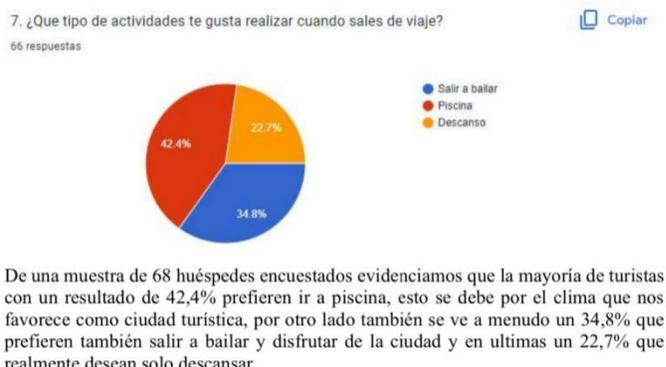
[Copiar](#)

67 respuestas

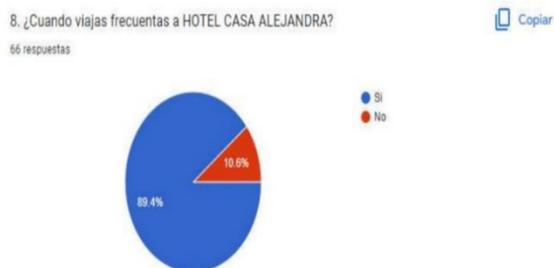


De una muestra de 68 huéspedes encuestados un 50,7% salen de viaje por descanso ya que muchas familias o personas desean viajar para salir de la rutina, por otro lado un 31,3% lo hacen por trabajo e igualmente es un alto resultado ya que en casa Alejandra tenemos muchos huéspedes que nos visitan por temas laborales y otro 17,9% tienen otros motivos de viaje.

Anexo 7 Encuesta actividades favoritas en vacaciones

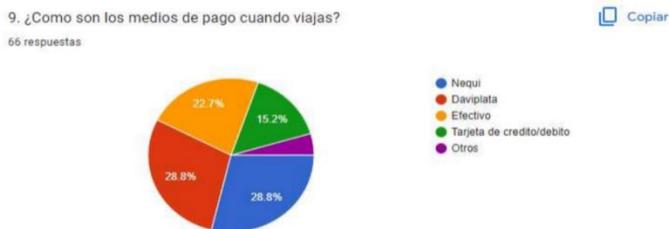


Anexo 8 Frecuencia de visita al Hotel Casa Alejandra



De una muestra de 68 huéspedes encuestados un 89,4% respondieron que si frecuentan a nuestro HOTEL CASA ALEJANDRA, es un muy buen resultado ya que tenemos alta demanda de huésped mientras un 10,6% contestaron que no, como entidad la idea es que ese 10,6% también nos visiten y obtener un resultado del 100% que seamos la preferencia de los huéspedes .

Anexo 9 Encuesta medios de pago más utilizados



De una muestra de 68 huéspedes encuestados se evidencia que un 28,8% utilizan como medio de pago daviplata, 28,8% utilizan nequi como medio de pago, 22,7% utilizan como medio de pago efectivo, 15,2 utilizan como medio de pago tarjeta de crédito/debito. Cualquiera de las opciones es favorable para nosotros porque utilizamos todos los medios de pago.

Anexo 10 Encuesta Herramientas de búsqueda utilizadas para alojamiento

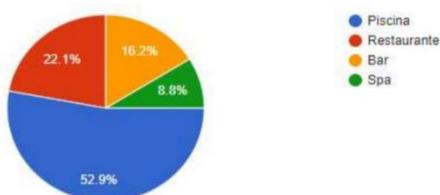
10. ¿Cuales son la sherramientas que utilizas para buscar hospedaje?
 70 respuestas Copiar



De una muestra de 68 huéspedes encuestados podemos ver que un 41,4% buscan hospedaje por medio de las redes sociales, un 27,1% paginas de reservas y por ultimo un 27,1% llegan directamente al hotel, es positivo cualquier resultado para nosotros ya que contamos con toda la publicidad y estamos en redes sociales, paginas de hoteles y tener el placer de atenderlos directamente en el hotel.

Anexo 11 Encuesta servicios preferidos en Casa Alejandra

11. ¿Cuales son los servicios que mas le agrada de casa alejandra?
 68 respuestas Copiar



De una muestra de 68 huéspedes encuestados un 52,9% lo que mas le agrada de nuestro hotel ese el servicio de piscina, un 22,1% le agrada el restaurante, 16,2% le agrada el bar y un 8,8% el spa.

Ilustración 2 Análisis PESTEL

ANALISIS DEL MERCADO Y SU INFLUENCIA

PESTEL Analisis

ANALISIS DEL MERCADO NACIONAL PARA HOTEL CASA ALEJANDRA

P	E	S
<p style="text-align: center; font-weight: bold; font-size: small;">POLITICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> implementación de decreto de emergencia basado en la ley 2135 de 2021 autorización de nueva aerolíneas uso de naves militares para mitigación de emergencia aérea 	<p style="text-align: center; font-weight: bold; font-size: small;">ECONOMICO</p> <ul style="list-style-type: none"> aumento de la inflación concentra el gasto en lo esencial desempleo ralentiza el turismo 	<p style="text-align: center; font-weight: bold; font-size: small;">SOCIAL Y CULTURAL</p> <ul style="list-style-type: none"> ciudades con alta dependencia del turismo están viendo aumento de la delincuencia inflación de precios ahuyenta al turista

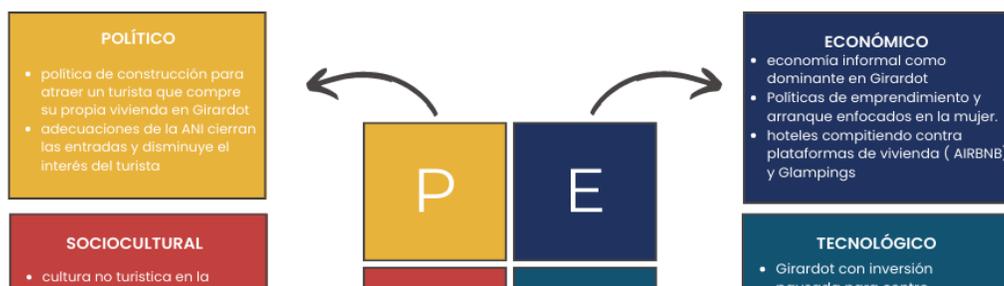
Fuente: elaboración propia

El Mercado Colombiano ha presentado pérdidas por 13 billones de pesos por cuenta de la crisis vivida por la parálisis aérea producto del proceso de fusión fraudulenta de viva air y Avianca que como medida de presión paralizaron las rutas nacionales ocasionando una cadena de acontecimientos que tiene su punto más recrudescido en las islas de san Andrés y providencias que a falta de turistas han experimentado alzas brutales en precios de productos y un incremento en la delincuencia, escenario que puede repetirse si la crisis nacional no se soluciona.

Análisis Local

Ilustración 3 Pestel local

PESTEL Análisis del macroentorno de Girardot



Fuente: elaboración propia

Girardot se ve enfrascada en las políticas ineficientes que buscan la estimulación de la economía mientras que el comercio informal, uno que es mayoría no se capacita ni se gestiona lo cual se traduce en una administración y gerencia orientada solo a los resultados y no en el procedimiento.

Lo anterior ha permitido que plataformas organizadas empiecen a tomarse el comercio local del alojamiento a través de aplicaciones como AIRBNB y una falta de control por parte de las autoridades que permiten que personas sin certificación o seguros presten un servicio de alojamiento por días. Plataformas como AIRBNB han aprovechado la condición especial de Girardot de turismo en conjunto para apropiarse de un mercado que abarca lo mas barato hasta las mansiones mas hermosas de Girardot o casa en conjuntos o condominios de la ciudad de Girardot.