



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TESIS DE GRADO

AUTOR (ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE (S): BOCANEGRA MEJIA APELLIDOS: JOSÉ FERMIN
NOMBRE (S): PINEDA LONDOÑO APELLIDOS: JHON FREDY
NOMBRE (S): AREVALO QUINTERO APELLIDOS: JOSÉ DARIO

FACULTAD: DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS: TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACION COMERCIAL
Y FINANCIERA

DIRECTOR: LAURA PATRICIA PLATA LOZADA

TITULO DE LA TESIS: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE
UN HOTEL RESTAURANTE EN LA VEREDA PALO GORDO MUNICIPIO DE
GIRÓN SANTANDER KM 14 VIA GIRÓN – ZAPATOCA

PALABRAS CLAVES: Sector Hotelero, Restaurante, Recreación, Ecoturismo,
Prestación de servicios.

RESUMEN:

El presente estudio pretende analizar la factibilidad de crear un hotel restaurante El Maná en el km 14 vía Girón – Zapatoca Vereda Palo gordo del municipio de Girón Santander. La elaboración de este proyecto nace de la necesidad que se presenta por parte de la población que viene de visita y por cualquier otro motivo a la penitenciaria de Girón y que requiere de un lugar cómodo y acogedores para dormir, alimentarse y recrearse; como también a la población de la región y turistas que vienen a Girón a disfrutar de su arquitectura colonial y sus fiestas tradicionales pero que gustan del ambiente campestre y el ecoturismo, donde el estudio permite analizar la factibilidad de crear un punto de prestación de estos servicios.

CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS: 239 PLANOS: ILUSTRACIONES: 38 CD ROOM: 1

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN HOTEL
RESTAURANTE EN LA VEREDA PALO GORDO MUNICIPIO DE GIRÓN
SANTANDER KM 14 VIA GIRÓN – ZAPATOCA**

**JOSÉ FERMIN BOCANEGRA MEJIA
JHON FREDY PINEDA LONDOÑO
JOSÉ DARÍO ARÉVALO QUINTERO**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
TECNOLOGIA EN ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA
CREAD BUCARAMANGA**

2012

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN HOTEL
RESTAURANTE EN LA VEREDA PALO GORDO MUNICIPIO DE GIRÓN
SANTANDER KM 14 VIA GIRÓN – ZAPATOCA**

**JOSÉ FERMIN BOCANEGRA MEJIA
JHON FREDY PINEDA LONDOÑO
JOSÉ DARÍO ARÉVALO QUINTERO**

**Tesis de grado presentado como requisito para optar el título de:
Tecnólogo en Administración Comercial y Financiera**

**Ing. LAURA PATRICIA PLATA LOZADA
Directora**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
TECNOLOGIA EN ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA
BUCARAMANGA
2012**



**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ACTA DE SUSTENTACION DE UN TRABAJO DE GRADO**

FECHA: SEPTIEMBRE 15 DE 2012
HORA: 2:00 P.M.
LUGAR: CREAD BUCARAMANGA
JURADOS: PEDRO OMAR PLATA ALBARRACIN
DIEGO ENRIQUE BÁEZ ZARABANDA
LUZ STELLA LOZADA MANTILLA

TITULO DE LA TESIS: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACION DE UN HOTEL RESTAURANTE EN LA VEREDA PALOGORDO MUNICIPIO DE GIRÓN SANTANDER KM 14 VIA GIRON -ZAPATOCA.

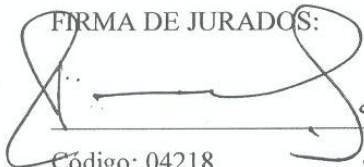
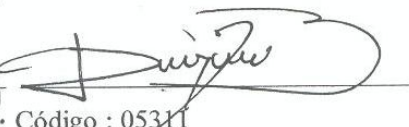

DIRECTOR: LAURA PATRICIA PLATA LOZADA. C.C. 63.541.702 DE BUCARAMANGA

NOMBRE DE LOS ESTUDIANTES:	CODIGO	NOTA	CALIFICACIÓN
<u>AREVALO QUINTERO JOSÉ DARIO</u>	1460488	4.3	APROBADO
<u>BOCANEGRA MEJIA JOSÉ FERMIN</u>	1460481	4.3	APROBADO
<u>PINEDA LONDOÑO JHON FREDDY</u>	1460485	4.3	APROBADO

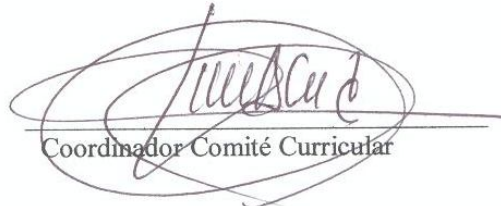
PLAN DE ESTUDIOS: TECNOLOGIA COMERCIAL Y FINANCIERA

OBSERVACIONES:

FIRMA DE JURADOS:

 Código: 04218 C.C.5.773.612 Surata	 Código : 05311 C.C.74.302.122 Santa Rosa Viterbo	 Código :03735 C.C. 63.291.205 B/manga
--	---	---

Vo. Bo.


Coordinador Comité Curricular

DEDICATORIA

Dedicamos este proyecto primeramente a DIOS por regalarnos de su sabiduría para colocarla al servicio y beneficio de la comunidad en general. Como también a nuestra familia, esposas, amigos, compañeros de estudio y tutores; quienes han sido el motivo de nuestro esfuerzo.

AGRADECIMIENTOS

Deseamos expresar los más sinceros y profundos agradecimientos a todas aquellas personas que de una u otra forma nos apoyaron y nos ayudaron a culminar exitosamente esta tesis. En primer lugar a DIOS, nuestros padres, esposas e hijos y demás familia por su infinita paciencia, comprensión y ayuda incondicional, por motivarnos e instarnos con sus palabras.

A los Coordinadores del Cread Bucaramanga por su valiosa colaboración y apoyo.

A la Universidad Francisco De Paula Santander y al Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC) por habernos concedido la beca y así poder culminar esta carrera intermedia; como también a la Directora del Instituto Integrado Enrique Low Murtra Doctora. Diana Alexandra Nieto Galviz, Coordinador Señor Dgt. Psicólogo Oscar Vargas, Secretario Señor Dgt. Jeferson Ricardo Peña y a las Dras. Yomar Niño y Débora María Rincón Chaparro trabajadora social y Terapeuta Ocupacional del EPAMS Girón.

Y por último y no menos importante a la directora de la tesis Ing. Laura Patricia Plata Lozada por sus valiosos aportes, consejos y conocimientos dados a la tesis. En general a todos los docentes de la Tecnología en Administración Comercial y Financiera de la Universidad Francisco de Paula Santander y compañeros de la academia sin los cuales no hubiera sido posible esta tesis de grado, por todos los conocimientos adquiridos en la búsqueda de mejorar nuestros procesos de aprendizaje y ser hoy en día unos mejores Administradores.

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	21
1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	25
1.1 TÍTULO	25
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	25
1.3 JUSTIFICACIÓN	28
1.4 OBJETIVOS	31
1.4.1 Objetivo General	31
1.4.2 Objetivos Específicos.	32
2. MARCO DE REFERENCIA	33
2.1 ANTECEDENTES	33
2.1.1 Antecedentes Empíricos	33
2.1.2 Antecedentes Bibliográficos	33
2.2 MARCO CONTEXTUAL	36
2.3 MARCO TEÓRICO	40
2.3.1 Hoteles en el Sistema Turístico	46
2.3.2 Características del sector hotelero	47
2.4 MARCO CONCEPTUAL	47
2.5 MARCO LEGAL	50
2.5.1 Concepto, Garantía, Protección y Promoción	50

2.5.2	Licencias, Permisos e Impuestos	51
2.5.3	Funcionamiento de Establecimientos de Comercio	51
2.5.4	Uso de Suelo	52
2.5.5	Matricula en Cámara de Comercio	53
2.5.6	Registro de Industria y Comercio	53
2.5.7	Pasos para efectuar la Matrícula.	59
3.	CONTROL DE CALIDAD	60
3.1	SANIDAD	61
4.	ESTUDIO DE MERCADOS	63
4.1	SERVICIO	63
4.1.1	Características	64
4.1.2	Instalaciones	64
5.	ANÁLISIS DE MERCADO	67
5.1	ANÁLISIS DEL SECTOR Y LA EMPRESA	67
5.2	IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	68
5.3	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	68
5.4	ATRIBUTOS	69
5.5	NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	69
5.6	LOGO	70
5.7	CLIENTES	70

5.7.1 Localización geográfica de los clientes	71
5.7.2 Palogordo, como la ubicación objetivo	71
6. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADOS	72
6.1 OBJETIVO GENERAL	72
6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.	72
7. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADOS	73
7.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	73
7.2 TÉCNICAS A UTILIZAR	73
7.2.1 Metodología de Recolección de Datos	73
7.2.2 Encuestas	73
7.2.3 Herramienta Utilizada para la investigación	74
7.3 PROCESO DE MUESTREO Y TAMAÑO DE LA MUESTRA	74
7.4 COMPRENSIÓN DEL MERCADO Y LOS CONSUMIDORES	74
7.4.1 Ficha técnica de estudio de mercado	75
7.5 RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADOS A LA POBLACIÓN DE GIRÓN	76
7.5.1 Análisis de los resultados obtenidos de las encuestas a la población de Girón	76
7.6 RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADOS A LA POBLACIÓN DE VISITANTES DEL EPAMS GIRON	88
7.6.1 Análisis de los resultados obtenidos de las encuestas a la población que visita el EPAMS Girón	89
7.7 CONCLUSIONES DE LA INVESTIGACION DE MERCADOS EN GENERAL	105

7.8 DEMANDA INSATISFECHA	106
7.9 CANALES DE COMERCIALIZACION	107
7.9.1 Canal Directo	107
7.9.2 Canal Indirecto	108
7.10 ESTRATEGIAS DE MERCADO	108
7.11 ESTRATEGIAS DE SERVICIO	109
7.12 ESTRATEGIAS DE PRECIO	109
7.13 ESTRATEGIAS DE VENTAS	110
7.14 ESTRATEGIAS DE PROMOCIÓN	110
7.15 COMPETENCIA	111
7.15.1 Análisis de la Competencia	111
7.15.2 Identificación de los hoteles con servicios sustitutos.	111
7.16 ANALISIS DOFA HOTEL RESTAURANTE EL MANÁ	116
8. ESTUDIO TÉCNICO – OPERATIVO	119
8.1 SERVICIOS	119
8.1.1 Características	119
8.2 EL TAMAÑO DEL PROYECTO	120
8.3 LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO	120
8.4 SERVICIOS A OFRECER	121
8.5 MENU CORRIENTE	122
8.6 MENU ESPECIAL	130

8.7 PAQUETES EL MANA	130
8.8 PROPIEDADES Y CAPACIDAD DE SUS SERVICIOS	132
8.9 DISTRIBUCIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LAS AREAS DEL HOTEL	133
8.10 CAPACIDAD DE LOS SERVICIOS INSTALADOS	134
8.11 DATOS GENERALES DE LA OBRA: "HOTEL RESTAURANTE EL MANA"	136
8.12 TRABAJOS A EFECTUARSE PARA LA CONSTRUCCION DEL HOTEL "EL MANA"	137
8.13 PRESUPUESTO DE LA OBRA A REALIZAR	138
8.14 MUEBLES, EQUIPOS Y ENSERES	140
8.15 RECURSO DE INSUMO Y HERRAMIENTAS DE PRODUCCIÓN	144
8.16 DISTRIBUCIÓN DEL HOTEL RESTAURANTE	149
8.17 LAS ÁREAS, SECCIONES Y EMPLEADO DE EL HOTEL	151
8.18 ANALISIS DE LA CAPACIDAD INSTALADA	152
8.19 DIAGRAMA DE PROCESO DE OPERACIÓN	153
8.20 DISTRIBUCIÓN PLANO DEL HOTEL EL MANÁ	161
9. ESTUDIO ORGANIZACIONAL	163
9.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	163
9.1.1 Organigrama.	163
9.2 AREA DE RECURSO HUMANO	164
9.2.1 Políticas con respecto al personal.	164

9.3 DESCRIPCIÓN DE CARGOS	165
9.3.1 Especificaciones del Cargo.	177
9.4 ESTRUCTURA SALARIAL	190
9.5 MISION	191
9.6 VISION	192
9.7 POLÍTICAS	193
10. ESTUDIO FINANCIERO EL MANA	195
10.1 INVERSIONES	195
10.1.1 Inversión Fija	195
10.1.2 Total Inversión Fija	199
10.2 INVERSIÓN DIFERIDA	199
10.3 DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES	200
10.4 PRESUPUESTO DE INGRESOS Y EGRESOS	200
10.5 PRESUPESTO DE VENTAS	200
10.6 PRESUPUESTO DE MANO DE OBRA DIRECTA CON PROYECCIÓN A CINCO AÑOS	202
10.7 PRESUPUESTO DE COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACIÓN	203
10.8 COSTO POR PRODUCTO PROYECTADO A CINCO AÑOS	203
10.9 RESUMEN DE COSTOS DEL PRODUCTO PROYECTADO A CINCO AÑOS	205
10.10 RELACION DE GASTOS	206
10.11 PLAN DE INVERSIONES	207
10.12 PLAN DE FINANCIAMIENTO	208

10.13 ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO	210
10.14 PUNTO DE EQUILIBRIO PROYECTADO A CINCO AÑOS	211
10.15 FLUJO DE CAJA PROYECTADO	211
10.16 EVALUACIÓN DEL PROYECTO	212
10.17 EVALUACIÓN FINANCIERA	213
10.18 BALANCE GENERAL PROYECTADO	214
10.19 ANÁLISIS DE LAS RAZONES FINANCIERAS	215
11. CONCLUSIONES	216
12. RECOMENDACIONES	218
BIBLIOGRAFÍA	220
ANEXOS	222