

Eco-Hotel Zue

Kinberly Natalia Gómez Bedoya

Gustavo Adolfo Gómez Aza

**Trabajo de grado para obtener el título de
Administrador De Empresas**

Corporación Universitaria Minuto De Dios

Facultad De Ciencias Empresariales

Administración De Empresas

Girardot

2015

Dedicatoria.

Inicialmente agradecemos a Dios por la sabiduría, entendimiento y conocimiento, a nuestra familia que creyó en la idea de negocio y nos apoyo durante la creación y desarrollo del proyecto.

Agradecimientos.

Le damos gracias a Dios por las bendiciones recibidas, por haber trabajar este proyecto con inteligencia, sabiduría y responsabilidad, con el fin de culminar una etapa más de nuestra vida.

También agradecemos a nuestra familia, el apoyo de ellos ha sido fundamental para establecer nuevas metas con el fin de seguir creciendo y cumpliéndolas con éxito.

Además le agradecemos a nuestra directora de tesis Luz Elena Veloza por contribuir en nuestra formación personal y profesional; finalmente a la Corporación Universitaria Minuto de Dios Centro Regional Girardot por tener la calidad de talento humano.

Tabla de contenido

Resumen.....	11
Abstract.....	12
1. Introducción	13
2. Justificación.....	15
3. Objetivos	16
3.1 Objetivo general	16
3.2 Objetivos específicos	16
4. Antecedentes.....	17
5. Marco referencial.....	19
5.1 Marco teórico	19
5.2 Marco legal	22
5.3 Marco conceptual.....	26
6. Análisis del entorno.....	29
6.1 Marco contexto económico.....	29
6.2 Contexto laboral.....	31
6.3 Contexto tecnológico.....	33
6.4 contexto empresarial.....	33
7. Análisis del entorno específico.....	35
7.1 Competidores.....	35
7.2 Colaboradores.....	39
7.3 Proveedores.....	39
8. Análisis de mercado	41
8.1 Investigación de mercados.....	41
8.1.1 Universo.....	41
8.1.2 Población.....	41
8.1.3 Propuesta del instrumento.....	42

8.2	Análisis de la encuesta	43
8.3	Ámbito geográfico.....	43
8.3.1	Se realiza encuesta de viabilidad comercial del Eco-Hotel Zue.....	45
8.3.2	Diagnostico de encuesta.....	45
8.4	Análisis situacional (dofa).	58
9.	Plan de marketing	59
9.1	Definición del negocio.....	59
9.2	Clientes.....	60
9.3	Segmentación de mercado.....	60
9.4	Mercado objetivo.	60
9.5	Estrategias.	61
10.	Portafolio de productos.	63
10.1	Presentación del producto.....	63
10.2	Promoción.....	65
10.3	Precio.....	66
11.	Aspectos técnicos.....	67
11.1	Necesidades y requerimientos.....	67
11.1.1	Terreno.....	67
11.1.2	Edificio.	68
11.1.3	Maquinaria.	69
11.1.4	Instalaciones técnicas.....	70
11.1.5	Elementos de transporte.....	70
11.1.6	Herramientas y utillaje.....	71
11.1.7	Mobiliario.	72
11.1.8	Elemento informáticos.....	73
11.1.9	Derechos de traspaso.	73
11.1.10	Lencería.	74
11.1.11	Gastos de constitución.	74
11.1.12	Otras inversiones.....	75
11.2	Capacidad de alojamiento.....	75
12.	Plan de organización.....	76
12.1	Objetivo general.....	76
12.2	Objetivos específicos.	76
12.3	Misión.....	77
12.4	Visión.....	77
12.5	Valores corporativos.....	77

12.6	Estructura.....	78
12.7	Manual de funciones.....	79
13.	Plan financiero.	85
13.1	Inversiones.	85
13.2	Ingresos.	86
13.3	Compras.....	88
13.4	Nomina.	89
13.5	Gastos.	90
13.6	flujo de caja	91
13.7	Amortización de crédito.	92
13.8	Depreciación de muebles y equipos.	92
13.9	Balance general.	93
13.10	estado de resultado.....	94
13.11	Tasa interna de retorno optimista.	95
13.12	Tasa interna de retorno realista.	96
13.13	Tasa interna de retorno pesimista.	97
15.	Conclusiones.....	98
14.	Referencias.....	99
15.	Anexos	103

Índice de figuras.

Figura 1. Inversión extranjera directa.....	29
Figura 2. Pronóstico del PIB en porcentaje.....	31
Figura 3. Tasa de desempleo por departamentos 2013	32
Figura 4. Indicadores laborales de Cundinamarca 2011 - 2013	32
Figura 5. Participación de los municipios encuestados	44
Figura 6. Usuarios de servicios hoteleros.....	46
Figura 7. Frecuencia de uso del servicio hotelero	47
Figura 8. Utilización servicio hoteleros.....	48
Figura 9. Necesidad de servicio de hospedaje.	49
Figura 10. Satisfacción servicios hoteleros.	50
Figura 11. Necesidad de servicio hotelero.....	51
Figura 12. Conocimiento de hoteles ecológicos en Girardot.	52
Figura 13. Familiares en atención médica en Girardot.....	53
Figura 14. Servicios adicionales del eco-hotel.	55
Figura 15. Pago por servicios hoteleros	56
Figura 16. Análisis DOFA.	58
Figura 17. Portafolio de servicios.	63
Figura 18. Portafolio de servicios.	64
Figura 19. Ubicación del terreno.	67
Figura 20. Ubicación del edificio	69
Figura 21. Estructura organizacional	78

Índice de tablas.

Tabla 1. Crecimiento del PIB.....	30
Tabla 2. Hotelería de Girardot	35
Tabla 3. Muestra para encuestas de viabilidad comercial	42
Tabla 4. Ficha técnica de la muestra.....	43
Tabla 5. Encuesta realizada a los municipios aledaños de Girardot.....	44
Tabla 6. Usuarios de servicios hoteleros.	45
Tabla 7 Frecuencia de uso del servicio hotelero.....	47
Tabla 8 Utilización servicio hoteleros.	48
Tabla 9. Necesidad de servicio de hospedaje	49
Tabla 10. Satisfacción servicios hoteleros	50
Tabla 11. Necesidad de servicio hotelero	51
Tabla 12 Conocimiento de hoteles ecológicos en Girardot	52
Tabla 13 Familiares en atención médica en Girardot	53
Tabla 14 Servicios adicionales del eco-hotel	54
Tabla 15 Pago por servicios hoteleros	56
Tabla 16 Habitaciones del Eco-Hotel Zue.	66
Tabla 17 Adquisición de maquinaria	69
Tabla 18 Instalaciones técnicas	70
Tabla 19 Elemento de transporte	70
Tabla 20 Herramientas y utillaje.....	71
Tabla 21 Mobiliario.	72
Tabla 22 Elementos informáticos	73

Tabla 23	Derechos de traspaso	73
Tabla 24	Lencería	74
Tabla 25	Gastos de constitución	74
Tabla 26	Otras inversiones	75
Tabla 27	Manual de funciones para el Administrador	79
Tabla 28	Manual de funciones para la recepcionista – secretaria	80
Tabla 29	Manual de funciones para servicios generales	81
Tabla 30	Manual de funciones para el auxiliar de servicios generales.	82
Tabla 31	Manual de funciones para el portero – botones	83
Tabla 32	Manual de funciones para la zona campestre	84
Tabla 33	Inversiones.....	85
Tabla 34	Ingresos ventas de productos	86
Tabla 35	Ingresos financieros.	87
Tabla 36	Ingresos de ventas.	87
Tabla 37	Compras	88
Tabla 38	Nomina.....	89
Tabla 39	Gastos.....	90
Tabla 40	Flujo de caja	91
Tabla 41	Amortización de crédito	92
Tabla 42	Depreciación de muebles y equipos	92
Tabla 43	Balance general	93
Tabla 44	Estado de resultado	94
Tabla 45	Tasa interna de retorno optimista	95
Tabla 46	Tasa interna de retorno realista	96
Tabla 47	Tasa interna de retorno pesimista	97

Índice de Anexos

Anexo A. Encuesta de viabilidad	103
Anexo B. Portafolio de servicios.	104
Anexo C. Portafolio de servicios	105
Anexo D. Solicitud de información Clínica San Sebastián.....	106
Anexo E. Solicitud de información Hospital La Samaritana	107
Anexo F. Licencia de construcción.	108
Anexo G. Nivel de riesgo del suelo comuna 2 del Alto del Rosario, Girardot.....	109

Resumen

La ciudad de Girardot es una región del Alto Magdalena, su posición geográfica la destaca como la segunda ciudad más importante de Cundinamarca después de Soacha, es llamada la ciudad de las acacias.

La localidad tiene un desarrollo y progreso en el sector turismo a nivel medio, es decir, en los últimos años la administración local y departamental han creado políticas y estrategias que permita el crecimiento de este sector y de esta manera jalonar el desarrollo de otro tipo de sectores, contribuyendo este a la generación de nuevas fuentes de empleo y crecimiento socioeconómico.

El presente estudio de viabilidad comercial y financiero, parte de la necesidad detectada en el sector del Alto del Rosario, en cuanto a hospedajes para familiares de las personas que están en atención de servicios médicos.

Así como las políticas gubernamentales locales, en cuanto a las políticas de desarrollo social, incluyen el fortalecer el sector del turismo salud y las características propias para la atención a este mercado.

Abstract

The city of Girardot is a region of the upper Magdalena, its geographical position stands as the second most important city after Soacha Cundinamarca, is called the city of the acacias.

The town has a development and progress in the tourism sector in the medium level, ie, in recent years the local government and departmental have developed policies and strategies that allow the growth of this sector and thus mark out the development of other sectors, contributing to the generation of new sources of employment and socio-economic growth.

This study of commercial and financial viability of the need identified in the area of Alto del Rosario, in terms of accommodation for relatives of people who are in care of medical services.

And local government policies regarding social development policies, including the health sector strengthen tourism and the characteristics for attention to this market.

1. Introducción

El turismo es una actividad que en las últimas décadas ha posicionado como una de las principales actividades generadoras de empleo y activación de las economías locales, esto debido a que en su ejercicio jalona todo tipo de empresas donde este se desarrolla, pues se incrementa la comercialización de todo tipo de productos y servicios, lo que incrementa el PIB de los municipios donde esta hace presencia.

En el caso de Girardot, es una localidad que tiene un desarrollo y progreso en el sector de la salud, actualmente atiende la demanda hospitalaria de nivel tres con el Hospital Universitario la Samaritana y en el mismo sector la Clínica San Sebastián, teniendo esta gran ubicación estratégica, se crea la necesidad de alojamientos en esta zona que les permita a los familiares que dejan sus seres queridos hospitalizados el esperar su pronta recuperación y que requieran de acompañamiento diario, sin tener muchos de ellos dónde hospedarse.

Por lo anterior surge la idea de la construcción y puesta en marcha de un hotel ecológico en el sector del Alto del Rosario de Girardot, donde la tranquilidad del huésped hace parte objetivo como bienestar de la empresa.

El Eco-Hotel combina el descanso con la tranquilidad, ofreciendo una alternativa ecológica, en su estructura, cuenta con mirador que permite visualizar el encanto natural de la zona, la gestión administrativa se enfocará por un plan de eco-eficiencia, consistiendo en producir más con menos recursos y menos contaminación, esto permitiría a la empresa volverse más competitiva, innovadora, resaltando la responsabilidad con el ambiente.

La ubicación está en la carrera 5 con calle 20 Alto del Rosario, cerca al Hospital Universitario la Samaritana y la Clínica San Sebastián de Girardot; es una zona estratégica de

la ciudad, a una cuadra de la panamericana y a 10 minutos del Aeropuerto Santiago Vila, permitiendo el fácil acceso de toda la comunidad interesada en adquirir el servicio.

2. Justificación

El turismo ha tenido una gran importancia en el crecimiento de las ciudades donde se ha desarrollado, no sólo por la creación de hoteles, restaurantes y demás servicios al turista, también la creación de nuevos condominios campestres que hacen crecer la infraestructura de la ciudad en cuanto a inmuebles y vías de acceso, en un nivel superior al de otras actividades económicas, esto evidencia la importancia e interés de la alcaldía, empresas comerciales y de servicios en prestar atención particular al sector turístico en la región.

Así mismo, dentro de los planes de desarrollo de la ciudad están contempladas mejoras en la infraestructura vial, como recurso para el desarrollo, basado principalmente en sus bellezas paisajísticas y los recursos en los centros de salud.

Las bases del turismo salud obedecen a la idea de una actividad económica cuyo principal objetivo es la generación de ganancias, para beneficio de los grandes capitales, por el contrario, el Eco Hotel Zue está orientada a prestar un servicio de calidad a los usuarios que requieren una habitación para pasar la noche en el tiempo que su familiar reciban la atención médica necesaria.

3. Objetivos

3.1 Objetivo general

Establecer una viabilidad comercial y financiera al eco hotel en la ciudad de Girardot, contribuyendo a la generación de alternativas que fomenten el desarrollo local y regional.

3.2 Objetivos específicos

- Determinar las condiciones de infraestructura necesarias para prestar un servicio de hospedaje de calidad en la zona del Alto del Rosario que contribuya al desarrollo turístico de la zona.
- Establecer la demanda de hospedaje en la zona del Alto del Rosario en temporadas contribuyendo a la búsqueda de estrategias que impulsen el sector turístico.
- Establecer los requerimientos financieros para la puesta en marcha del proyecto Eco Hotel Zue contribuyendo al desarrollo económico de la ciudad.

4. Antecedentes

Girardot es una ciudad reconocida a nivel regional y nacional por su turismo, el desarrollo integral el gobierno local en busca del bienestar ambiental y ciudadano, ha buscado nuevas alternativas de fomento al turismo, siendo esta actividad un apalancamiento para el desarrollo de otras actividades asociadas que permitirían el crecimiento empresarial y económico de la ciudad, que derivaría en mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes. Por lo anterior, en Girardot se han desarrollado diferentes proyectos que impulsan la actividad turística como son la creación de complejos turísticos tales como:

- **El Peñón:** es un complejo turístico creado en los años 60 cuyo nombre se le da gracias al señor Luis Alberto Duque Peña, es un condominio tradicional de la ciudad con arquitectura moderna (*Historio de Girardot, 2009*).
- **Hotel Tocarema:** tiene estilo Republicano con forma de herradura, inició en el año 1.952 es decir tiene 63 años ofreciendo el servicio hotelero, cuenta con 150 habitaciones, servicio de restaurante, cafetería, bar, centro de convenciones, salones de eventos, gimnasio, cancha de tenis, parqueadero, Spa, jacuzzi y salón de juegos (*Hotel Tocarema, 2011*).
- **Hotel Bachue:** es moderno a su estilo, con una arquitectura distinguida por su historia ya que hace 52 años ofrece el servicio hotelero, cuenta con 123 habitaciones y diferente opciones de acomodación entre Junior Suite y Standard, restaurante, parqueadero

privado, piscina; está ubicado en la carrera 8 N° 18 – 04 en el barrio centro de Girardot
(*Hotel Bachue*, 2011).

Por lo anterior, es importante el plantear nuevas alternativas que contribuyan al desarrollo de este sector turístico, permitiendo que la ciudad de las acacias sea polo de desarrollo económico y social.

5. Marco referencial

5.1 Marco teórico

La industria hotelera formal constituye un instrumento de producción de servicio, la cual repercute en el país y además es donde se determina la importancia en el sector de la economía en la región del Alto Magdalena.

El servicio del turismo es uno de los sector más importantes y es considerado como la industria más grande y emprendedora de la sociedad actual, como consecuencia de la movilización de personas de todas las regiones, del país y de todo el mundo en la búsqueda del descanso y la recreación que hacen parte de las actividades del desarrollo humano integral.

De acuerdo a las teorías de distintos autores el bienestar humano es importante para el desarrollo de la persona, este bienestar incluye actividades de recreación que hacen parte de las dinámicas turísticas, dentro de estas teorías se destacan:

- **Amartya Kumar Sen:** a finales de la década de los 60 y principios de los 70, los escritos de Sen ayudaron a definir el campo de la elección social, donde se pone en cuestión el utilitarismo dominante, propone integrar bienes como la libertad y la justicia en el cálculo del desarrollo (Alfanje, 2004). Planteó uno de los mayores desafíos al modelo económico, debido a que sitúa el interés propio como un factor fundamental de la motivación humana (Alfanje, 2004).

- El grupo de trabajo integrado por **Mateo Aguado** (Investigador del laboratorio de Socio-Ecosistemas “UAM”), **Diana Calvo** (investigadora en el Instituto de Ciencia y Tecnología Ambiental “UAB”), **Candela Dessal** (investigadora del departamento de Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales “UAM”), **Jorge Riechmann** (profesor titular de Filosofía Moral “UAM”), **José A. González y Carlos Montes** (profesores del departamento de Ecología (UAM)); plantean la necesidad de repensar el bienestar humano en un mundo cambiante, ya que es un concepto ambiguo y confuso, cuya consecución ha preocupado a la humanidad durante toda su existencia y exige una revisión profunda, por los diferentes conceptos occidentales del bienestar social entendido como nivel de consumo, amenaza de precipitación hacia un colapso civilizatorio, las necesidades humanas básicas y enfocada hacia aquellos valores intangibles que dan sentido a la vida, como las buenas relaciones sociales, ecosistemas bien conservados, con el fin de lograr un mundo feliz, justo y sostenible que dependerá en gran medida de ello (*La necesidad de repensar el bienestar humano en un mundo cambienate*, 2013).
- **El keynesianismo:** creó una brecha con la economía neoclásica que logró cimentar las bases del capitalismo en las sociedades, en consecuencia actualmente se concibe que la generación de estabilidad humana está estrechamente ligada a la estructura de un Estado de bienestar, el elevado valor otorgado por la sociedad a la seguridad de necesidades básicas; el concepto de bienestar es así hoy entendido bajo el sentido Keynesiano de cobertura de las necesidades básicas y bajo el sentido liberal “seguridad nacional”, este modelo el Estado de bienestar se convirtió en una parte importante del capitalismo moderno (*La necesidad de repensar el bienestar humano en un mundo cambienate*, 2013).

- **Levi y Anderson:** describen la calidad de vida como una medida compuesta de bienestar físico, mental, social, lo cual es percibido por cada individuo y cada grupo, con felicidad, satisfacción y recompensa; las medidas pueden referirse a la satisfacción global o de aspectos incluyentes como salud, matrimonio, familia, educación, trabajo, vivienda, situación, competencia (*Levi y Anderson, 1980*). Lo cual es importante aclarar que el concepto de calidad, hace referencia a diversas circunstancias que incluirían la satisfacción de las necesidades, el ámbito de relaciones sociales del individuo, sus posibilidades de acceso a los bienes culturales, su entorno ecológico-ambiental y finalmente los riesgos a que se encuentra sometida su salud física y psíquica (*Blanco, 1988*).
- **Max-Neef:** sostiene que la calidad de vida depende de las posibilidades que tienen las personas para satisfacer adecuadamente sus necesidades humanas fundamentales; asimismo plantea que estas son finitas, pocas y clasificables, además de que son las mismas para todas las sociedades, culturas y épocas de las cuales se fundamentan por requisitos básicos, como la subsistencia, protección, afecto, entendimiento, participación, creación, identidad, libertad, ya que implican o intervienen en el sistemas curativos, la prevención y los esquemas de salud (*Max Neef, 1998*).
- **Raimundo Emiliani Román:** político cartagenero, gestor de la **Ley 51 de 1983** reformó el Código Laboral conocida como Ley Emiliani, en los cuales traslado la mayor parte de los feriados nacionales para los días lunes, iniciativa que sustento como una manera de darle mayor productividad al país y facilitar el desarrollo del turismo, pues junto al

sábado y domingo suman tres días de descanso consecutivo, permitiendo a los colombianos viajar o dedicar actividades principalmente al turismo y además estimulo la actividad laboral (Jyon, 2006).

De acuerdo a lo anterior, se puede concluir que el turismo es un facilitador del bienestar humano, porque permite que las personas encuentren sitios y actividades que le ayudan a generar un equilibrio entre la vida laboral y la vida personal.

5.2 Marco legal

El Ministerio de Industria y Comercio define el turismo como: el fenómeno resultante de una red de impactos socioeconómicos, culturales y ambientales generado por el desplazamiento y permanencia temporal de personas que, teniendo entre otros motivos, la recreación y el descanso, visitan lugares que ofrecen bienes y servicios para la realización de actos particulares de consumo (Alcaldía mayor de Bogotá, 2011).

Toda actividad debe estar regulada acorde a las leyes internacionales, nacionales y locales, es por ello que a continuación se relacionan éstas:

- **La Ley General del Turismo (Ley 300 de 1996)** en su artículo 16, establece que el plan sectorial del turismo contendrá elementos para fortalecer la competitividad del sector, de

tal forma que el turismo encuentre condición favorable para su desarrollo en los ámbitos social, económica, cultural y ambiental (*Mincit, 2009*).

- **Ley 768 de julio 31 de 2002**, se adopta el régimen político, administrativo y fiscal de los distritos portuario e industrial de Barranquilla, turístico y cultural de Cartagena de Indias y turismo, cultural e histórico de Santa Marta (*DITUR, 2002*).
- **Decreto 1336 de junio 26 de 2002**, se modifica de decreto reglamentario 505 del 28 de febrero de 1997 en relación al Fondo de Promoción Turística (*DITUR, 2002*).
- **Resolución 0119 de febrero 12 de 2002**, se fijan reglas para el cumplimiento por parte de los prestadores de servicios turísticos de la obligación contemplada en el artículo 16 de la ley 679 del 3 de agosto de 2001 (*DITUR, 2002*).
- **Resolución 00738 de 2002**, define las tasas aeroportuarias (*DITUR, 2002*).
- **Resolución 0049 de enero 22 de 2002**, se establecen las tarifas de inscripción del Registro Nacional de Turismo (*DITUR, 2002*).
- **Decreto 53 de enero 18 de 2002**, se dictan unas disposiciones relacionadas con la actividad de las agencias de viajes y se dictan otras disposiciones (*DITUR, 2002*).
- **Ley 679 de 2001**, prevención contra la explotación, la pornografía, el turismo sexual y demás formas de abuso con menores de edad (*DITUR, 2001*).

- **Decreto 2107 de 2001**, se dictan disposiciones sobre la expedición de visas, control y regulación de extranjeros y se dictan otras disposiciones en materia de inmigración (*DITUR*, 2001).
- **Decreto 1824 de 2001**, disposiciones con la actividad de los operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones (*DITUR*, 2001).
- **Decreto 1825 de 2001**, se dictan unas disposiciones relacionadas con la actividad de los guías de turismo (*DITUR*, 2001).
- **Decreto 174 de 2001**, por el cual se reglamenta el servicio público de transporte terrestre automotor especial (*DITUR*, 2001).
- **Decreto 2194 de octubre de 2000**, se modifica el plazo para la actualización del registro nacional de turismo (*DITUR*, 2000).
- **Decreto 219 de 2000**, se modifica la estructura del ministerio de desarrollo económico (*DITUR*, 2000).
- **Sentencia C967 de 2000**, profesión de agentes de viajes “Corte Constitucional” (*DITUR*, 2000).

- **Decreto 2485 de 1999**, por el cual se establece la obligación de inscribirse en el Registro Nacional de Turismo a los equipajeros como prestadores de servicios turísticos (*DITUR*, 1999).
- **Decreto 2395 de 1999**. Por el cual se reglamenta la Ley 300 de 1996 en lo relacionado con la inscripción en el Registro Nacional de Turismo de los establecimientos gastronómicos, bares y negocios similares de interés turístico (*DITUR*, 1999).
- **Resolución 221 de 1999**, Código de Ética del guía de Turismo (*DITUR*, 1999).
- **Resolución 220 de 1999**, se deroga la resolución número 001 del 4 de agosto de 1997 y se reglamenta el Concejo Profesional de Guías de Turismo (*DITUR*, 1999).
- **Decreto 1075 de 1997**, sanciones a prestadores de turísticos (*DITUR*, 1997).
- **Decreto 1076 de 1997**, se reglamenta el sistema de tiempo compartido turístico (*DITUR*, 1997).
- **Decreto 502 de 1997**, definen la naturaleza y funciones de cada uno de los tipos de agencias de viajes de que trata el artículo 85 de la Ley 300 de 1996 (*DITUR*, 1997).
- **Decreto 503 de 1997**, se reglamenta del ejercicio de la profesión de guía de turismo (*DITUR*, 1997).

- **Decreto 504 de 1997**, se reglamenta el Registro Nacional de Turismo (*DITUR*, 1997).
- **Decreto 505 de 1997**, se reglamenta parcialmente la ley 300 de 1996 (*DITUR*, 1997).
- **Decreto 972 de 1997**, se reglamentan los planes de servicios y descuentos especiales en materia de turismo para la tercera edad (*DITUR*, 1997).
- **Decreto 1095 de mayo 30 de 1994**, se adopta el código de ética profesional del agente de viajes y turismo (*DITUR*, 1994).
- **Ley 32 de 1990**, se reglamenta el ejercicio de la profesión de agentes de viajes (*DITUR*, 1990).

Las temáticas que plantea la Ley General de Turismo, para desarrollar en el plan sectorial que prepare el Ministerio de Industria y Comercio, deben estar dirigidas con el desarrollo de productos turísticos especializados como el ecoturismo, la coordinación interinstitucional y la mejora constante de la competitividad.

5.3 Marco conceptual

Teniendo en cuenta la Norma Técnica Sectorial Hotelera colombiana - COTELCO ICONTEC se establecen y define de la siguiente forma:

- **Cliente:** persona natural o jurídica que recibe un servicio (*COTELCO*, 2004).
- **Check in:** (registro y acomodación) proceso de registro de uno o varios huéspedes a la base de datos del hotel, en el que intervienen por parte del establecimiento un recepcionista que asigna la habitación, concretar la forma de pago y mantener la información actualizada de los huéspedes que están alojados (*COTELCO*, 2004).
- **Check out:** “Salida” proceso del cual se recibe del huésped la habitación que ha sido ocupada durante la estadía, se efectúa la cuenta del cliente, se formaliza el pago y se dispone a dejar el establecimiento (*COTELCO*, 2004).
- **Habitación:** consta de dormitorio y cuarto de baño, aunque puede tener espacios y servicios adicionales según la orientación al mercado que caracteriza el establecimiento (*COTELCO*, 2004).
- **Habitación estándar:** habitación de un solo ambiente, que está dotado de una o dos camas (*COTELCO*, 2004).
- **Hotel:** establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento en habitaciones y otro tipo de unidades habitacionales en menor cantidad, de las cuales son privadas; además dispone como mínimo del servicio de recepción, servicio de desayuno y salón para la permanencia de los huéspedes, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios (*COTELCO*, 2004).

- **Huésped:** persona que se aloja en el establecimiento de alojamiento y hospedaje, mediante contrato de hospedaje (*COTELCO, 2004*).
- **Planta:** sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento del establecimiento de alojamiento y hospedaje (*COTELCO, 2004*).
- **Políticas de calidad:** intenciones globales y orientación de una organización relativa a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección (*COTELCO, 2004*).
- **Room service:** servicio de alimentos a la habitación (*COTELCO, 2004*).
- **Spa:** servicios de tratamientos relativos de relajación y diferentes terapias para el cuerpo (*COTELCO, 2004*).
- **Turismo:** comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos (*COTELCO, 2004*).
- **Hotelería:** es una rama del turismo, que brinda el servicio del alojamiento al turista, este puede tener diversas clasificaciones, según el confort y el lugar donde se encuentren; cada instalación hotelera tiene sus propias cualidades. La hotelería es muy importante dentro del mundo turístico, ya que brinda la estadía del turista en el viaje (*COTELCO, 2004*).

6. Análisis del entorno

6.1 Marco contexto económico

Según la información suministrada por las diferentes organizaciones estatales, Colombia en los últimos años ha tenido un crecimiento social y económico, este aspecto positivo se debe a la valorización de las acciones de las empresas colombianas por el incremento de su valor, de igual forma se aumentaron las exportaciones demostrando el aumento económico, debido a las diferentes estrategias que tienen relación con el comercio internacional (Robert, 2014).

En el año 2013 se conto con una desaceleración económica, de la cual China aminoro los precios de los diferentes productos de consumo, la cual las exportaciones de países como Perú, Chile y Brasil fueron afectados, en cambio Colombia es vista como un país interesante para la inversión extranjera, ya que el petróleo como insumo de productos y subproductos presenta más del 50% de las exportaciones colombianas, de igual forma el precio se ha mantenido sobre US\$100 (Robert, 2014).

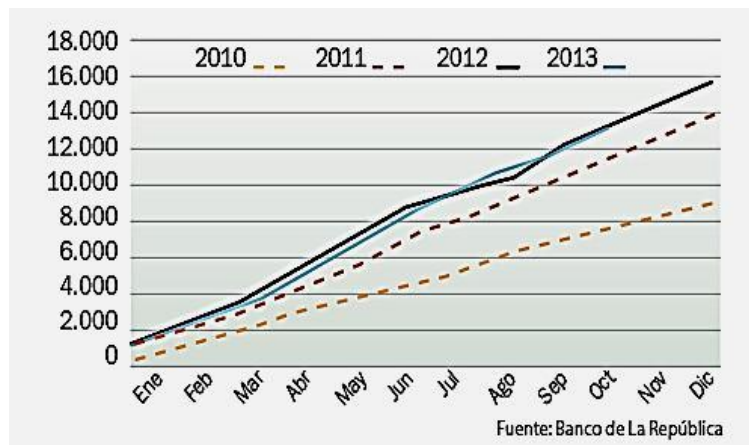


Figura 1. Inversión extranjera directa

Nota. Fuente: Banco de la Republica. Publicación revista semana (2013).

Colombia desde el año 2013 ha tenido altibajos económicos, lo cual las perspectivas para el año 2014 son positivas, porque según las cifras el crecimiento económico se tendrá una aceleración desde 3,8% hasta 4,4%, y se presentara un incremento en la inflación de forma moderada hasta 3%; la anterior suposición se determinara en el comportamiento de las tasas de mercado.

El impulso que ofrecen los países industrializados ha generado un crecimiento económico global, debido a los componentes de la demanda dinámica, lo cual para el 2014 se había proyectado que el consumo público creciera, obteniendo la recuperación de la inversión realizada por medio del aumento de las exportaciones con el fin de crear nuevos puestos de trabajo favoreciendo la disminución del desempleo a nivel nacional por medio de la construcción, servicios sociales, la minería y el sector financiero (Robert, 2014).

Tabla 1. *Crecimiento del PIB*

	2013*	2014 YE
Crecimiento PIB	3,27%	4,40%
Inflación	1,76%	3,10%
Tasa repo	3,25%	4,00%
Crecimiento crédito	16,07%	17,00%
Colcap	1,599	1,807
Tés 2024	6,74%	7,50%
COP/USD	1,932	1,97

*Al 6 de diciembre

Fuente. Revista Empresarial y Laboral, Artículo Perspectivas Económicas 2.014. (2013).



Figura 2. *Pronóstico del PIB en porcentaje*

Nota. Fuente: Revista Semana, Artículo Perspectivas Económicas 2.014. (2013).

6.2 Contexto laboral.

El empleo en Cundinamarca ha incrementado poco en los últimos años de acuerdo con el DANE, en el 2013 la tasa global de participación se ubico en 69,1% con una leve disminución ya que en 2012 fue de 69,6% y 2011 fue de 69,7%; en comparación con otros departamentos la **TGP** es alta y en 2013 Cundinamarca ocupó el tercer lugar de veinticinco departamentos como los mayores Tasa General de Participación, lo que implica que los niveles de ocupación inadecuada como es el caso del empleo informal, la reglamentación de las normas laborales es relativamente alto lo cual es negativo cuando se comparan con otras regiones del país.

Se concluye que el departamento está reduciendo el desempleo, el alto nivel de subempleo que refleja el crecimiento de la informalidad, ya que más del 34% y se nota las implicaciones del sector informal e ilegal de la economía.

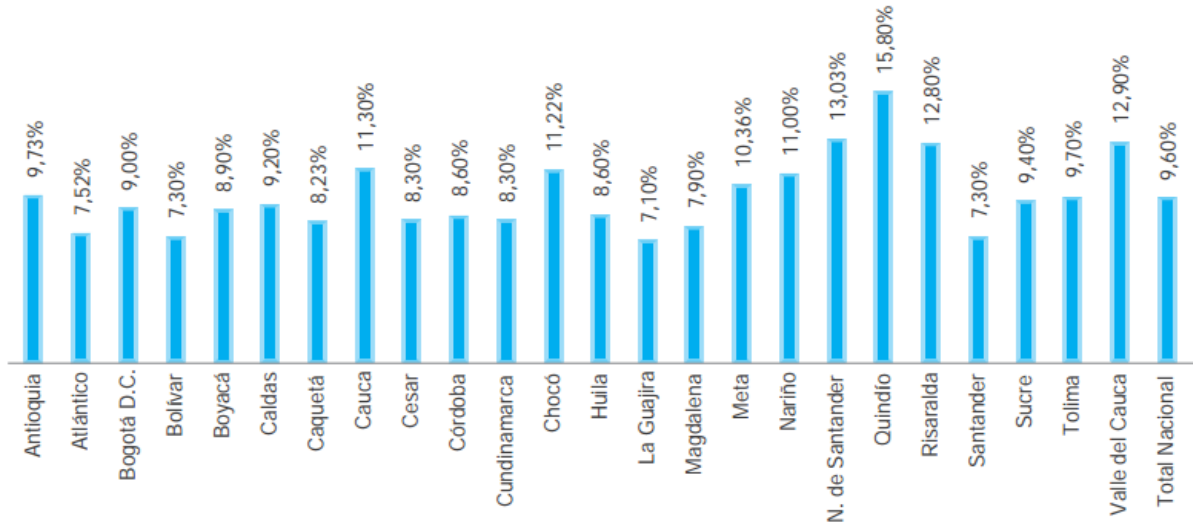


Figura 3. Tasa de desempleo por departamentos 2013

Nota. Fuente: DANE Tasa de desempleo por departamentos. (2013).

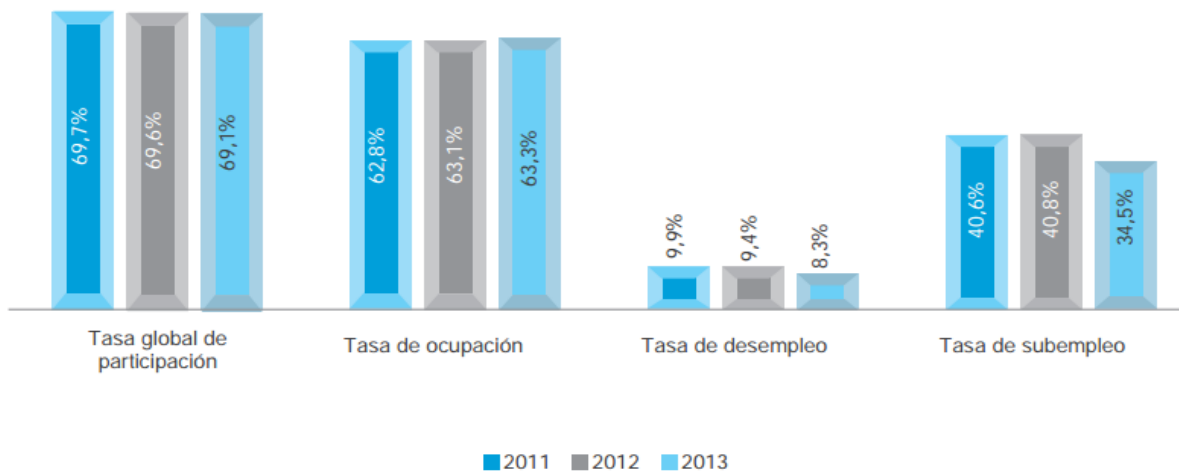


Figura 4. Indicadores laborales de Cundinamarca 2011 - 2013

Nota. Fuente: DANE Indicadores laborales de Cundinamarca. (2011- 2013)

6.3 Contexto tecnológico.

La dinámica en la participación hotelera ha sido creciente, por el acompañamiento de nuevas estrategias de comunicación, la cual implica otras actividades, la incorporación de nuevas tecnologías, mediante las redes sociales, pagina web, el correo electrónico, además de la promoción, divulgación por radio y televisión local, así como la implementación de la tecnología en el servicio al usuario, a través de electrodomésticos y elementos tecnológicos en las habitaciones.

Así mismo, los hoteles en Girardot han implementado llaves electrónicas para abrir las puertas de las habitaciones, cuentan con internet gratis “Wi-Fi”, cámaras de vigilancia monitoreada, aires acondicionados, televisores y teléfonos en cada habitación.

6.4 Contexto empresarial.

La infraestructura hotelera de Girardot ha crecido por las políticas locales que apuntan al desarrollo turístico, esto ha permitido que la ciudad se convierta en centro de llegada de visitantes y turistas, los sectores aledaños tienden a consolidarse con ofertas hoteleras importantes y además se encuentran compuestas por posadas y casas que alquilan habitaciones por temporadas.

En su plan de competitividad Girardot 2007 – 2019, desarrollado por la Cámara de comercio de Bogotá y de Girardot, donde conto con la participación de representantes de los sectores públicos y privados de la ciudad de las acacias, los miembros de la mesa de competitividad de

Girardot, y la asesoría del Centro de Investigaciones para el Desarrollo CID de la Universidad Nacional (*plan de competitividad Girardot, 2007-2019*). y la dirección de estudios e investigaciones de la Cámara de Comercio de la ciudad de Bogotá, determina los retos que tiene la ciudad de Girardot para su desarrollo económico, de los cuales se enumeran algunos:

- Consolidar el turismo como su polo estratégico de desarrollo y convertir a la subregión en el principal centro de servicios turísticos y conexos integrados del centro del país (*plan de competitividad Girardot, 2007-2019*).
- Crear redes empresariales y tejido social, estructurar la marca de territorio e identificar los productos turísticos que deben especializarse, fortalecer la acción pública y mantener unas reglas de juego estables, que contribuyan a ordenar el uso del territorio y su seguridad (*plan de competitividad Girardot, 2007-2019*).

7. Análisis del entorno específico.

7.1 Competidores.

El sector turístico y hotelero de Girardot, de acuerdo a la labor de observación para esta investigación existen un total de 652 habitaciones con capacidad de ocupación de 1929 huéspedes entre los hoteles en los que se realizó el análisis; siendo los más significativos de Girardot.

Tabla 2. *Hotelería de Girardot*

N°	Hotel	N° Habitaciones	Capacidad de ocupación	Servicios	Contacto
1	Cañaveral	40	80	Wi-Fi, Parqueadero a motos y TV.	832 0574
2	Las Dalias	10	25	TV, Wi-Fi, piscina y parqueadero.	321 2149605
3	Zamba	48	100	Piscina, restaurante, Wi-Fi, parqueadero y lavandería.	300 3939999
4	La Palma	20	50	TV, Wi-Fi y parqueadero.	833 0617
5	Los Robles	11	40	Alojamiento.	832 4437

6	Los Pitufos	8	30	TV y Wi-Fi.	832 2163
7	El Cid	50	110	TV, jacuzzi, parqueadero y Wi-Fi.	835 0082
8	La Fortuna JK	16	40	Wi-Fi, TV y parqueadero.	888 4889
9	California	20	45	TV y Wi-Fi.	8888965
10	Girasol	40	70	TV y parqueadero de motos.	833 3832
11	Republicano 1910	20	60	Piscina, jacuzzi, sauna, spa, terraza solárium, TV, parqueadero cubierto, bar, Wi-Fi y restaurante.	835 2777
12	El Cedro	30	95	TV y Wi-Fi.	833 2267
13	Magdalena Imperial	22	60	Parqueadero, Wi-Fi, piscina, bar, TV y juegos de mesa.	832 2220
14	Sucre	20		TV y Wi-Fi.	833 2836
15	Rosmar	15	25	TV y Wi-Fi.	832 4437
16	Mónaco	21	40	TV y Wi-Fi.	311 2914024

17	Tisquesusa	37	90	TV, Wi-Fi, piscina, bar y parqueadero.	300 2125726
18	Colonial	8	25	TV y Wi-Fi.	835 2413
19	La 8.^a	20	45	TV y parqueadero.	831 2949
20	Andino	35	80	TV y Wi-Fi.	833 4208
21	Galeón	25	100	Piscina, Wi-Fi, jacuzzi, parqueadero y restaurante.	311 2178013
22	El Terminal	24	40	Wi-Fi y TV.	321 3104805
23	Palmetto	36	105	Piscina, restaurante, parqueadero, Wi-Fi, TV, salón de eventos y de juegos.	835 3070
24	Donal	40	110	TV y parqueadero.	835 1216
25	Tocarema	150	550	Cafetería, spa, bar, jacuzzi, turco, sauna, piscina, dos salones de eventos, salón de juegos, gimnasio, discoteca, T.V, Wi-Fi, Room service y lavandería.	835 0808

26	Unión	42	84	Piscina, parqueadero, sauna, turco, gimnasio, cancha vóley playa, Wi-Fi, restaurante, spa, dos salones de eventos, TV. TV, bar, tarjetas electrónicas de acceso, Wi-Fi, jacuzzi, espejo de agua, spa y parqueadero.	888 9892
27	El León	32	100	Piscina, jacuzzi, restaurante, bar, Wi-Fi, parqueadero, dos salones de eventos y TV.	888 9563
28	Bachué	123	450	Wi-Fi, TV y parqueadero.	833 3830
29	Veracruz	20	45		888 4017

Fuente: Elaboración propia.

En la competencia directa podemos identificar hoteles rurales y urbanos, que ofrecen al viajero la opción de hospedaje y alimentación, pero por su ubicación geográfica no cubren la demanda generada por los servicios médicos de los hospitales de la ciudad.

7.2 Colaboradores.

Los colaboradores son los principales actores de la responsabilidad corporativa, este compromiso permite seguir ofreciendo el máximo nivel de servicios y tener un proceso de mejora continua.

Los colaboradores que cuenta el sector turístico son directos e indirectos; ellos la Alcaldía de Girardot, Cámara de Comercio, Industria y Comercio, Fenalco, Cotelco, Asotelca, Promotores turísticos y Agencias de viajes.

7.3 Proveedores.

Los proveedores estarán encargados de surtir los distintos elementos que hacen parte de atención al cliente como son:

- **Acuagyr:** el agua potable
- **La electrificadora de Cundinamarca “EEC”:** la energía
- **La empresa de telecomunicaciones de Bogotá “ETB”:** la línea telefónica, la red TV digital e internet.
- **Postobón:** bebidas no alcohólicas

- **Coca-Cola:** bebidas no alcohólicas
- **Agua Tropical:** presentación de agua en bolsa y botella.
- **Bavaria:** productos de cerveza
- **Súper Rica:** paquetes comestibles
- **Frito Lay:** paquetes comestibles
- **Textiles del Alto:** todo en lencería para el hotel
- **La cadena de supermercados Exito:** ofrece diferentes artículos tecnológicos, productos comestibles, aseo e higiene personal.
- **La cadena de supermercados Olímpica:** ofrece diferentes artículos tecnológicos, productos comestibles, aseo e higiene personal.
- **El almacén Homecenter:** los muebles de dotación para las habitaciones y zonas comunes del hotel.

8. Análisis de mercado

8.1 Investigación de mercados.

8.1.1 Universo.

De acuerdo con la viabilidad comercial y financiera del eco-hotel, se tendrán en cuenta los municipios aledaños de Girardot como Agua de Dios, Ricaurte, Flandes, Espinal, Nilo, Melgar; con un total de 299.596 habitantes.

8.1.2 Población.

La variable dependiente o clientes potenciales, son los familiares de las personas enfermas, ya que se enfoca en la necesidad del sector en los centros hospitalarios de la Clínica San Sebastián y Hospital Universitario la Samaritana.

Otros clientes o la variable independiente, son aquellas personas que por alguna u otra razón necesita de los servicios de hospedaje, por motivos distintos a la salud.

Por lo anterior, para determinar el número de encuestas a realizar en la investigación de mercados se trabajó en el simulador de Excel, teniendo como parámetros los expuestos en la siguiente tabla.

Tabla 3. *Muestra para encuestas de viabilidad comercial.*

Total de la población (N)	299.596
(Si la población es infinita, dejar la casilla en blanco)	
Nivel de confianza o seguridad (1-α)	95%
Precisión (d)	2%
Proporción (valor aproximado del parámetro que queremos medir)	5%
(Si no tenemos dicha información $p=0.5$ que maximiza el tamaño muestral)	
Tamaño muestral (n)	455
El tamaño muestral ajustado a pérdidas	
Proporción esperada de pérdidas (R)	5%
Muestra ajustada a las pérdidas	479

Beatriz López Calviño

Salvador Pita Fernández

Sonia Pértega Díaz

Teresa Seoane Pillado

Unidad de epidemiología clínica y bioestadística

Complejo Hospitalario Universitario A Coruña

Fuente: simulador para estimar una media.

8.1.3 Propuesta del instrumento.

Para llevar a cabo éste proceso, se contará con la implementación de:

- Encuestas.

8.2 Análisis de la encuesta

La muestra y los porcentajes obtenidos se calcularon mediante el simulador en Excel.

Tabla 4. *Ficha técnica de la muestra*

Ficha técnica de la encuesta	
Universo	7 Municipios
Ámbito geográfico	Se realizaron encuestas en el municipio de Girardot, Agua de Dios, Ricaurte, Flandes, Espinal, Nilo, Melgar; con un total de 299.596 habitantes
Metodología	Encuesta personal
Periodo recolección de información	Diez preguntas
Tipo de muestreo	Muestreo aleatorio
Tamaño muestra	479 Encuestas
Error de muestreo	2%
Nivel de confianza	95%
Encuestadores	Natalia Gómez Gustavo Gómez

Fuente: elaboración propia basada en el simulador de media.

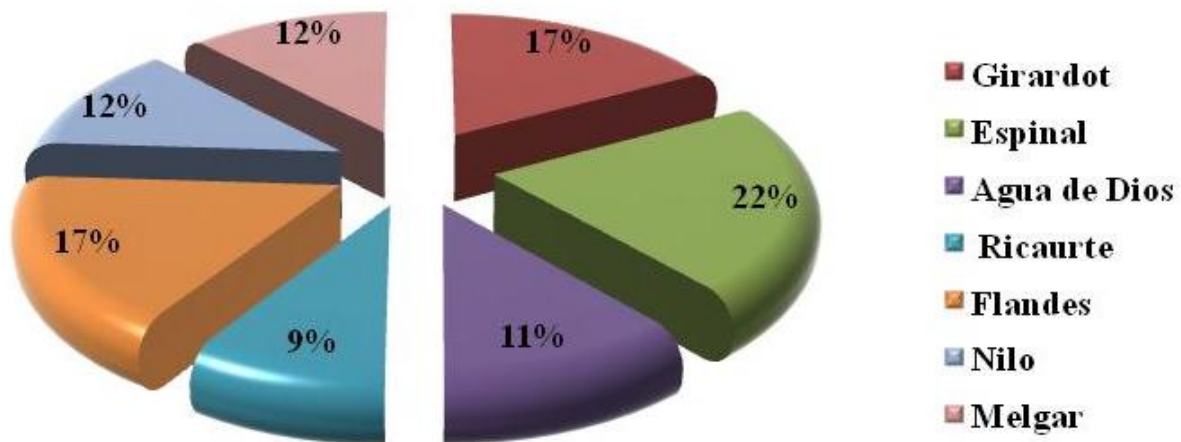
8.3 Ámbito geográfico.

Se realizo encuestas en los municipios aledaños a Girardot como Agua de Dios, Ricaurte, Flandes, Espinal, Nilo, Melgar; con un total de 299.596 habitantes.

Tabla 5. Encuesta realizada a los municipios aledaños de Girardot.

No.	Municipio	Habitantes	Encuestas
1.	Girardot	121354	82
2.	Espinal	76226	103
3.	Agua de Dios	13615	55
4.	Ricaurte	7769	43
5.	Flandes	38.000	81
6.	Nilo	5400	57
7.	Melgar	37232	58
Total		299596	479

Fuente: elaboración propia a partir de base de datos de las Gobernaciones Cundinamarca y Tolima.

**Figura 5** Participación de los municipios encuestados.

Fuente: elaboración propia

Teniendo en cuenta la cantidad de habitantes de cada municipio se establece un porcentaje de participación en la encuesta realizada, Espinal obtuvo el 22%, seguido de Girardot participando el 17% ya que cuenta con el mayor número de habitantes, Flandes contribuyó el 17%, seguido de Nilo con el 12%, igual que Melgar con 12%; los municipios con menor intervención fue Agua de Dios con 11% y finalmente Ricaurte con 9% del cual se unificó la información para establecer la muestra y lograr satisfactoriamente el trabajo de campo.

8.3.1 Se realiza encuesta de viabilidad comercial del Eco-Hotel Zue.

La encuesta se realiza con la finalidad de determinar la necesidad de un hotel ecológico en el sector del Alto del Rosario en la ciudad de Girardot, con la información obtenida permitirá establecer las características de productos y servicios para los usuarios de este proyecto dirigido al turismo de la salud.

8.3.2 Diagnostico de encuesta.

Tabla 6. *Usuarios de servicios hoteleros.*

¿Usted es usuario de servicios hoteleros en el municipio de Girardot?

Usuario hotelero	Frecuencia relativa	Frecuencia absoluta
Si	277	58%
No	202	42%
Total	479	100%

Fuente: elaboración propia.

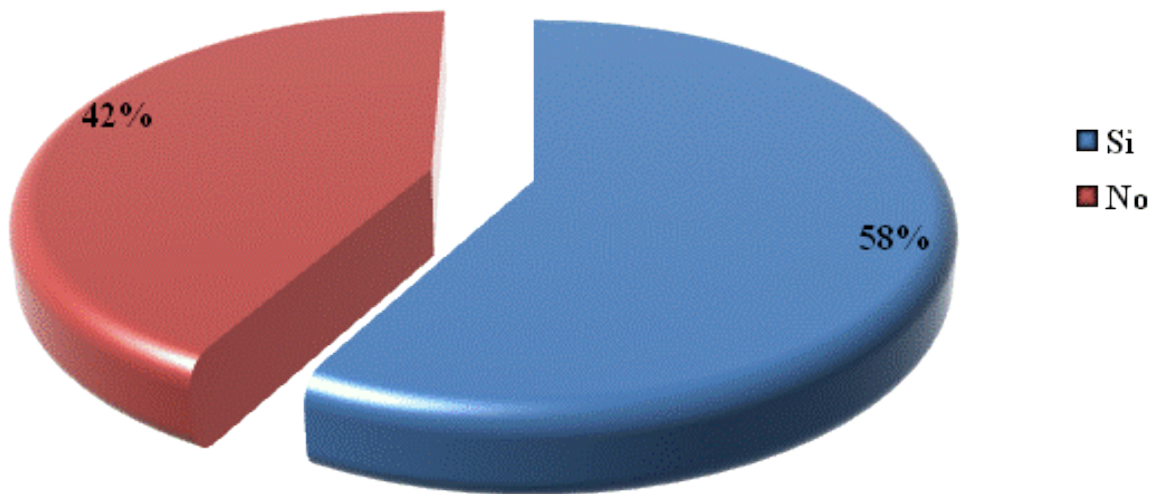


Figura 6. *Usuarios de servicios hoteleros.*

Fuente: elaboración propia.

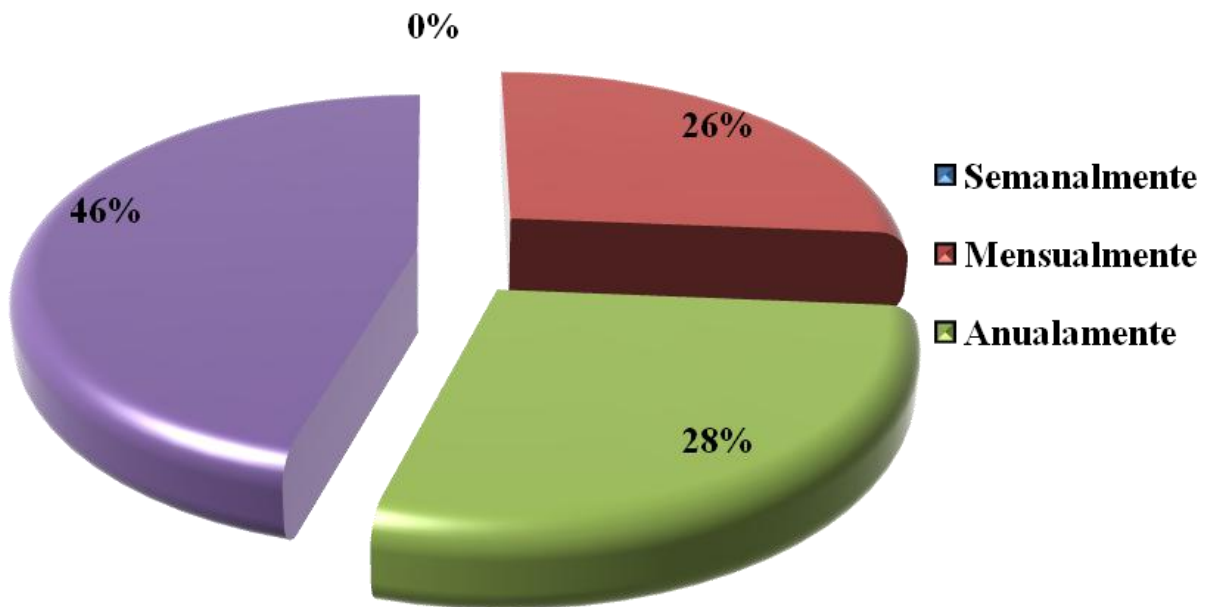
La pregunta inicial a la población encuestada es para identificar si hace uso de los servicios hoteleros en la ciudad de Girardot, lo cual el 58% lo hacen por circunstancias de emergencia, necesidad o porque le gusta la conocer sitios, pero el 24% no hacen uso del servicio por el alto costos, el mal servicio, entre otros aspectos que se tendrían en cuenta para satisfacer las necesidades de los posibles clientes, lo que indica si existe una necesidad de servicios de hospedaje en la ciudad.

Tabla 7 *Frecuencia de uso del servicio hotelero*

¿Con que frecuencia utiliza los servicios de hospedaje?

Frecuencia de hospedaje	Frecuencia relativa	Frecuencia absoluta
Semanalmente	0	0%
Mensualmente	126	26%
Anualmente	135	28%
Irregularmente	218	46%
Total	479	100%

Fuente: elaboración propia.

**Figura 7.** *Frecuencia de uso del servicio hotelero.*

Fuente: elaboración propia.

La constancia o frecuencia con que la población encuestada hace uso de los servicios hoteleros, se concluyó que el 0% no lo hacen, el 26% lo hacen mensualmente, anualmente el 28% en casos de emergencia, por visitar o descansar en la ciudad y el 46% con frecuencia irregular, hacen uso de los servicios hoteleros en Girardot por paseos familiares, por descanso laboral, entre otros aspectos impredecible, es decir los servicios turísticos son muy variables, pero si es competitivo en el mercado se lograría que las personas busquen el servicio ecológico y hotelero del Alto del Rosario en la ciudad.

Tabla 8 Utilización servicio hoteleros.

Cuando utiliza los servicios hoteleros lo hace...

Uso de servicios	Frecuencia relativa	Frecuencia absoluta
Solo	67	14%
Una persona	251	52%
Dos personas o mas	161	34%
Total	479	100%

Fuente: elaboración propia.

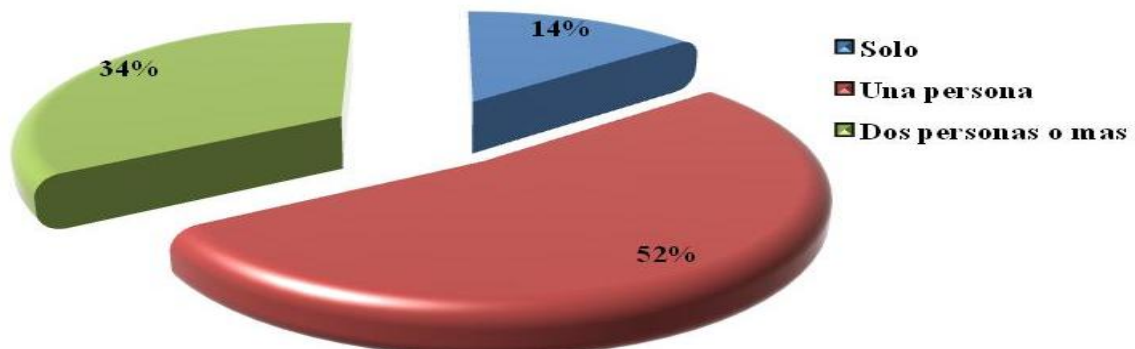


Figura 8. Utilización servicio hoteleros.

Fuente: elaboración propia.

Las personas que se hospedan solos son el 14%, el 52% hacen uso del servicio del hotel con un acompañante que en la mayor de los casos es la pareja y el 34% respondieron que hacen uso de los servicios hoteleros con dos o más acompañantes, en algunos casos eran los hijos, familiares o amigos, lo cual se concluye que se tendría mayor visita de parejas para alojarse, por lo tanto dentro de la organización del hotel se deben disponer habitaciones para acomodación sencilla, doble y múltiple.

Tabla 9. Necesidad de servicio de hospedaje.

¿Ha necesitado el servicio de hospedaje en el municipio de Girardot, luego de utilizar algún servicio de salud en la ciudad?

Necesidad de hospedaje	Frecuencia relativa	Frecuencia absoluta
Si	197	41%
No	282	59%
Total	479	100%

Fuente: elaboración propia.

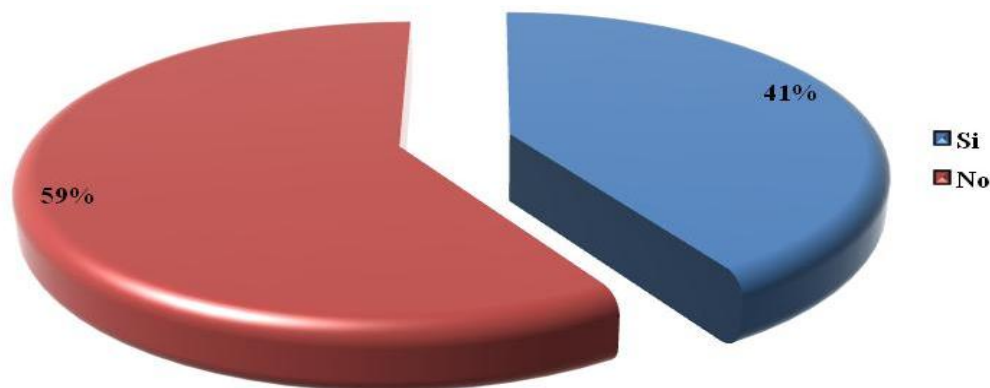


Figura 9. Necesidad de servicio de hospedaje.

Fuente: elaboración propia.

La población encuestada destaca que han necesitado el servicio de hospedaje en Girardot, luego de acompañar a un familiar o amigo para utilizar algún servicio de salud, iniciar tratamientos o por controles médicos lo que les impiden viajar a su residencia por el desplazamiento, costos y el estado de salud del paciente, obteniendo el 41%, y el 59% restante de la población no han necesitado hospedaje, ya que no han requerido tratamientos o intervenciones médicas que les permitan regresar a la vivienda del encuestado.

Tabla 10. *Satisfacción servicios hoteleros.*

¿Está satisfecho con la oferta hotelera en el sector del Alto del Rosario, si su respuesta es negativa continúe la pregunta 7?

Satisfacción de oferta	Frecuencia relativa	Frecuencia absoluta
Si	175	37%
No	304	63%
Total	479	100%

Fuente: elaboración propia.

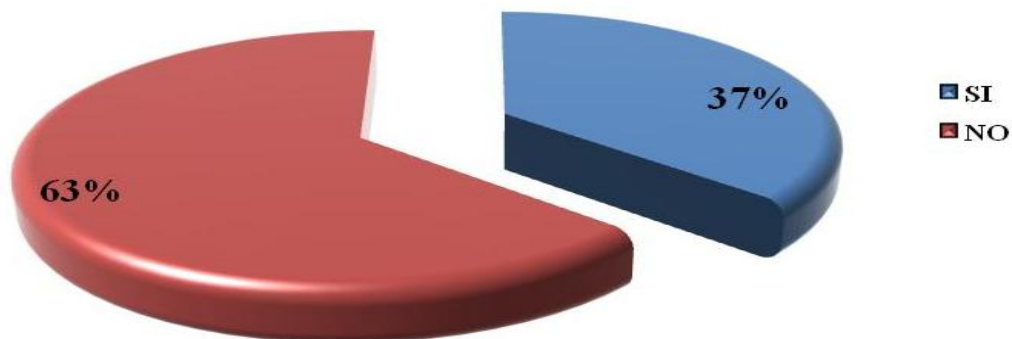


Figura 10. *Satisfacción servicios hoteleros.*

Fuente: elaboración propia.

La población encuestada respondió con un 37% la conformidad con la oferta hotelera en el sector identificando algunos hoteles turísticos, pero desconociendo la necesidad de hospedaje para el turismo de salud y el 63% identificaron el sector con poca oferta hotelera para su carencia, ya que se encuentra el Hotel Tocarema pero el costo hospedaje es muy alto para estas personas, lo cual se concluye que el eco-hotel sería una oportunidad de satisfacer la necesidad de la zona.

Tabla 11. Necesidad de servicio hotelero.

¿Cree usted que es necesario brindar el servicio de un hotel en medio dos centros de salud como la Clínica San Sebastián y el hospital Samaritana?

Necesidad de hotel	Frecuencia relativa	Frecuencia absoluta
Si	371	77%
No	29	6%
N/R	79	17%
Total	479	100%

Fuente: elaboración propia.

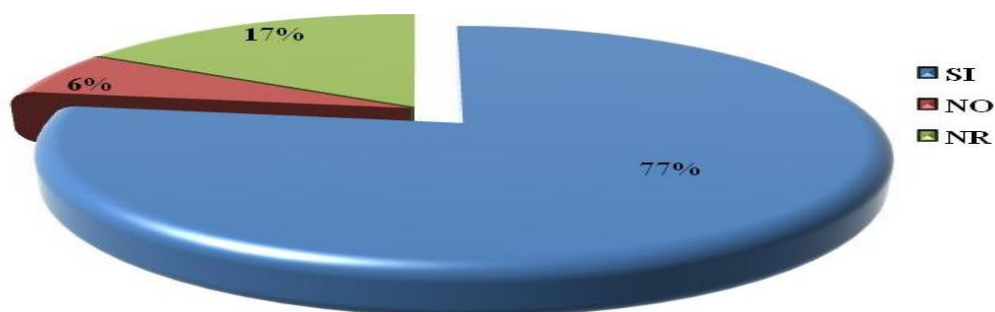


Figura 11. Necesidad de servicio hotelero.

Fuente: elaboración propia.

La población encuestada idéntico la necesidad de brindar el servicio hotelero en medio de dos centros de salud obteniendo un 77%, algunas personas conocían la ubicación de la Clínica San Sebastián y el Hospital la Samaritana, el 6% respondieron que no es necesario, ya que posiblemente desconozcan la problemática del sector y 17% no respondieron, lo cual se concluye la carencia de la zona, esto permite plantear estrategias y ser competitivos en el mercado para la construcción del eco-hotel.

Tabla 12. *Conocimiento de hoteles ecológicos en Girardot.*

¿Conoces hoteles ecológicos en la ciudad de Girardot?

Hoteles ecológicos	Frecuencia relativa	Frecuencia absoluta
Si	21	4%
No	458	96%
Total	479	100%

Fuente: elaboración propia.

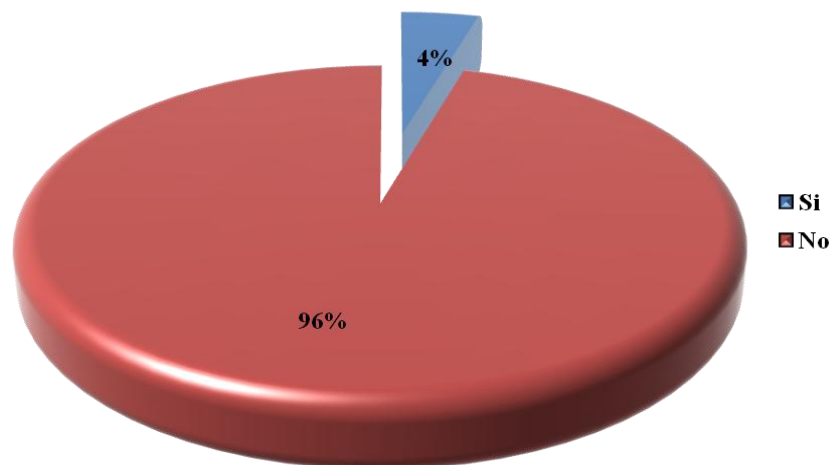


Figura 12. *Conocimiento de hoteles ecológicos en Girardot.*

Fuente: elaboración propia.

La población encuestada no conoce hoteles ecológicos en la ciudad de Girardot obteniendo el 96% y el 4% si conoce, lo cual indica que es una oportunidad para la puesta en marcha del Eco-Hotel Zue ya que la hotelería con que cuenta la ciudad no tiene características ecológicas.

Tabla 13. *Familiares en atención médica en Girardot*

¿Si viviera en los municipios aledaños de Girardot y tuviera un familiar haciendo uso de los servicios de salud en la Clínica San Sebastián y el Hospital la Samaritana haría uso de los servicios ofrecidos por el Eco-Hotel Zue?

Necesidad de servicio	Frecuencia relativa	Frecuencia absoluta
Si	444	93%
No	35	7%
Total	479	100%

Fuente: elaboración propia.

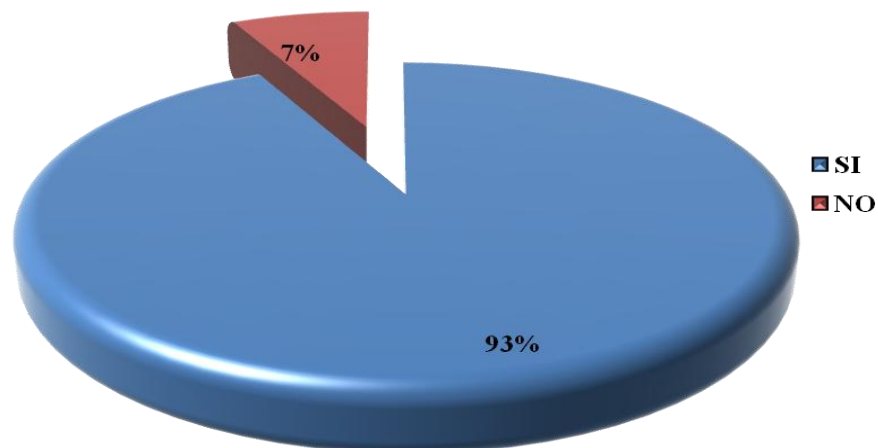


Figura 13. *Familiares en atención médica en Girardot.*

Fuente: elaboración propia.

El 93% de la población encuestada identifico que si vivieran en los municipios aledaños de Girardot y tuviera un familiar hospitalizado en el Hospital Samaritana o la Clínica San Sebastián harían uso de los servicios del Eco-Hotel Zue, ya que se crea la necesidad de alojamiento y el 7% no haría uso del hotel, porque cuenta con familiares en la ciudad y ellos le brindan hospedaje, es decir el mayor porcentaje es positivo, por lo cual se tendría la oportunidad de brindarles el servicio.

Tabla 14. *Servicios adicionales del eco-hotel.*

¿Qué otros servicios adicionales le gustaría encontrar en el hospedaje del eco-Hotel?

Servicios adicionales	Frecuencia relativa	Frecuencia absoluta
Sala de juegos	42	9%
Cafetería	53	11%
Sala de lectura con internet	43	9%
Todas las anteriores	311	65%
Bar	12	3%
Heladería	3	1%
Parqueadero	1	0%
Piscina	7	1%
Servicios de masajes	2	0%
Spa	3	1%
Turco	2	0%
Total	479	100%

Fuente: elaboración propia.

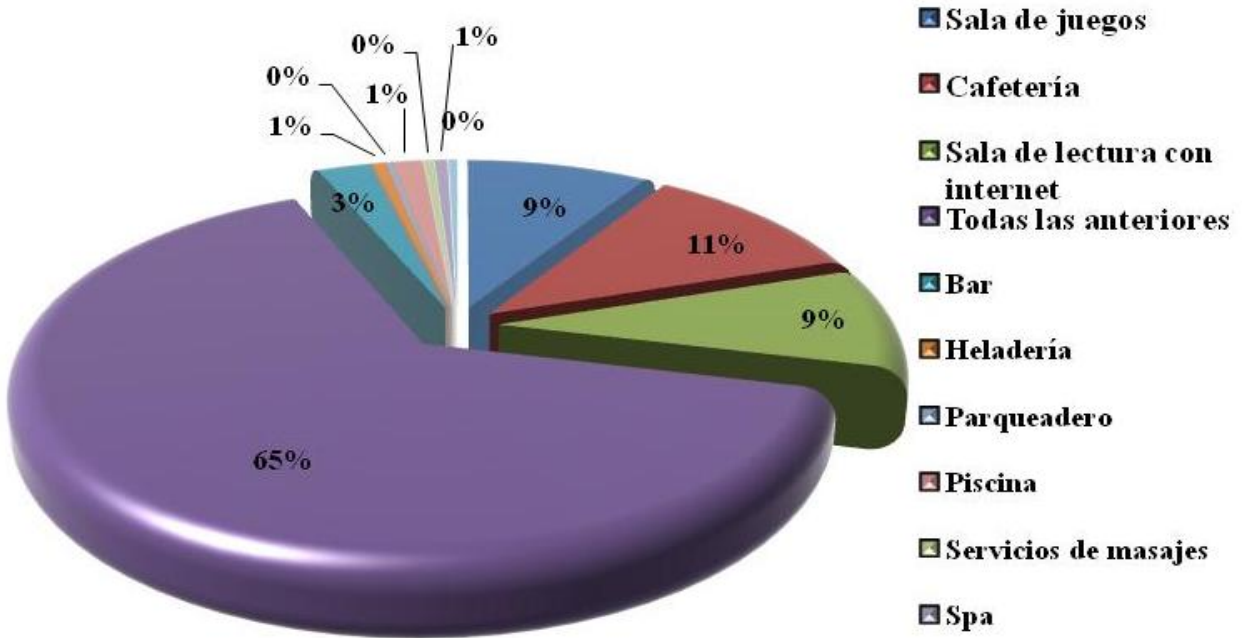


Figura 14. Servicios adicionales del eco-hotel.

Fuente: elaboración propia.

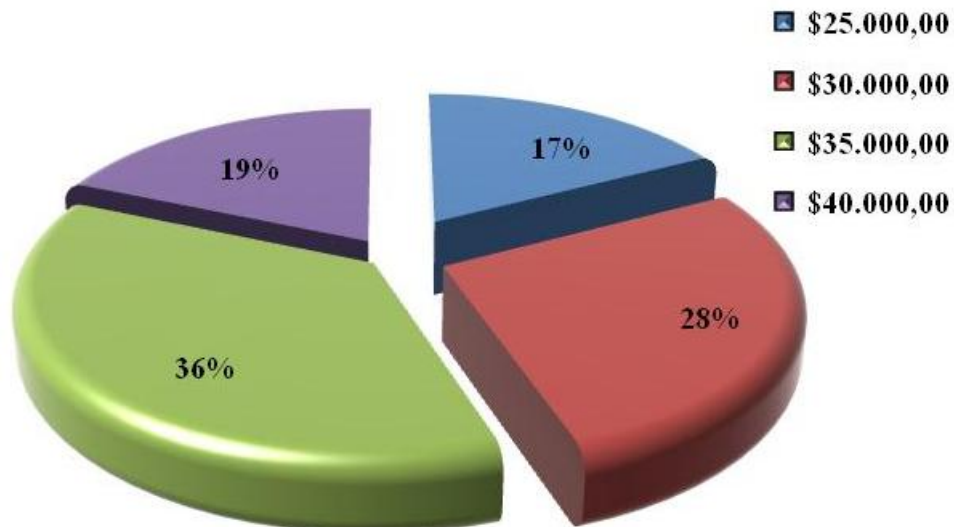
Teniendo en cuenta los servicios adicionales de hospedaje el 9% de la población encuestada le gustaría encontrar en el eco-hotel sala de juegos para compartir con familiares, amigos o conocer nuevas personas, cafetería con el 11%, para ofrecer bebidas refrescantes y comidas rápidas, entre otros alimentos, sala de lectura con internet el 9%, con el fin de leer artículos de interés de forma virtual o presencial, el 3% un bar, una heladería 1%, parqueadero 0%, piscina 1%, masajes 0% spa 1%, turco 0%, el 65% restante les gustaría que se ofrecieran todos los servicios, lo cual es una oportunidad para identificar las necesidades y las expectativas de los encuestados, con el fin de implementar estrategias en el proyecto.

Tabla 15. *Pago por servicios hoteleros.*

¿Cuánto está dispuesto a pagar por día para hacer uso de las instalaciones del eco-hotel con todas las comodidades ofrecidas, por acomodación sencilla?

Disponibilidad de pago	Frecuencia relativa	Frecuencia absoluta
\$ 25.000	83	17%
\$ 30.000	132	28%
\$ 35.000	175	36%
\$ 40.000	89	19%
Total	479	100%

Fuente: elaboración propia.

**Figura 15.** *Pago por servicios hoteleros*

Fuente: elaboración propia.

Se presentaron diferentes opciones de precios con el fin de identificar cuanto está dispuesto a pagar el huésped, lo cual el 17% la población pagaría \$25.000, el 28% de los encuestados pagarían \$30.000, el 36% estarían dispuestos a pagar \$35.000 por los servicios ofrecido y el 19% pagarían \$40.000, por la variedad de servicios ofrecidos aparte del hospedaje, lo cual se tendría en cuenta para establecer tarifas en el proyecto.

8.4 Análisis situacional (DOFA).

La estrategia para desarrollar acciones que permitan crear una posición dentro del sector turístico en la localidad, con el fin de planear las acciones que faciliten dar respuesta a las diferentes fuerzas competitivas como son:

MATRIZ DOFA	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ubicación geográfica 2. Formación del talento humano 3. alternativa ecológica en el sector turístico de Girardot 4. Calidad en el servicio al cliente 5. Buen manejo de diferentes residuos reutilizables. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Poco conocimiento del mercado turístico. 2. Falta de experiencia en el manejo del talento humano. 3. Poca noción en la protección del medio ambiente. 4. La actitud y cultura de los colaboradores 5. Reconocimiento en el mercado
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
<ol style="list-style-type: none"> 1. Cercanía a los centros de salud Clínica San Sebastián y el Hospital la Samaritana 2. Desarrollo e innovación de productos 3. divulgación y promoción para dar a conocer una nueva opción de descanso 4. Girardot no cuenta con hoteles ecológicos. 5. Brindar bienestar a la comunidad 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar convenios con alcaldía, hospitales y clínicas. 2. Capacitar e incentivar a colaboradores. 3. Desarrollar plan de mercadeo para reforzar la publicidad de la marca. 4. Implementar mejoras de embellecimiento paisajístico en los alrededores de la empresa. 5. Embellecimiento de las zonas verdes la comuna dos Alto del Rosario. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Buscar ventajas competitivas a partir de la calidad en el servicio que ofrece la empresa para sobresalir en el mercado 2. Controlar los procesos con el fin de evaluar y estar en mejoramiento continuo. 3. Lograr acuerdos con otras empresas para brindar un adecuado abastecimiento de insumos en la manera oportuna 4. Crear un sistema informativo interno que permita identificar las novedades de la empresa. 5. Mantener precios alternativos y competitivos para ofertarle al cliente
AMENAZA	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Cambios constantes y repentinos en normatividad del sector turístico 2. Incremento de precios por los aspectos económicos 3. Poca demanda de clientes por la temporada baja 4. Factores externos que sean obstáculo para alcanzar metas corporativas 5. La contaminación que producen los turistas. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mantener tarifas competitivas, para llamar la atención del cliente. 2. Brindar un servicio de calidad para que el cliente conserve la buena imagen que posee la empresa 3. Mejorar programas de capacitación para estar actualizados en sector hotelero. 4. Fortalecer los diferentes procesos internos para alcanzar metas, teniendo en cuenta los diferentes aspectos del entorno y el talento humano 5. Diseñar estrategias para crear conciencia ambiental y realizar el debido manejo de los diferentes residuos 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aprovechar las capacitaciones para mejorar las habilidades de los colaboradores y brindarle al servicio mejoramiento continuo. 2. Tener un buen clima organizacional donde los colaboradores aporten sus conocimientos para lograr la calidad de la empresa 3. Ofrecer planes novedosos para aumentar la demanda. 4. Mantener la ideología de calidad para hacer el equilibrio entre costo y precio, para lograr que el cliente se sienta satisfecho por el costo. 5. Desarrollar un sistema evaluativo para determinar la satisfacción del cliente

Figura 16. Análisis DOFA.

Fuente: elaboración propia.

9. Plan de marketing.

9.1 Definición del negocio.

Teniendo en cuenta el análisis y estudio que se realizó para el Eco-Hotel, se considera que los factores que conforman la dimensión correspondiente al atractivo del mercado del sector turismo son:

- El Eco-hotel estará condicionado teniendo en cuenta la capacidad y el diseño del proyecto con el fin de brindarle al huésped comodidad y tranquilidad con el fin que sea reconocido como un lugar idóneo para su descanso, ya que los paisajes permiten que se instale una infraestructura ecológica que sea amigable con el medio ambiente.
- Se determina por la cultura ecológica que exista, ya que en la medida que haya un entorno natural que proporcione un ambiente de paz y tranquilidad a las personas que dejan a sus familiares enfermos en la Clínica San Sebastián o el Hospital la Samaritana.

9.2 Clientes.

El Eco Hotel Zue está orientada al cliente, el interés primordial es implementar la máxima productividad en todos los procesos, se compensa la calidad del servicio que se oferta a los huéspedes, mejorando su experiencia al disfrutar de los servicios que se realizan a partir de los siguientes principios de:

- Fiabilidad del servicio
- Cualificación del personal
- Equipamiento completo y en buen estado.

9.3 Segmentación de mercado.

Personas entre las edades de 19 a 60 años. Mujeres y hombres de la ciudad y municipios aledaños a Girardot.

9.4 Mercado objetivo.

Los turistas de salud de Girardot y municipios aledaños como Agua de Dios, Nilo, Espinal, Flandes, Ricaurte, Carmen de Apicala, Melgar, Apulo, Nariño, La mesa, Mesitas, Tocaima, Guamo, Purificación.

9.5 Estrategias.

- La organización Eco-Hotel Zue implantará el buen servicio al cliente haciéndolo sentir en familia.
- Las personas que visiten al Eco-Hotel podrán disfrutar de las zonas verdes con variedad de plantas, florales, frutales y palmeras, quiosco con acamas, música ambiental, zonas de hidratación, espejo de agua, zona de lectura, sendero ecológico, parqueadero, sala de juegos, terraza solárium y cafetería.
- La organización Eco-hotel contará con zona campestre, en el cual se tendrán animales domésticos y de campo.
- El hotel Ecológico hará buen uso de recursos, manejo de residuos reutilizables, recolección y utilización de agua lluvia con el fin de utilizar la riqueza naturales.
- La organización contaría contara con convenios con alcaldías, hospitales y clínicas a nivel regional.
- Para generar una atención y una relación interna con el cliente, generando un valor agregado se ofrece los siguientes planes:

- **Plan coffee:** se ofrece al huésped en hora de la mañana un pasabocas para acompañar la bebida caliente ya sea café, chocolate o té.

- **Plan break:** se ofrece al huésped en horas de la tarde un pasabocas para acompañarlo con bebida fría y refrescante.

- **Plan reduction:** se hace un descuento al huésped del 5% o del 10% dependiendo de la cantidad de personas.

- **Plan puntos:** por cada noche de hospedaje un punto, por cada treinta puntos se obsequia una noche de hospedaje para temporadas bajas.

- **Plan cortesía:** por dos noches de alojamiento continuas se le obsequia al huésped un plato de fruta tropical al desayuno.

10. Portafolio de productos.

10.1 Presentación del producto

Un lugar creado para aquellas personas que buscan estar cómodos, tranquilos y sentirse bien en ambientes naturales con diseños modernos y campestres, ubicado en la zona más estratégica de Girardot rodeado de paisajes indescriptibles.

MAPA

Carrera Quinta
Clinica San Sebastian
Hospital la Samaritana
Carrera Quinta
Calle 20a

Nos encontramos ubicados en la carrera 5ª # 20ª - 74 Alto del Rosario, diagonal a la Clínica San Sebastián en Girardot.

Información y reservaciones:
Email: ecohotelzue@gmail.com
Tel: 888 5023
Cel: 320 4819980

ECO HOTEL ZUE

UN ESPACIO NATURAL

Cra 5ª # 20ª - 74 Alto del Rosario
Girardot— Cundinamarca.
Email: ecohotelzue@gmail.com
888 5023 — 320 4819980

Figura 17. Portafolio de servicios.

Nota. Portafolio de servicios en Anexos Fuente: elaboración propia

MISION

El Eco-Hotel Zue ofrece a los clientes hospedaje de calidad, comodidad con un ambiente único, autentico por medio de los servicios basados en la atención al cliente y la conservación del medio ambiente para ser competitivo en sector hotelero.

VISION

Ser en el 2021 el eco-hotel más reconocido en el municipio y la región como generadores de cambio en la manera que ofrecen los servicios de hospedaje e innovación ecológica.

VALORES CORPORATIVOS

Prestamos un servicio con calidad, digno y apropiado para los huéspedes teniendo en cuenta:

- » Amor y sentido de pertenencia
- » Responsabilidad
- » Honestidad
- » Respeto
- » Compromiso

Contamos con un total de 27 habitaciones de las cuales están las sencillas, dobles y familiares, con aire acondicionado o ventilador, televisor LCD con cable, baño privado, diferentes ambientes modernos.

Por otra parte la calidad y el manejo en el trato al cliente será la esencia de l Eco-Hotel Zue.

Habitación	Valor
Sencilla	\$ 25.000
Doble	\$ 35.000
Familiar	\$ 60.000

- » El buen servicio al cliente lo hará sentir en familia.
- » Podrán disfrutar de las zonas verdes con variedad de plantas, florales, frutales y palmeras, quiosco con acamas, música ambiental, zona de lectura, sala de juegos, cafetería.

Además ofrecemos los servicios:

- » Atención personalizada para el huésped.
- » Terraza Solarium
- » Sendero ecológico
- » Zonas comunes
- » Zona campestre
- » Espejo de agua

Esto y mucho más en... el Eco-Hotel Zue.

Figura 18. Portafolio de servicios.

Nota. Portafolio de servicios en Anexos Fuente: elaboración propia

10.2 Promoción.

Teniendo en cuenta la importancia de la divulgación y promoción de los servicios que ofrece el eco-hotel, se destaca las diferentes herramientas como medios de comunicación que permiten informar a la comunidad, lo cual se plantea para el conocimiento de la empresa nacional e internacional por:

- Redes sociales
- Radio
- Periódico
- Revista
- Publicidad interna
- Publicidad externa
- Correo electrónico
- Televisión
- Volantes
- Tarjetas de presentación
- Brochure
- Pagina Web empresarial

10.3 Precio.

El eco hotel se proyecta con 27 habitaciones así:

Tabla 16. *Habitaciones del Eco-Hotel Zue.*

Tipo De Habitación	Cantidad	Valor
Sencilla	15	25.000
Doble	10	35.000
Familiar	2	60.000

Fuente: elaboración propia

11. Aspectos técnicos

11.1 Necesidades y requerimientos.

11.1.1 Terreno.

La adquisición del terreno de 778 m² situado en la carrera 5^a # 20^a – 74 en el Alto del Rosario, por un costo de \$ 80'000.000, donde se está ejecutando el proyecto; por su extensión permite desarrollar el eco-hotel, teniendo en cuenta la ubicación estratégica y el objetivo principal que es satisfacer las necesidades de la comunidad.



Figura 19. Ubicación del terreno.

Fuente: elaboración propia

11.1.2 Edificio.

La edificación se distribuirá de la siguiente forma para las habitaciones:

- **Primer piso:** una habitación familiar, dos habitaciones sencillas y siete habitaciones dobles.
- **Segundo piso:** cinco habitaciones sencillas y dos habitaciones dobles.
- **Tercer piso:** una habitación familiar, nueve habitaciones dobles
- **Cuarto piso:** terraza solárium.

El terreno en total cuenta con 778 m², el costo de la construcción es de \$ 120.000.000, en un área de 300 m² y los restantes 378 m² son las zonas verdes, distribuidas para el espejo de agua, parqueadero y el sendero ecológico.



Figura 20. Ubicación del edificio.

Fuente: elaboración propia

11.1.3 Maquinaria.

Tabla 17. Adquisición de maquinaria.

Descripción	Cantidad	Valor unitario	Total
Planta eléctrica	1	2.000.000	2.000.000
Lavadora 19 Kg	1	1.090.000	1.090.000
Brilladora	1	400.000	400.000
Aspiradora	1	450.000	450.000
Cafetera	1	40.000	40.000
Plancha	1	20.000	20.000
Total			4.000.000

Fuente: elaboración propia.

11.1.4 Instalaciones técnicas.**Tabla 18.** *Instalaciones técnicas*

Descripción	Total
Instalaciones eléctricas y ahorradores de energía	2.000.000
Red telefónica y cámara cerrada	2.000.000
Total	4.000.000

Fuente: elaboración propia.

11.1.5 Elementos de transporte.**Tabla 19.** *Elemento de transporte.*

Descripción	Total
Moto de 110 CC con adaptación de canastilla portable	6.000.000
Total	6.000.000

Fuente: elaboración propia

11.1.6 Herramientas y utillaje.**Tabla 20.** *Herramientas y utillaje.*

Descripción	Cantidad	Valor unitario	Total
Juegos de vasos	6	6.000	36.000
Pocillos y platos tinteros	20	7.000	140.000
Cubiertos	2	70.000	140.000
Jarras	8	15.000	120.000
Platos torteros	20	8.000	160.000
Licuadaora	1	70.000	70.000
Bandeja	5	40.000	200.000
Manguera	1	70.000	70.000
Motor para el espejo de agua	1	200.000	200.000
Escalera multiusos	1	100.000	100.000
Quit de herramienta	1	200.000	200.000
Otros			564.000
Total			2.000.000

Fuente: elaboración propia

11.1.7 Mobiliario.

Tabla 21. *Mobiliario.*

Descripción	Cantidad	Valor unitario	Total
Somier con colchón	27	500.000	13.500.000
Camarotes	2	600.000	1.200.000
Mesas de noche	16	15.000	240.000
Silletería y mesas	10	500.000	5.000.000
Asoleadoras	5	500.000	2.500.000
Sofás	3	700.000	2.100.000
Comedor	1	500.000	500.000
Almohadas	55	10.000	550.000
Mesas para la sala de juegos	2	200.000	400.000
Armario	2	600.000	1.200.000
Sillas de oficina	2	500.000	1.000.000
Alacena	1	800.000	800.000
Escritorio de oficina	1	500.000	500.000
Otros			2.510.000
Total			32.000.000

Fuente: elaboración propia.

11.1.8 Elemento informáticos

Tabla 22. *Elementos informáticos.*

Descripción	Cantidad	Valor unitario	Total
Computador	2	1.000.000	2.000.000
Total			2.000.000

Fuente: elaboración propia.

11.1.9 Derechos de traspaso.

Tabla 23. *Derechos de traspaso*

Descripción	Total
Notaria	205.000
Traspaso en instrumentos públicos	245.000
Pago de impuestos suelo y Alcaldía	350.000
Total	800.000

Fuente: elaboración propia.

11.1.10 Lencería.**Tabla 24.** *Lencería.*

Descripción	Total
Lencería	2.500.000
Total	2.500.000

Fuente: elaboración propia.

11.1.11 Gastos de constitución.**Tabla 25.** *Gastos de constitución.*

Descripción	Total
Sayco Acipro	80.000
Registro Nacional del Turismo en Camara y Comercio	200.000
Industria y Comercio	320.000
Bomberos	40.000
Marca y patente	60.000
Total	700.000

Fuente: elaboración propia.

11.1.12 Otras inversiones.

Tabla 26. *Otras inversiones*

Descripción	Cantidad	Valor unitario	Total
Televisores 32"	30	600.000	18.000.000
Teléfonos	30	30.000	900.000
Aire acondicionado portátil	10	500.000	5.000.000
Ventilador	30	50.000	1.500.000
Embelllecimiento de las zonas verdes			4.600.000
	Total		30.000.000

Fuente: elaboración propia.

11.2 Capacidad de alojamiento.

El Eco-Hotel Zue contará con 27 habitaciones, las cuales estarán divididas en sencillas, dobles y familiares con una capacidad total de alojamiento para 70 personas, con el fin de brindar comodidad y tranquilidad al huésped.

12. Plan de organización.

12.1 Objetivo general.

Ofrecer un servicio de alojamiento como una experiencia agradable a los huéspedes e introduciendo conciencia ambiental contribuyendo a desarrollo turístico local.

12.2 Objetivos específicos.

- Originar una participación de todos los colaboradores de la empresa, para desarrollo de sus actividades acorde a principios de responsabilidad, sentido de pertenencia y el buen manejo de los recursos renovables y no renovables, contribuyendo al cuidado ambiental
- Implementar estrategias comerciales y administrativas acorde a criterios de seguridad económica y bienestar de sus colaboradores, contribuyendo a la estabilidad empresarial.
- Crear al sector hotelero la diferencia en comodidad, servicio e innovación del eco hotel Zue contribuyendo al desarrollo local.

12.3 Misión

El Eco-Hotel Zue ofrece a los clientes hospedaje de calidad, comodidad con un ambiente único, autentico por medio de los servicios basados en la atención al cliente y la conservación del medio ambiente para ser competitivo en sector hotelero.

12.4 Visión

Ser en el 2021 el eco-hotel más reconocido en el municipio y la región como generadores de cambio en la manera que ofrecen los servicios de hospedaje e innovación ecológica.

12.5 Valores corporativos.

Se brinda un servicio con calidad, digno y apropiado para los huéspedes teniendo en cuenta:

- Amor y sentido de pertenencia
- Responsabilidad
- Honestidad
- Respeto
- Compromiso
- Trabajo en equipo.

12.6 Estructura.

La estructura organizacional del Eco-Hotel Zue manejaría un organigrama básico debido por el tamaño de la empresa, liderado por el gerente, pasando por la recepcionista – secretaria, continua con los servicios generales, con el auxiliar de servicios generales y finaliza con el portero – botones.

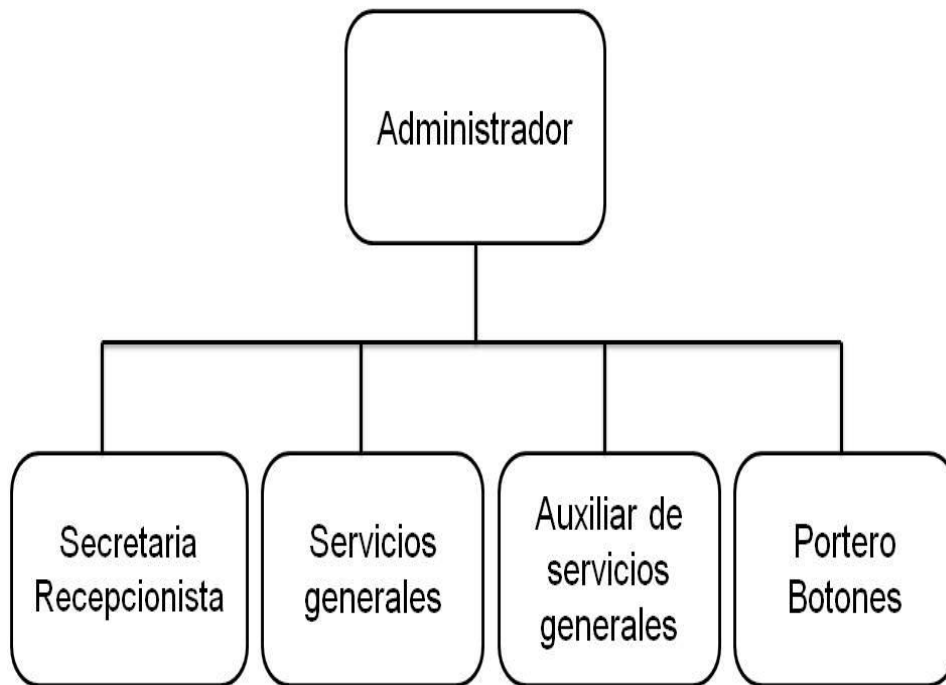


Figura 21. Estructura organizacional.

Fuente: elaboración propia

12.7 Manual de funciones

Tabla 27. *Manual de funciones para el Administrador.*

ECO-HOTEL ZUE.	
Descripción de funciones	
Nombre del cargo Administrador	Fecha AA/MM/AAAA
Departamento: Administrativo	Supervisar a: Todo el personal
Función principal	
Planear, dirigir, coordinar, supervisar y evaluar las diferentes actividades, con el fin de optimizar y maximizar los diferentes recursos del hotel para alcanzar los objetivos de la empresa.	
Detalles de funciones	
<ul style="list-style-type: none"> • Liderar y preservar el cumplimiento de la misión, visión y valores organizacionales del hotel. • Contribuir con eficiencia, eficacia y efectividad la ejecución de los procesos y procedimientos establecidos en el hotel. • Cumplir y hacer cumplir las políticas, reglamento, normas y procedimientos vigentes en el hotel • Ofrecer atención, servicio y asesoría al huésped y colaboradores • Gestor de logística, desarrollo de estrategias publicitarias y promoción • Hacerse responsable por los insumos, equipos de la empresa, velar por el buen uso y mantenimiento de los mismos. • Usar con responsabilidad y confiabilidad los recursos económicos generadores de los servicios del hotel. • Elaborar informes de las actividades de servicio cumplidos • Desarrollar estrategias de mercado del servicio • Representar al hotel en los diferentes eventos que esté involucrado la empresa • Seleccionar el talento humano del hotel. 	

Fuente: elaboración propia

Tabla 28. *Manual de funciones para la recepcionista – secretaria.*

ECO-HOTEL ZUE.	
Descripción de funciones	
Nombre del cargo	Fecha
Recepcionista – Secretaria	AA/MM/AAAA
Departamento:	Cargo del jefe inmediato:
Administrativo	Administrador
Función principal	
Legalizar las reservas, el ingreso y salidas por medio de registros, controles y efectuar los cobros de servicios consumidos por el cliente, además de brindar información necesaria con atención cordial para lograr la satisfacción del huésped.	
Detalles de funciones	
<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con la misión, visión, las políticas, reglamento, normas, procedimientos y valores organizacionales del hotel. • Contribuir con eficiencia, eficacia y efectividad la ejecución de los procesos y procedimientos establecidos en el hotel. • Atender amablemente al huésped y brindarles información asertiva de las inquietudes planteadas. • Atender a los proveedores y manejar inventarios. • Entregar al huésped la publicidad del hotel • Tener siempre una buena presentación y un vocabulario formal y carismático • Responsable del manejo de la caja menor del hotel • Cumplir con las funciones que le sean asignadas por el Administrador relacionadas con su cargo • Relacionar las facturas de los servicios del hotel y demás consumos de los huéspedes. • Elaborar informe de las actividades desarrolladas. • Legalizar el registro de ingresos y salidas de los huéspedes en las instalaciones del hotel. 	

Fuente: elaboración propia

Tabla 29. *Manual de funciones para servicios generales.*

ECO-HOTEL ZUE.	
Descripción de funciones	
Nombre del cargo	Fecha
Servicios Generales	AA/MM/AAAA
Departamento:	Cargo del jefe inmediato:
Operativo	Administrador
Función principal.	
Realizar las actividades necesarias para la prestación de los servicios y atención al huésped en las instalaciones del hotel.	
Detalles de funciones	
<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con la misión, visión, las políticas, reglamento, normas, procedimientos y valores organizacionales del hotel. • Contribuir con eficiencia, eficacia y efectividad la ejecución de los procesos y procedimientos establecidos en el hotel. • Responsable del aseo de las instalaciones y las habitaciones del hotel cumpliendo con las normas requeridas para la ejecución de la actividad. • Usar con responsabilidad los equipos que tiene a su disposición para el desarrollo de sus actividades laborales en el hotel. • Entregar al huésped la publicidad del hotel • Tener un control de las habitaciones ocupadas para su respectiva limpieza • Cumplir con las funciones que le sean asignadas por el Administrador relacionadas con su cargo • Responsable de hacer cambios en los objetos del interior de las habitaciones • Limpia las habitaciones vacías del hotel • Mantiene la habitación con buen aroma • Atiende la solicitud del huésped en el hotel 	

Fuente: elaboración propia

Tabla 30. *Manual de funciones para el auxiliar de servicios generales.*

ECO-HOTEL ZUE.	
Descripción de funciones	
Nombre del cargo	Fecha
Auxiliar de Servicios Generales	AA/MM/AAAA
Departamento:	Cargo del jefe inmediato:
Operativo	Administrador
Función principal.	
Realizar las labores de aseo y limpieza en las instalaciones del hotel para ofrecer un entorno aseado a la cual presta el servicio conforme a las normas y procedimientos de la empresa.	
Detalles de funciones.	
<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con la misión, visión, las políticas, reglamento, normas, procedimientos y valores organizacionales del hotel. • Contribuir con eficiencia, eficacia y efectividad la ejecución de los procesos y procedimientos establecidos en el hotel. • Mantener limpio e higiénico la zona cana campestre del hotel, demás debe estar atento a la alimentación de los animales durante el día y activar los riegos de las plantas. • Cumplir con las funciones que le sean asignadas por el Administrador relacionadas con su cargo • Clasificar la basura empacando desechos orgánicos, papeles y materiales sólidos en bolsas separadas. • Responsable por los elementos a su cargo e informar sobre cualquier anomalía o deterioro que ellos presenten y solicitar su reposición si es el caso. • Usar con responsabilidad los equipos que tiene a su disposición para el desarrollo de sus actividades laborales en el hotel. • Mantiene la habitación con buen aroma • Atiende la solicitud del huésped en el hotel 	

Fuente: elaboración propia.

Tabla 31. *Manual de funciones para el portero – botones.*

ECO-HOTEL ZUE.	
Descripción de funciones	
Nombre del cargo Portero – Botones	Fecha AA/MM/AAAA
Departamento: Operativo	Cargo del jefe inmediato: Administrador
Función principal.	
Realizar las actividades necesarias para la prestación de los servicios de portería y atención al huésped dentro de las instalaciones del hotel.	
Detalles de funciones.	
<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con la misión, visión, las políticas, reglamento, normas, procedimientos y valores organizacionales del hotel. • Contribuir con eficiencia, eficacia y efectividad la ejecución de los procesos y procedimientos establecidos en el hotel. • Atención, servicio y asesoría al huésped. • Encargado de orientar al huésped a la habitación ayudándole con su equipaje. • Responsable por los equipos que tiene a su disposición para el desarrollo de sus actividades. • Tener siempre una buena presentación y un vocabulario formal y carismático. • Estar disponible en la portería para la entrada y salida de vehículos. • Atiende la solicitud del huésped en el hotel 	

Fuente: elaboración propia.

Tabla 32. *Manual de funciones para la zona campestre.*

ECO-HOTEL ZUE.
Descripción de funciones para zona Campestre
Función principal.
Es importante conservar el aseo de la zona campestre teniendo en cuenta la higiene, la bioseguridad además la alimentación de los animales domésticos y activar el riego de las plantas.
Detalles de funciones para la limpieza.
<ul style="list-style-type: none"> • El área destinada para la permanencia de los animales debe estar limpia para evitar la contaminación e ingreso de posibles enfermedades. • Las características de la zona limpia es fundamental tener equipos o accesorios destinados al uso exclusivo del área. • Realizar una buena limpieza a bebederos de agua y comederos • El ingreso a la zona campestre debe ser personal autorizado.
Detalles de funciones para la alimentación.
<ul style="list-style-type: none"> • Se alimentara los animales en la mañana, al medio día y en la tarde teniendo en cuenta el concentrado para cada especie y la suficiente hidratación. • Cambiar el agua todos los días y verificar que se mantenga limpia y fresca. • Tener en cuenta el tipo de alimento y el consumo de cada especie domestica • Evitar la contaminación de los alimentos
Detalles de elementos de bioseguridad.
<ul style="list-style-type: none"> • El personal debe emplear ropa y calzado de uso exclusivo. • Responsable por los elementos a su cargo e informar sobre cualquier anomalía o deterioro que ellos presenten y solicitar su reposición si es el caso. • Usar con responsabilidad los equipos que tiene a su disposición para el desarrollo de sus actividades laborales en el hotel. • Se efectúan valoraciones de riesgo para el desarrollar un plan de seguridad laboral • Procedimientos en caso de emergencia y accidentes. • Se cuenta con productos seguros relacionados con el higiene de las instalaciones, equipos y el control de plagas. • Se ubica un botiquín en los lugares de trabajo.

Fuente: elaboración propia.

13. Plan financiero.

13.1 Inversiones.

Tabla 33. *Inversiones.*

Plan de inversiones	Coste (Pts).
Terrenos	80.000.000
Edificios	120.000.000
Maquinaria	4.000.000
Instalaciones técnicas	4.000.000
Elementos de transporte	6.000.000
Herramientas y utillajes	2.000.000
Mobiliario	32.000.000
Elementos informáticos	2.000.000
Derecho de traspaso	800.000
Lencería hotelera	2.500.000
Gastos de constitución	700.000
Otras inversiones	30.000.000
Total	284.000.000

Fuente: elaboración propia.

13.2 Ingresos.

Tabla 34. *Ingresos ventas de productos.*

Ventas	Unidad.	Precio	% IVA	Total	Total IVA
Agua en bolsa	528	300	10	158.400	15.840
Galax	50	1.000	10	50.000	5.000
Chocorrano	50	1.000	10	50.000	5.000
Gatorade	50	2.500	10	125.000	12.500
Vive 100	50	2.300	10	115.000	11.500
Paquetes papas	84	1.400	10	117.600	11.760
Gaseosa litro	45	2.500	10	112.500	11.250
Gaseosa 350	120	1.400	10	168.000	16.800
Cerveza	660	1.900	21	1.254.000	263.340
Agua en botella	72	2.000	10	144.000	14.400
Enjuague bucal	12	1.400	21	16.800	3.528
Desodorante cojines caja x 20 und	20	1500	21	30.000	6.300
Toallas higienicas paquete	5	7.000	21	35.000	7.350
Preservativos	50	7.000	21	350.000	73.500
Cepillos de dientes	20	2.000	21	40.000	8.400
Cepillos de cabello	15	2.000	21	30.000	6.300
Crema dental	15	3.000	21	45.000	9.450
Bloqueador	35	24.000	21	840.000	176.400
Bronceador	30	26.000	21	780.000	163.800
Encendedor	60	1.500	21	90.000	18.900
Cigarrillos	200	2.000	21	400.000	84.000
Paños húmedos	10	4000	21	40.000	8.400
Total				4.991.300	933.718

Fuente: elaboración propia

Tabla 35. *Ingresos financieros.*

Ingresos financieros.	Total
CDT	500.000
Inversiones	0
Arriendos	2.000.000
Otros	1.500.000
Total	4.000.000

Fuente: elaboración propia

Tabla 36. *Ingresos de ventas.*

Ventas	Unidad.	Precio	% IVA	Total	Total IVA
Habitación sencilla	385	25.000	16	9.625.000	1.540.000
Habitación doble	280	35.000	16	9.800.000	1.568.000
Habitación familiar	25	50.000	16	1.250.000	200.000
TOTALES				20.675.000	3.308.000

Fuente: elaboración propia

13.3 Compras

Tabla 37. Compras

Ventas	Unidad.	Precio	% IVA	Total	Total IVA
Agua en bolsa	528	150	10	79.200	7.920
Galax	50	700	10	35.000	3.500
Chocorrano	50	700	10	35.000	3.500
Gatorade	50	1.900	10	95.000	9.500
Vive 100	50	1.900	10	95.000	9.500
Paquetes papas	84	900	10	75.600	7.560
Gaseosa litro	45	1.400	10	63.000	6.300
Gaseosa 350	120	1.050	10	126.000	12.600
Cerveza	660	1.250	21	825.000	173.250
Agua en botella	72	1.100	10	79.200	7.920
Enjuague bucal	12	900	21	10.800	2.268
Jabon corporal 130 g x 24 und.	6	4.000	21	24.000	5.040
Desodorante cojines caja x 20 und	1	9000	21	9.000	1.890
Toallas higienicas paquete	5	5.000	21	25.000	5.250
Preservativos	50	5.500	21	275.000	57.750
Cepillos de dientes	20	1.000	21	20.000	4.200
Cepillos de cabello	15	1.000	21	15.000	3.150
Crema dental	15	1.500	21	22.500	4.725
Bloqueador	35	18.000	21	630.000	132.300
Bronceador	30	19.000	21	570.000	119.700
Encendedor	60	1.000	21	60.000	12.600
Cigarrillos	200	1.500	21	300.000	63.000
Paños húmedos	10	2500	21	25.000	5.250
Escobas	5	5.000	21	25.000	5.250
Traperos	5	6.500	21	32.500	6.825
Blanqueador x 20 Lts	2	28.300	21	56.600	11.886
Jabón en polvo x 20 kg	2	43.000	21	86.000	18.060
Champú liquido x 500 ml	3	20.000	21	60.000	12.600
Ambientador x 20 Lts	2	28.300	21	56.600	11.886
Café	10	8.800	10	88.000	8.800
Aromáticas caja x 24 Und.	4	2.000	10	8.000	800
Toallas corporales	10	40.000	21	400.000	84.000
Sábanas	10	60.000	21	600.000	126.000
Bombillos x 8 Und.	2	38.000	21	76.000	15.960
Toallas de papel x 150und	4	8000	21	32.000	6.720
Bolsas basura en tubo x 500	1	35.000	21	35.000	7.350
Papel higiénico x 30 rollos	10	20.000	21	200.000	42.000
Total				5.250.000	1.016.810

Fuente: elaboración propia

13.4 Nomina.

Tabla 38. Nomina.

Nombre	Salario	Salud 8,5%	Pensión 12%	Vacaci. 4,17%	Ars 1.500	Prima 8,33%	Cesan 8,33%	Int.Cesan 1%	Transporte	Valor TOTAL
Administrador	1.000.000	85.000	120.000	41.700	1500	83.300	83.300	10.000	74.000	1.498.800
Recepcionista	644.350	54.770	77.322	26.869	1500	53.674	53.674	6.444	74.000	992.603
Servicios generales	644.350	54.770	77.322	26.869	1500	53.674	53.674	6.444	74.000	992.603
Portero	644.350	54.770	77.322	26.869	1500	53.674	53.674	6.444	74.000	992.603
Aux. Servicios generales	644.350	54.770	77.322	26.869	1500	53.674	53.674	6.444	74.000	992.603
Total										5.469.213

Fuente: elaboración propia

13.5 Gastos.

Tabla 39. *Gastos.*

Anotaciones	Precio	Tipo IVA	Total	Total IVA
Suministro luz	195.000	21%	195410	410
Suministro agua	220.000	21%	220462	462
Gas	50.000	21%	50105	105
Suministro telefono	90.000	21%	90189	189
Internet y tv cable	60.000	21%	60126	126
Seguros	50.000	21%	50105	105
Publicidad	500.000	21%	501050	1050
Gastos diversos	70.000	21%	70147	147
Total	1.235.000		1.237.594	2.594

Fuente: elaboración propia

13.6 Flujo de caja

Tabla 40. *Flujo de caja.*

Descripción	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Ventas	20675000	20675000	20675000	20675000	20675000	20675000	20675000	20675000	20675000	20675000	20675000	20675000
+ Saldo mes anterior	0	15432866	30865732	46298598	61731464	77164330	92597196	108030062	123462928	138895794	154328660	169761526
+Ingresos	8991300	8991300	8991300	8991300	8991300	8991300	8991300	8991300	8991300	8991300	8991300	8991300
Venta otro productos	4991300	4991300	4991300	4991300	4991300	4991300	4991300	4991300	4991300	4991300	4991300	4991300
Rentas	2500000	2500000	2500000	2500000	2500000	2500000	2500000	2500000	2500000	2500000	2500000	2500000
Otros	1500000	1500000	1500000	1500000	1500000	1500000	1500000	1500000	1500000	1500000	1500000	1500000
TOTAL INGRESOS	29666300	45099166	60532032	75964898	91397764	106830630	122263496	137696362	153129228	168562094	183994960	199427826
-EGRESOS	14233434	14233434	14233434	14233434	14233434	14233434	14233434	14233434	14233434	14233434	14233434	14233434
Servicios públicos	615000	615000	615000	615000	615000	615000	615000	615000	615000	615000	615000	615000
nómina	5469213	5469213	5469213	5469213	5469213	5469213	5469213	5469213	5469213	5469213	5469213	5469213
intereses	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
préstamo a 10 años	2279221	2279221	2279221	2279221	2279221	2279221	2279221	2279221	2279221	2279221	2279221	2279221
compra insumos	5250000	5250000	5250000	5250000	5250000	5250000	5250000	5250000	5250000	5250000	5250000	5250000
otros gastos	620000	620000	620000	620000	620000	620000	620000	620000	620000	620000	620000	620000
Total saldo del mes	15432866	30865732	46298598	61731464	77164330	92597196	108030062	123462928	138895794	154328660	169761526	185194392

Fuente: elaboración propia

13.7 Amortización de crédito.

Tabla 41. *Amortización de crédito.*

Datos iniciales Préstamo	
Monto:	114.000.000
Tasa de interés anual:	21%
Plazo, en años:	10
Pagos por año:	12
Vencimiento primer pago:	30/11/2015
Pago por período.	
Pago introducido:	
Pago calculado:	2.279.221
Cálculos	
Usar el pago:	2.279.221

Fuente: elaboración propia

13.8 Depreciación de muebles y equipos.

Tabla 42. *Depreciación de muebles y equipos.*

CONCEPTO	TIEMPO	VALOR	ANUAL	MENSUAL	DIARIA
Equipos	3	2.000.000	666.667	55.556	1.852
Muebles Y enseres	10	32.000.000	3.200.000	266.667	8.889
Edificios	20	120.000.000	6.000.000	500.000	16.667
Terrenos	40	80.000.000	2.000.000	166.667	5.556
Vehículos	5	6.000.000	1.200.000	100.000	3.333
Total depreciación		240.000.000	13.066.667	1.088.889	36.296

Fuente: elaboración propia

13.9 Balance general.**Tabla 43. Balance general.**

Activo corriente		Pasivo corriente	
Caja	300.000	Proveedores	0
Bancos	2.000.000	Obligaciones bancarias	2.279.221
Clientes	0	Impuestos por pagar	700.000
Otras cuentas por cobrar	0		
Inventarios	5.250.000		
Gastos pagados por anticipo	0		
Total activo corriente.	7.550.000	Total pasivo corriente	2.979.221
Activo fijo.		Pasivos a largo plazo.	
Inversiones	2.000.000	Obligaciones. a largo plazo	0
Muebles y enseres	12.000.000		
Terreno	80.000.000		
Depreciación	1.088.889		
Total activo fijo	92.911.111	Total pasivo largo plazo	0
Otros activos		Total pasivo	
			2.979.221
Total otros activos	0	Patrimonio	
		Aporte de socios	156.852.027
		Capital	90.000.000
		Utilidad del ejercicio	164.333.917
Total activos	100.461.111	Total patrimonio	97.481.890
		Total pasivo + Patrimonio	100.461.111

Fuente: elaboración propia

13.10 Estado de resultado.**Tabla 44.** *Estado de resultado.*

Ventas	307.995.600
- Costo de ventas	77.851.122
= Utilidad operacional	230.144.478
- Gastos	65.630.561
= Utilidad de bruta	164.513.917
- Gastos financieros	100.000
= Utilidad antes de impuestos	164.413.917
- Impuestos	80.000
= Utilidad neta	164.333.917

Fuente: elaboración propia

13.11 Tasa interna de retorno optimista.**Tabla 45.** *Tasa interna de retorno optimista.*

Año	Ingresos	Gastos	Valor Neto	6%	13%	60%
1	0	- 284.000.000	- 284.000.000	- 284.000.000	- 284.000.000	- 284.000.000
2	307.995.600	298.200.000	9.795.600	587.736	1.273.428	5.877.360
3	338.795.160	313.110.000	25.685.160	1.541.110	3.339.071	15.411.096
4	372.674.676	328.765.500	43.909.176	2.634.551	5.708.193	26.345.506
5	409.942.144	345.203.775	64.738.369	3.884.302	8.415.988	38.843.021
6	450.936.358	362.463.964	88.472.394	5.308.344	11.501.411	53.083.437
7	496.029.994	380.587.162	115.442.832	6.926.570	15.007.568	69.265.699
8	545.632.993	399.616.520	146.016.473	8.760.988	18.982.142	87.609.884
9	600.196.292	419.597.346	180.598.946	10.835.937	23.477.863	
10	660.215.922	440.577.213	219.638.708	13.178.323	28.553.032	
11	726.237.514	462.606.074	263.631.440	15.817.886	34.272.087	
12	798.861.265	485.736.378	313.124.888	18.787.493	40.706.235	
13	878.747.392	510.023.197	368.724.195	22.123.452	47.934.145	
14	966.622.131	535.524.356	431.097.775	25.865.866	56.042.711	
15	1.063.284.344	562.300.574	500.983.770	30.059.026		
16	1.169.612.778	590.415.603	579.197.175	34.751.831		
17	1.286.574.056	619.936.383	666.637.673	39.998.260		
18	1.415.231.462	650.933.202	764.298.260	45.857.896		
		Total		2.919.570	11.213.874	12.436.002

Fuente: elaboración propia

La rentabilidad según los resultados de la TIR cuenta con una tasa del 60% y se estima que la recuperación de la inversión es aproximadamente a 8 años; ya que a mayor tasa menor es el tiempo de recuperación de lo invertido teniendo en cuenta los valores optimistas.

13.12 Tasa interna de retorno realista.**Tabla 46.** *Tasa interna de retorno realista.*

Año	Ingresos	Gastos	Valor Neto	8%	24%	30%
1	0	- 284.000.000	- 284.000.000	- 284.000.000	- 284.000.000	- 284.000.000
2	153.997.800	298.200.000	144.202.200	11.536.176	34.608.528	43.260.660
3	169.397.580	313.110.000	143.712.420	11.496.994	34.490.981	43.113.726
4	153.997.801	328.765.500	174.767.699	13.981.416	41.944.248	52.430.310
5	169.397.581	345.203.775	175.806.194	14.064.496	42.193.487	52.741.858
6	153.997.802	362.463.964	208.466.162	16.677.293	50.031.879	62.539.849
7	169.397.582	380.587.162	211.189.580	16.895.166	50.685.499	63.356.874
8	153.997.803	399.616.520	245.618.717	19.649.497	58.948.492	
9	169.397.583	419.597.346	250.199.763	20.015.981		
10	153.997.804	440.577.213	286.579.409	22.926.353		
11	169.397.584	462.606.074	293.208.490	23.456.679		
12	153.997.805	485.736.378	331.738.573	26.539.086		
13	169.397.586	510.023.197	340.625.611	27.250.049		
14	153.997.806	535.524.356	381.526.550	30.522.124		
15	169.397.587	562.300.574	392.902.988	31.432.239		
16	153.997.807	590.415.603	436.417.796			
17	169.397.588	619.936.383	450.538.795			
18	153.997.808	650.933.202	496.935.394			
19	169.397.589	683.479.862	514.082.274			
Total				2.443.548	28.903.113	33.443.276

Fuente: elaboración propia.

La rentabilidad según los resultados de la TIR cuenta con una tasa del 24% y se estima que la recuperación de la inversión es aproximadamente a 8 años; ya que se cuenta con una tasa promedio para establecer el tiempo de recuperación de lo invertido teniendo en cuenta los valores realistas.

13.13 Tasa interna de retorno pesimista.**Tabla 47.** *Tasa interna de retorno pesimista.*

Año	Ingresos	Gastos	Valor Neto	7%	23%	25%
1	0	- 284.000.000	- 284.000.000	- 284.000.000	- 284.000.000	- 284.000.000
2	20.300.000	298.200.000	277.900.000	19.453.000	63.917.000	69.475.000
3	22.330.000	313.110.000	290.780.000	20.354.600	66.879.400	72.695.000
4	24.563.000	328.765.500	304.202.500	21.294.175	69.966.575	76.050.625
5	27.019.300	345.203.775	318.184.475	22.272.913	73.182.429	79.546.119
6	29.721.230	362.463.964	332.742.734	23.291.991	76.530.829	
7	32.693.353	380.587.162	347.893.809	24.352.567		
8	35.962.688	399.616.520	363.653.832	25.455.768		
9	39.558.957	419.597.346	380.038.389	26.602.687		
10	43.514.853	440.577.213	397.062.360	27.794.365		
11	47.866.338	462.606.074	414.739.736	29.031.782		
12	52.652.972	485.736.378	433.083.406	30.315.838		
13	57.918.269	510.023.197	452.104.927	31.647.345		
		Total		17.867.032	66.476.233	13.766.744

Fuente: elaboración propia.

La rentabilidad según los resultados de la TIR cuenta con una tasa del 25% y se estima que la recuperación de la inversión es aproximadamente a 5 años; ya que se cuenta con una tasa promedio para establecer el tiempo de recuperación de lo invertido teniendo en cuenta los valores pesimista.

15. Conclusiones.

Se implanta una viabilidad comercial y financiera del Eco Hotel en la ciudad de Girardot, aportando en la generación de alternativas que fomenten el desarrollo local y regional.

El Eco Hotel Zue es viable comercialmente, pues cuenta con la población que permite el tener una afluencia constante de usuarios, el mercado objetivo quienes son los familiares de las personas que hacen uso de los servicios de salud en la Clínica San Sebastián y el Hospital Samaritana.

Así mismo, es viable financieramente pues la relación de utilidades, los costos y gastos generados permiten el obtener una utilidad aproximada anual de \$ 1.174.513.543, con una tasa interna de retorno de 25%, para recuperar la inversión en 5 años teniendo en cuentas el escenario pesimista, con el fin de garantizar la sostenibilidad del hotel.

El Eco-Hotel Zue está basado en el servicio personalizado, que permite hacer sentir al huésped como en casa, además de contar con zonas campestres y verdes, con el fin de promover la tranquilidad, comodidad, felicidad a todos y cada uno de los huéspedes.

14. Referencias

Material electrónico

BLOGS

Fernanda, (9 de Marzo de 2009). Historia de Girardot. *Blog*. Recuperado de <http://lufegirardot.blogspot.com/2009/03/historia-de-girardot.html>.

Páginas en el world wide web

Hotel Tocarema, (2011). Servicios del hotel tocarema. *Rutacol*. Recuperado de <http://www.rutacol.com/hotel-tocarema-en-girardot.html>

Avella, Caro, (2011). Inicio. *Hotel Bachue*. Recuperado de <http://www.hotelbachue.com/espanol/#/inicio>

Alfanje, (2004). Teórico de la economía del desarrollo. *Wikipedia*. Recuperado de https://es.wikipedia.org/wiki/Amartya_Sen

Gómez, Julio A, (1997). La calidad de vida y el tercer sector: nuevas dimensiones de la complejidad. *Hábitat*. Recuperado de <http://habitat.aq.upm.es/select-sost/ac4.html>

Jyon, (2006). Información de Raimundo Emiliani Roman. *Wikipedia*. Recuperado de https://es.wikipedia.org/wiki/Raimundo_Emiliani_Rom%C3%A1n

Campo, Maria F y Gil, Ricardo, (2007), *Plan De Competitividad De Girardot*. Biblioteca Girardot. Recuperado de http://bibliotecadigital.ccb.org.co/bitstream/handle/11520/2816/1696_plan_competit_girardot.pdf?sequence=1

Autor corporativo, informe gubernamental.

Ministerio de Industria y Comercio. (2011). *Por medio del cual se establecen los lineamientos para la formulación de la política pública distrital de turismo de naturaleza para Bogotá, D.C.* Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=41212>

Ministerio de Industria y Comercio. (2003). *Ley general de turismo*. DITUR. Recuperado de <http://www.redturs.org/documentos/colombia/gobierno/colgn1.pdf>

Asociación hotelera de Colombia. (2004). *Norma técnica NTSH sectorial colombiana 006*. Recuperado de http://www.fontur.com.co/aymsite/aym_document/aym_normatividad/2004/NTSH006.pdf

Gobernación de Cundinamarca. (2015). Información general. Recuperado de http://www.cundinamarca.gov.co/wps/portal/Home/Cundinamarca.gc/ascundi_municipioscontenidos/ccundi_municipios+

Gobernación del Tolima. (2015). Información general. Recuperado de <http://www.tolima.gov.co/publicaciones.php?id=2358>

Tesis y trabajos de grado en línea.

Bonilla, Sacnité y Sosa, Cinddy, (2005). Evaluación de las prácticas de crianza y su impacto en la calidad de vida infantil en una muestra de escuelas PEC y NO PEC en el municipio de Puebla.

Tesis de pregrado. Recuperado de

http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lid/bonilla_h_s/portada.html

Revista online

Aguado, M., Calco D., Dessal C., Riechmann J., Gonzalez, J y Montes, C. (2013, Enero). La necesidad de repensar el bienestar humano en un mundo cambiante, *PAPELES*. Recuperado de https://www.fuhem.es/media/cdv/file/biblioteca/revista_papeles/119/Repensar_el_bienestar_humano_M._Aguado_y_otros.pdf

Aguado, M., Calco D., Dessal C., Riechmann J., Gonzalez, J y Montes, C. (2013, Enero). Mercantilización del bienestar humano, *PAPELES*. Recuperado de https://www.fuhem.es/media/cdv/file/biblioteca/revista_papeles/119/Repensar_el_bienestar_humano_M._Aguado_y_otros.pdf

Robert. (2014). Perspectivas Económicas 2014: Colombia dentro del Contexto Internacional, *Empresarial y laboral*. Recuperado de <http://www.revistaempresarial.com/secciones/finanzas/176-sample-data-articles/finanzas/finanzas-1/602-perspectivas-economicas-2014-colombia-dentro-del-contexto-internacional.html>

15. Anexos

Anexo A. Encuesta de viabilidad.

ENCUESTA DE VIABILIDAD DEL HOTEL ECO-HOTEL ZUE

La siguiente encuesta se realizara con la finalidad de determinar la necesidad de un hotel ecológico en el sector del Alto del Rosario en la ciudad de Girardot. Con la información que se obtenga de esta encuesta se determinara las características de productos y servicios que requeriría los usuarios de este proyecto Eco-hotel dirigido al turismo de la salud.

Por favor complete la encuesta cuidadosamente al leerla y señale con una "X" la respuesta apropiada.

Datos del encuestado:

LUGAR DE ORIGEN: _____

OCUPACION: _____ E-MAIL: _____

- | | |
|---|--|
| <p>1. ¿Usted es usuario de servicios hoteleros en el municipio de Girardot?</p> <p>SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> POR QUE? _____</p> | <p>7. ¿Conoces hoteles ecológicos en la ciudad de Girardot?</p> <p>SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Cual? _____</p> |
| <p>2. ¿Con que frecuencia utiliza los servicios de hospedaje?</p> <p>Semanalmente <input type="checkbox"/></p> <p>Mensualmente <input type="checkbox"/></p> <p>Anualmente <input type="checkbox"/></p> <p>Irregularmente <input type="checkbox"/></p> <p>Aproximadamente cuanto: <input type="checkbox"/></p> | <p>8. ¿Si viviera en municipios aledaños de Girardot y tuviera un familiar haciendo uso del servicio de salud en el Hospital Samaritana o en la Clínica San Sebastián haría uso de los servicios ofrecidos por el Eco-hotel Zue?</p> <p>SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p> |
| <p>3. Cuando utiliza los servicios hoteleros lo hace...</p> <p>Solo <input type="checkbox"/></p> <p>Con una persona <input type="checkbox"/></p> <p>Con 2 personas o más <input type="checkbox"/></p> | <p>9. ¿Qué otros servicios adicionales le gustaría encontrar en el hospedaje del eco-Hotel?</p> <p>Sala de juegos <input type="checkbox"/></p> <p>Cafetería <input type="checkbox"/></p> <p>Sala de lecturas con internet <input type="checkbox"/></p> <p>Todas las anteriores <input type="checkbox"/></p> <p>Otros _____</p> |
| <p>4. ¿Ha necesitado el servicio de hospedaje en el municipio de Girardot, luego de utilizar algún servicio de salud en la ciudad?</p> <p>SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p> | <p>10. ¿Cuánto está dispuesto a pagar por día para hacer uso de las instalaciones del eco-hotel con todas las comodidades ofrecidas, por acomodación sencilla?</p> <p>\$25.000 <input type="checkbox"/></p> <p>\$30.000 <input type="checkbox"/></p> <p>\$35.000 <input type="checkbox"/></p> <p>\$40.000 <input type="checkbox"/></p> |
| <p>5. ¿Está satisfecho con la oferta hotelera en el sector del Alto del Rosario, si su respuesta es negativa continúe la pregunta 7?</p> <p>SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p> | |
| <p>6. ¿Cree usted que es necesario brindar el servicio de un hotel en medio dos centros de salud como la Clínica San Sebastián y el hospital Samaritana?</p> <p>SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> POR QUE? _____</p> | |

¡Muchas gracias por su tiempo, su opinión para nosotros es muy importante!

Fuente: elaboración propia.

Anexo B. Portafolio de servicios.

Un lugar creado para aquellas personas que buscan estar cómodos, tranquilos y sentirse bien en ambientes naturales con diseños modernos y campestres, ubicado en la zona mas estratégica de Girardot rodeado de paisajes indescriptibles.



MAPA



Nos encontramos ubicados en la carrera 5ª # 20ª - 74 Alto del Rosario, diagonal a la Clinica San Sebastián en Girardot.

Información y reservaciones:
 Email: ecohotelzue@gmail.com
 Tel: 888 5023
 Cel: 320 4819980

ECO HOTEL ZUE



UN ESPACIO NATURAL

Cra 5ª # 20ª - 74 Alto del Rosario
 Girardot— Cundinamarca.
 Email: ecohotelzue@gmail.com
 888 5023 — 320 4819980








Fuente: elaboración propia.

Anexo C. Portafolio de servicios.

MISION

El Eco-Hotel Zue ofrece a los clientes hospedaje de calidad, comodidad con un ambiente único, autentico por medio de los servicios basados en la atención al cliente y la conservación del medio ambiente para ser competitivo en sector hotelero.

VISION

Ser en el 2021 el eco-hotel más reconocido en el municipio y la región como generadores de cambio en la manera que ofrecen los servicios de hospedaje e innovación ecológica.

VALORES CORPORATIVOS

Prestamos un servicio con calidad, digno y apropiado para los huéspedes teniendo en cuenta:

- » Amor y sentido de pertenencia
- » Responsabilidad
- » Honestidad
- » Respeto
- » Compromiso



Contamos con un total de 27 habitaciones de las cuales están las sencillas, dobles y familiares, con aire acondicionado o ventilador, televisor LCD con cable, baño privado, diferentes ambientes modernos.

Por otra parte la calidad y el manejo en el trato al cliente será la esencia de l Eco-Hotel Zue.



Habitación	Valor
Sencilla	\$ 25,000
Doble	\$ 35,000
Familiar	\$ 60,000



- » El buen servicio al cliente lo hará sentir en familia.
- » Podrán disfrutar de las zonas verdes con variedad de plantas, florales, frutales y palmeras, quiosco con acamas, música ambiental, zona de lectura, sala de juegos, cafetería.

Además ofrecemos los servicios:

- » Atención personalizada para el huésped.
- » Terraza Solárium
- » Sendero ecológico
- » Zonas comunes
- » Zona campestre
- » Espejo de agua



Esto y mucho más en... el Eco-Hotel Zue.

Anexo D. Solicitud de información Clínica San Sebastián.

Girardot, 13 de mayo de 2015

Dra Valeria Mendez Caicedo
Directora Administrativa
NUEVA CLINICA SAN SEBASTIAN
Girardot

Asunto: Solicitud de información referente a las personas que están hospitalizadas

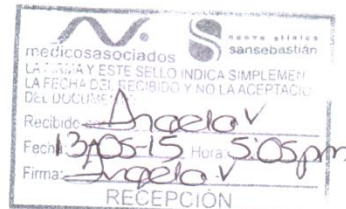
Me complace felicitarlos por su compromiso con la comunidad, mi nombre es Kinberly Natalia Gómez Bedoya, identificada con C.C. No. 1.070.612.165 expedida en Girardot, estudiante de Administración de empresas IX semestre de la Corporación Universitaria Minuto de Dios – Centro Regional Girardot, en el desarrollo de mi aprendizaje me encuentro realizando el estudio para un proyecto de un Eco Hotel en la zona del Alto del Rosario.

Por lo anterior, muy respetuosamente solicito información acerca de estadísticas sobre pacientes internados en los últimos tres años y sus lugares de procedencia de ser posible.

Agradezco su gentil atención y colaboración.

Cordial saludo

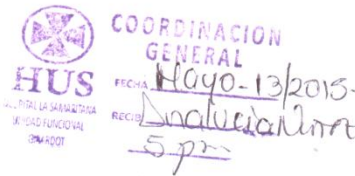
KINBERLY NATALIA GÓMEZ BEDOYA
1.070.612.165 de Girardot
Email: k.nata@hotmail.es
Cel: 312-3349490
I.D. 000-202299



Fuente: elaboración propia

Anexo E. Solicitud de información Hospital La Samaritana.

Girardot, 13 de mayo de 2015



Dra Monica Marcela Dimas
Coordinadora Administrativa
HOSPITAL LA SAMARITANA UNIDAD FUNCIONAL GIRARDOT.

Asunto: Solicitud de información referente a las personas que están hospitalizadas

Me complace felicitarlos por su compromiso con la comunidad, mi nombre es **Kinberly Natalia Gómez Bedoya**, identificada con C.C. No. 1.070.612.165 expedida en Girardot, estudiante de Administración de empresas IX semestre de la Corporación Universitaria Minuto de Dios – Centro Regional Girardot, en el desarrollo de mi aprendizaje me encuentro realizando el estudio para un proyecto de un Eco Hotel en la zona del Alto del Rosario.

Por lo anterior, muy respetuosamente solicito información acerca de estadísticas sobre pacientes internados en los últimos tres años y sus lugares de procedencia de ser posible.

Agradezco su gentil atención y colaboración.

Cordial saludo

KINBERLY NATALIA GÓMEZ BEDOYA
1.070.612.165 de Girardot
Email: k.nata@hotmail.es
Cel: 312-3349490
I.D. 000-202299

Fuente: elaboración propia

Anexo F. Licencia de construcción.

CORPORACIÓN GONZALEZ GARCÍA



CORPORACIÓN GONZALEZ GARCÍA

424-2013

LICENCIA URBANÍSTICA No. **25307-0-013-00339**
FECHA: **4 de octubre de 2013**

TIPO DE LICENCIA: **LICENCIA DE CONTRUCCION**
MODALIDAD: **OBRA NUEVA**
VIGENCIA: **2 AÑOS**

PROPIETARIO: **GUSTABO ADOLFO GOMEZ AZA C.C. 11.315.705**
CONST. RESP: **OMAR CASILIMAS M.P. 25700-36356CND**

DATOS DEL PREDIO: **MATRICULA INMOBILIARIA No 307-32252**
CEDULA CATASTRAL No. 01-01-0125-0027-000
DIRECCIÓN: CARRERA 5 No 20A-74 B/ALTOS DEL ROSARIO
ESTRATO: 2

DESCRIPCIÓN: **VIVIENDA UNIFAMILIAR UN PISO**, DEBE ACOGERSE A LA LEY 400 DE 1997, CÓDIGOS COLOMBIANOS DE CONSTRUCCIÓN SIMMORESISTENTE DE 2010, A LA LEY DE PISCINA 1209 DEL 2008 Y AL PLAN DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL POT.

ÁREA DE CONST: **125 M²**
IMP. DELINEACIÓN: **\$ \$309.557**

PRESUPUESTO: **\$ \$14.242.154**
IMP. OCUPACIÓN VÍA: **\$ \$117.000**

OBSERVACIONES: **CUMPLE CON LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS PARA SU EXPEDICIÓN**, ya que es de anotar que el Arquitecto **DIEGO LOPEZ** reviso la carpeta, en donde los requisitos estaban completos, los planos arquitectónicos cumplen con las Normas Integrales y el acuerdo 029 del P.O.T.

Esta licencia constituye autorización previa para desarrollar edificaciones en uno o varios predios, de conformidad con lo previsto en el Plan de Ordenamiento Territorial, los instrumentos que lo desarrollen y complementen y demás normatividad que regule la materia.

Los planos y licencias deben permanecer en la obra, que debe ejecutarse de acuerdo con cálculos aprobados por esta dependencia, el propietario y el director de la obra son solidariamente responsables de la obra.

Debe cumplir con el **ARTÍCULO 314**. Lotes en proceso de construcción o demolición deberá tener un cierre provisional construido de acuerdo con los paramentos existentes, deberá además presentar las protecciones necesarias para evitar la caída de materiales sobre los andenes o vías públicas, permitiendo así el libre flujo peatonal y la debida protección a los peatones.

Toda demolición voluntaria de edificaciones públicas o privadas, requerirá de la autorización escrita del Departamento de Planeación, para lo cual se seguirá el procedimiento establecido en esta Normativa.

Los voladizos sobre ochavas, podrán proyectarse hasta 0.80 metros tomados a partir de la prolongación de las líneas de paramento de los dos costados de cuadra que la conforman, con un máximo del 75% del andén menor. No podrán tener una altura inferior tomada con relación a cualquier punto del andén, a dos pisos en zona residencial y comercial, y a tres metros con cincuenta centímetros (3.50 m) en el centro y en los centros de zona.

Cualquier modificación requiere aprobación de la Oficina Asesora de Planeación Municipal, se deben retirar los cerramientos provisionales al culminar los días de ocupación en vía pública cancelados en la licencia. Los escombros no deben ser arrojados o depositados en vía pública.

En todo caso, para adelantar cualquier tipo de edificación en los predios resultantes, se requerirá de la respectiva licencia de construcción, deberá ceñirse al decreto **1469-2010**.

NOTA: MEDIANTE UNA VALLA DEBERÁ PUBLICAR LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS OBRAS A EJECUTAR EN CONCORDANCIA CON EL DECRETO 1469 DE 2010, ARTÍCULO 29, PARÁGRAFO 1.


ARQ. STEVEN ACUÑA ESPINOSA
Profesional Universitario


Proyectó: Arq. **Giovanni Torres Guzmán**.
Oficina Asesora de Planeación.


Revisó: Arq. **Diego Armando López Vargas**
Oficina Asesora de Planeación – Área Técnica

PIMR02
v.0

Alcaldía Municipal Calle 17 Carrera 11 Esquina Tercer Piso Área Técnica
Email: oficinadeplaneacion@girardot-cundinamarca.gov.co

Anexo G. Nivel de riesgo del suelo comuna 2 del Alto del Rosario, Girardot.

Colombia - Cundinamarca



Alcaldía Municipal Girardot

Planeación

O.A.P.200.13.02. Oficio No 4201
Girardot, 18-08-2015

Señor:
GUSTAVO ADOLFO GOMEZ AZA
Carrera 5 N° 20A – 74, Barrio Alto del Rosario
Ciudad.

ASUNTO: Contestación solicitud zona de alto riesgo.

Respetado Señor Gomez:

De ante mano reciba cordial saludo,

La presente Dirección Técnica de Planeación le informa que el predio identificado con Cedula Catastral N° 01-01-0125-0027-000 y revisado el Plano F-19 Riesgo por Remoción en Masas e Inundación, el cual hace parte del Acuerdo 024 del 2011 Modificación Excepcional al P.O.T., el predio antes mencionado se encuentra en: **Amenaza Media.**

Lo anterior para su conocimiento y fines pertinentes.

Cordialmente,


ING. MAURICIO FERNANDO GOMEZ PEÑA
Profesional Universitario COD 219 GR 05


Proy. y Elab. Luis Miguel Castañeda Galindo
Apoyo Uros del Suelo

"GIRARDOT TIENE CON QUE!"

Dirección Oficina: Edificio Administrativo Alcaldía Municipal Cll. 17 Cra. 11 Esquina 2do. Piso
Tel. 8310575 Fax 8335050 Girardot - Cundinamarca

Fuente: Alcaldía de Girardot.