

PLAN DE NEGOCIOS DEL PROYECTO POPAYÁN B&B

LAURA JIMENA CAMACHO FERNANDEZ

UNIVERSIDAD DEL CAUCA  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS,  
PROGRAMA DE TURISMO  
POPAYÁN  
MAYO, 2023

PLAN DE NEGOCIOS DEL PROYECTO POPAYÁN B&B

AUTOR

LAURA JIMENA CAMACHO FERNANDEZ

PROYECTO DE GRADO PRESENTADO PARA OPTAR EL TITULO DE:  
PROFESIONAL EN TURISMO

ASESOR ACADÉMICO:

MG. AMANDA LUCÍA FERNÁNDEZ PÉREZ

ASESOR EMPRESARIAL:

ESP. GUSTAVO ADOLFO FUENTES DELGADO

UNIVERSIDAD DEL CAUCA

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE TURISMO

POPAYÁN

MAYO, 2023

## INDICE

	Pág.
INTRODUCCIÓN .....	9
1 CONTEXTUALIZACIÓN DEL TRABAJO .....	10
1.1 PROBLEMÁTICA.....	10
1.2 JUSTIFICACIÓN .....	12
1.3 OBJETIVOS .....	14
2 CONTEXTUALIZACIÓN TEÓRICA.....	15
2.1 MARCO CONCEPTUAL.....	15
2.2 MARCO LEGAL .....	16
3 METODOLÓGIA.....	19
4 RESULTADOS .....	21
4.1.1 ESTUDIO DE MERCADO .....	21
4.1.2 PROCESO DE PRODUCCIÓN / SERVICIO: .....	44
4.1.3 DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DE LA EMPRESA: .....	58
4.1.4 PLAN DE MERCADOTECNIA:.....	63
4.1.5 ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS:.....	67
4.1.6 PLANEACIÓN FINANCIERA: .....	78
4.1.7 ASPECTOS LEGALES: .....	84
5 CONCLUSIONES DEL TRABAJO .....	87
6 BIBLIOGRAFÍA .....	90
7 ANEXOS .....	95

## ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. COMPETITIVIDAD .....	24
FIGURA 2. PUNTAJE DEPARTAMENTAL .....	25
FIGURA 3. PORCENTAJES TURÍSTICOS CAUCA .....	25
FIGURA 4. PORCENTAJES CIUDAD CAPITAL POR DEPARTAMENTO .....	26
FIGURA 5. IPC .....	29
FIGURA 6. IPC TOTAL .....	29
FIGURA 7. PIB .....	30
FIGURA 8. CUENTA SATÉLITE.....	31
FIGURA 9. ENCUESTA GASTO INTERNO EN TURISMO .....	31
FIGURA 10. FUERZAS DE PORTER .....	35
FIGURA 11. OFERENTES COUCHSURFING EN POPAYÁN.....	36
FIGURA 12. OFERENTES AIRBNB EN POPAYÁN.....	37
FIGURA. 13 RESULTADOS CIUDADES .....	38
FIGURA. 14 RESULTADOS RANGO EDAD .....	38
FIGURA. 15 RESULTADOS VISITAS AL AÑO .....	39
FIGURA. 16 RESULTADOS RELEVANCIA .....	40
FIGURA. 17 RESULTADOS DÍAS DE ALOJAMIENTO.....	40
FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA .....	40
FIGURA. 18 RESULTADOS PREFERENCIA MEDIOS DE RESERVAS.....	41

FIGURA. 19 RESULTADOS PLATAFORMAS DE RESERVAS MÁS USADAS.....	42
FIGURA. 20 RESULTADOS INFLUENCIA DE FORMALIDAD.....	43
FIGURA. 21 RESULTADOS FORMA DE VIAJAR.....	43
FIGURA 22. DISEÑO APP MÓVIL .....	45
FIGURA 23. DIAGRAMA DE PROCESOS .....	56
FIGURA 24. MATRIZ FODA .....	60
FIGURA 25. MODELO CANVAS .....	62
FIGURA 26. LOGO .....	65
FIGURA 27. CANAL DE DISTRIBUCIÓN .....	66
FIGURA 28. ORGANIGRAMA .....	67
FIGURA 29. FICHA GERENTE GENERAL.....	68
FIGURA 30. FICHA CONTADOR .....	69
FIGURA 31. FICHA ABOGADO.....	70
FIGURA 32. FICHA COORDINADOR DE CAPACITACIONES.....	71
FIGURA 33. FICHA E-COMMERCE.....	72
FIGURA 34. FICHA CONSULTOR DE CERTIFICACIÓN.....	73
FIGURA 35. FICHA DIRECTOR DE MARKETING .....	74
FIGURA 36. FICHA IT.....	75
FIGURA 37. FICHA ASESOR DE CONTACT CENTER. ....	76

FIGURA 38. FICHA AUXILIAR CONTABLE.....	77
FIGURA 39. PROYECCIÓN NOMINA 5 AÑOS.....	78
FIGURA 40. ESTADO FINANCIERO PROYECTADO.....	79
FIGURA 41. FINANCIACIÓN.....	79
FIGURA 42. LIQUIDEZ.....	80
FIGURA 43. RECUPERACIÓN INVERSIÓN .....	80
FIGURA 44. RENTABILIDAD.....	81
FIGURA 45. PUNTO EQUILIBRIO .....	82

#### ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. DESARROLLADORES SOFTWARE .....	50
TABLA 2. SERVIDORES DE CONEXIÓN .....	52
TABLA 3. PRECIOS PUBLICIDAD .....	64

## AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, agradezco a mis padres por su apoyo incondicional para el cumplimiento de mis objetivos personales y académicos, por la motivación continua y nunca dejar que abandone mis metas. A mis hermanas y familiares por su compañía y cariño durante todo mi proceso académico.

Un profundo agradecimiento a mis tutores por su dedicación, motivación, ejemplo y guianza en este proceso, sin ustedes este logro no sería posible.

A mis profesores en estos 5 años de carrera, agradezco a cada uno por su tiempo, trabajo, conocimientos y gestión, de cada uno me llevo un gran ejemplo como personas y profesionales, llevaré una parte de ustedes siempre en mí.

Por último, agradezco a la Universidad del Cauca por abrirme sus puertas, por tantos momentos, enseñanzas y exigencias que ayudaron a formar este profesional.

## FIRMAS APROBACIÓN

Los asesores académico y empresarial han leído el presente trabajo, han escuchado la socialización por su autora y lo encuentran satisfactorio.

---

Asesora Académica

Mg. Amanda Lucía Fernández Pérez

---

Asesor Empresarial

Esp. Gustavo Adolfo Fuentes Delgado

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo propone desarrollar el Plan de Negocios para el proyecto Popayán Bed and Breakfast (B&B), idea de negocio que surge desde el semillero de investigación en turismo, consolidándose así en el presente trabajo como emprendimiento turístico enfatizado en el servicio de alojamiento, su finalidad; la legalización de los prestadores de este servicio en la ciudad de Popayán.

El interés en este proyecto proviene de suplir la demanda existente en el sector turístico y el servicio de alojamiento de la ciudad, de forma segura, competitiva y legal, durante todo el año, especialmente en las temporadas altas, ya que se ha incrementado la oferta informal de establecimientos prestadores de servicios de alojamiento en la ciudad.

Popayán B&B con su propuesta de Hotel disruptivo: “Un establecimiento de alojamientos, bajo una misma marca, prestando servicios turísticos y complementarios totales o parciales dentro del perímetro de un territorio determinado” (Fuentes, 2017, Pg 11) , con el fin de formar una ciudad competitiva y posicionada turísticamente.

Para su desarrollo se aplicará la metodología para generar un Plan de Negocios del Observatorio Estratégico Tecnológico de Monterrey, la metodología comprende 7 módulos, parte desde el Estudio de Mercado y finaliza con los aspectos legales.

# 1 CONTEXTUALIZACIÓN DEL TRABAJO

## 1.1 PROBLEMÁTICA

En el marco de una jornada de trabajo del semillero Turístico, para identificar oportunidades de negocio relacionadas con el turismo y las TICS, se pudo descubrir que existen plataformas digitales y motores de búsqueda que ofertan el servicio de alojamiento de una forma rápida y con abundantes opciones para los turistas, la carencia evidente en estas ofertas, radica en que la mayoría de los establecimientos prestadores del servicio no hacen parte del marco legal, ahí surge Popayán Bed and Breakfast (B&B) agrupando elementos importantes para innovar en el sector del turismo dando la debida importancia a la legalidad en el sector y a sus beneficios.

Para el desarrollo de esta propuesta se analizaron especialmente los meses en donde se presentan temporadas con alta demanda de turistas y las oportunidades de oferta de alojamiento que en la ciudad son bastante visibles, se identificaron diferentes servicios ofertados fuera de los hoteles tradicionales, distintos tipos de alojamiento como casas, apartamentos, habitaciones, que se ponen en renta y oferta por medio de los motores de búsqueda online. Al realizar la búsqueda a través de dichas plataformas de reservas con más relevancia en la actualidad, se encontró que la oferta de servicios de alojamiento tienen una característica común y notoria siendo así, que dichos alojamientos no hacen parte de la formalidad en el sector turístico, por lo tanto, carecen de beneficios como el apoyo gubernamental, beneficios turísticos, competitividad y posicionamiento en el sector, entre otros.

Las bases del turismo de la ciudad de Popayán son culturales y patrimoniales, cuenta con 2 reconocimientos UNESCO, siendo estos, la celebración de la semana mayor que lleva desde 1556 la bella tradición católica en la ciudad, por lo tanto se reconocen las Procesiones de Semana Santa como Patrimonio cultural e inmaterial de la humanidad que están en el marco de otras celebraciones como: desfiles, celebración de Misas, El Santo Viacrucis, Festival de Música Religiosa, Exposiciones Artesanales y Rutas Turísticas (Alcaldía de Popayán, 2022), lo anterior ha contribuido a fomentar el turismo religioso en la ciudad por esta época. Por su parte el reconocimiento como Ciudad de la Gastronomía de la UNESCO; ha dado paso al Congreso

Nacional Gastronómico, evento que celebra y resalta la gastronomía por cuatro días consecutivos con actividades como Talleres, muestras gastronómicas y catas además de tener espacio para stands comerciales, tascas, cocinas tradicionales y bebidas del pacífico (Corporación Gastronómica de Popayán, 2022). El turismo en la ciudad se presenta durante todo el año, sin embargo, sus temporadas altas son abril y septiembre, meses en los que se llevan a cabo eventos tan importantes como los mencionados anteriormente.

Durante estos meses, la ciudad recibe entre 20 mil y 30 mil turistas nacionales e internacionales (Alcaldía de Popayán, 2018). Sin embargo, la ciudad sólo cuenta con 14 hoteles pertenecientes a la Asociación Hotelera y Turística de Colombia, Cotelco, dejando un amplio porcentaje de hospedaje a la renta de habitaciones, casas y apartamentos por periodos de tiempo cortos a través de plataformas y motores de búsqueda digitales que implican ilegalidad según la legislación colombiana.

No prestar el servicio de forma legal trae sanciones que incluyen multas con 100 salarios mínimos, la prohibición para ejercer la actividad turística hasta 5 años y la clausura del establecimiento (Decreto 2590, 2009), afectando la competitividad en el sector. En Colombia este fenómeno según cálculos le genera al sector formal pérdidas anuales entre 250.000 millones de pesos, pues le resta un 12 por ciento en la capacidad hotelera de los alojamientos legales (Stapper, 2010), incluso para el usuario final el problema de hacer uso de estos establecimientos ilegales representa riesgos en seguridad, salubridad, servicio, entre otros.

El proyecto Popayán (B&B), fue pensado para permitir la legalización de los alojamientos informales que tienen auge en la actualidad por medio de los portales tecnológicos, y generar alianzas en los sectores de alojamiento y actividades turísticas complementarias de la ciudad de Popayán, aportando al crecimiento integral del sector turismo, no solo para los prestadores de servicios, sino para la ciudad en general, convirtiendo el turismo, y su oferta en imagen mundial competitiva y posicionada por su seguridad, legalidad y confianza en los servicios prestados.

Será una herramienta que permita visibilizar, apoyar, impulsar y aportar positivamente y con gran impacto una nueva forma de hotelería, dando vida a una idea de hotel disruptivo que esté dentro del marco legal y sea beneficioso para los prestadores de servicios turísticos y para el turismo en la ciudad de Popayán.

Popayán es considerada como una ciudad pequeña, no obstante, recibe entre 20 mil y 30 mil turistas nacionales e internacionales (Alcaldía de Popayán, 2018). Razón por la cual, la oferta de servicios hoteleros registrados y legalizados es baja, por tanto, ¿Existe una oportunidad de brindar servicios hoteleros que suplan la demanda especialmente en temporadas altas, de tal manera que puedan cumplir la reglamentación y el cumplimiento de normas técnicas?

## **1.2 JUSTIFICACIÓN**

La motivación de crear Popayán B&B parte de la oferta y demanda del servicio hotelero que presenta la ciudad, el proyecto posee un gran potencial para aportar en la competitividad del sector, esta idea crea un modelo de emprendimiento novedoso y genera mayor visibilidad turística.

El modelo de negocio se crea con la finalidad de mejorar y resaltar su principal servicio a prestar, siendo este el brindar la posibilidad de formalizar los diferentes tipos de alojamientos en la ciudad, el proyecto Popayán Bed and Breakfast está centrado en impactar el sector turístico de forma positiva en la gestión de reservas, aumentando la calidad del servicio a prestar e influenciar en el viaje del turista, logrando así generar un óptimo disfrute en el destino.

Hacer parte de la cadena de valor turística es formar parte de la experiencia del turista, más aún si esta implica manejar la gestión del sector alojamiento, lo anterior incurre en ser participe directo desde la planificación de su viaje, la permanencia en el destino turístico, hasta el regreso a su lugar de residencia. (MINCIT, 2011).

Las principales motivaciones de los turistas al visitar destinos turísticos son el disfrute de la gastronomía, el descanso y el experimentar cosas y lugares nuevos. Dentro de las variables con mayor valoración en el destino se encuentra el alojamiento, las expectativas de una persona que viaja a un destino turístico generalmente son altas debido al proceso de planeación y elección del lugar por el que ha pasado el turista. Lo que el turista espera, es tener la mejor experiencia posible.

Con lo anterior, la gestión de reservas es un proceso importante en la cadena de valor turística y en el impacto que se genera en los turistas a partir de ello. “La cadena de valor es una herramienta de análisis estratégico que ayuda a determinar la ventaja competitiva de la empresa”. (Porter, 1985)

Los servicios que ofertará Popayán Bed & Breakfast serán de gran beneficio e importancia para el sector turístico y sus prestadores de servicios, aportará seguridad, confianza, legalidad, planificación, orden y posicionamiento de la ciudad en dicho sector.

El Plan de Negocios de Popayán Bed and Breakfast contribuirá y ayudará a la prestación de servicios turísticos, generando satisfacción al cliente e impactos positivos dentro del entorno turístico, será un pilar generador de resultados clave para la oferta de los diferentes servicios a prestar dentro del Hotel Disruptivo.

Los beneficios al aplicar el plan de negocios para el proyecto radican en minimizar fallas operativas, permitiendo que el proyecto sea sostenible a lo largo del tiempo, siendo capaz de brindar de forma sólida la oferta de servicios turísticos de manera articulada y traerá beneficios económicos a los prestadores de dichos servicios que hagan parte de Popayán B&B y estén acobijados bajo su registro. Con lo anterior, la aceptación turística aumenta, aunque una parte de la tendencia turística actual sean los bajos precios y las nuevas experiencias, también hace parte de ello la seguridad y la confianza que generan los establecimientos encadenados y certificados ante el gremio turístico, registros que deben ser visibles por los turistas al visitar estos establecimientos.

Las oportunidades que el desarrollo de este proyecto traerá a la ciudad ampliarán la oferta de alojamientos permitiendo que nuevos prestadores de servicios turísticos se unan al sector, mediante estrategias turísticas, formalidad, estándares de calidad y gestión de reservas el proyecto permitirá que el turismo de Popayán genere un cambio el cual abarca los sectores: económico, social, cultural y empresarial.

### **1.3 OBJETIVOS**

#### **Objetivo General:**

Diseñar el plan de negocios del proyecto Popayán Bed and Breakfast B&B – Co.

#### **Objetivos Específicos:**

- Definir la oportunidad de negocio para el proyecto B&B.
- Realizar un estudio de mercado que permita identificar el posicionamiento del servicio del proyecto B&B.
- Evaluar financieramente la viabilidad económica del proyecto.

## 2 CONTEXTUALIZACIÓN TEÓRICA

### 2.1 MARCO CONCEPTUAL

“El turismo es un fenómeno social, cultural y económico que supone el desplazamiento de personas a países o lugares fuera de su entorno habitual por motivos personales, profesionales o de negocios.” (OMT, 2008). El turismo conlleva a la pernoctación de 1 o más noches en los destinos turísticos, esto se convierte en alojamiento, servicio que en el sector turístico es prestado por los establecimientos de alojamiento turístico: “son aquel tipo de establecimientos que facilitan alojamiento, de forma habitual y profesional, con o sin otros servicios complementarios, que están sujetos a clasificación y que, además de tener publicados los precios, perciben dinero en contraprestación por los servicios que prestan” (Sobrino, 2015).

El turismo está conformado por una cadena de servicios a prestar, servicios turísticos que en su mayoría no están articulados, la oportunidad de sociedad y articulación de los prestadores de servicios turísticos en el sector, abre paso al término de Hotel Disruptivo como:

Un establecimiento de alojamiento que ocupa habitaciones, casas, edificios, fincas y otros tipos de inmuebles simultáneamente bajo una misma marca, con el fin de prestar servicios de hospedaje total o parcialmente dentro del perímetro de un territorio determinado, el cual puede prestar servicios asociados al turismo y complementarios como puede ser el servicio de comedor, de guianza y otras actividades que no se consideran habituales en la vida cotidiana de las personas que accede al servicio (Fuentes, 2017, Pg 11).

La planificación es clave en el proceso, Ahumada (1992) menciona que "la planificación es una metodología para escoger entre alternativas que se caracterizan porque permiten verificar la prioridad, factibilidad y compatibilidad de los objetivos y permiten seleccionar los instrumentos más eficientes". La finalidad de la planificación es reconocer factores clave en una gestión y tomarlos como prioridad para que así mismo dichos factores garanticen el funcionamiento óptimo del servicio a prestar.

El plan de negocios se convierte entonces en una hoja de ruta para la planificación, el funcionamiento y la comercialización en la consolidación empresarial, ayuda así a que cualquier producto o servicio sea eficaz y rentable. El plan de negocios “es la planeación de una empresa o

negocio en su conjunto, considerando cada una de sus partes o áreas esenciales tales como la administración, finanzas, mercadotecnia, operaciones, etc... Y la interacción de cada una de estas con las demás” (Viniegra, 2007). Los beneficios de un plan de negocios gracias a su estructura son el poder tener una perspectiva de operación frente a las distintas áreas del negocio o servicio a prestar y que de manera conjunta estos permitan alcanzar los objetivos deseados de forma eficiente y así poder producir los máximos resultados con el mínimo de recursos.

Un plan de negocios bien preparado, ayuda al diseño de buenas estrategias, sirve como guía al turismo de la ciudad y evita errores antes de lanzar al mercado un proyecto, conecta los diferentes servicios prestados en la ciudad (Transporte, alimentación, recreación, salud, centros de eventos, deporte, etc.) de forma directa con el turismo, formando un servicio integral y fortaleciendo una red entre las diferentes ofertas del sector en la ciudad de Popayán.

## **2.2 MARCO LEGAL**

Partiendo de la nueva Ley de Turismo en donde consagra medidas de largo, mediano y corto plazo, permite: Fomentar la sostenibilidad e implementar mecanismos para la conservación, la protección y el aprovechamiento de los destinos y de los atractivos turísticos. Fortalecer la calidad turística y la competitividad del sector. Fortalecer la formalización de los prestadores de servicios turísticos. Promover la reactivación del sector. (MINCIT, La nueva Ley de Turismo, 2020)

De acuerdo con lo anterior, haciendo énfasis en el fortalecimiento de la formalización de los prestadores de servicios turísticos se toma en cuenta:

### **Ley general del turismo en Colombia Ley 300 de 1996**

Expedida por el Congreso de la República de Colombia, reglamentada por el Decreto Nacional 2590 de 2009 "Por la cual se expide la ley general de turismo y se dictan otras disposiciones"

### **Decreto número 2119 de 15 Nov 2018**

"Por medio del cual se reglamenta la prestación del servicio de alojamiento turístico y se modifican la Sección 12 del Capítulo 4 del Título 4 de la Parte 2 del Libro 2 y el parágrafo del

artículo 2.2.4.7.2. Del Decreto 1074 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo."

### **Decreto 2590 de 2009**

Por el cual se reglamentan las Leyes 300 de 1996 y 1101 de 2006, en ejercicio de sus facultades legales, en especial las que le confieren los artículos 189, numeral 11 de la Constitución Política y en desarrollo de los artículos 77 de la Ley 300 de 1996 y 12 de la Ley 1101 de 2006:

- Artículo 1°. De los prestadores de servicios de vivienda turística.
- Artículo 2°. Naturaleza del contrato.
- Artículo 3°. Servicios de vivienda turística en inmuebles sometidos al régimen de propiedad horizontal.
- Artículo 4°. Tarjetas de Registro.
- Artículo 5°. Registro de Extranjeros y Remisión de información al DAS.
- Artículo 6°. Terminación anticipada del contrato de hospedaje.
- Artículo 7°. De las infracciones.
- Artículo 8°. De las Autoridades Municipales y Distritales.

### **Ley 1101 de 2006**

Por medio de la cual se modifica la Ley General de Turismo, en materia de asuntos fiscales aplicables a los prestadores de servicios turísticos y se regula el registro nacional de turismo.

- **Registro Nacional de Turismo:** Registro público, en el cual deben inscribirse todos los prestadores de servicios turísticos que efectúen sus operaciones en Colombia. DECRETO NÚMERO 2 063 DE 1 NOV 2018.
- **Norma Técnica Sectorial NTSH 009:** Apartamentos turísticos, requisitos de planta y servicios.
- **NTSH 006 2004:** Clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje, categorización por estrellas de hoteles, requisitos normativos.

## **Ley 2068 de 2020**

Por el cual se modifica la ley general de turismo y se dictan otras disposiciones, tiene por objeto fomentar la sostenibilidad implementar mecanismos para la conservación, protección y aprovechamiento de los destinos y atractivos turísticos, así como fortalecer la formalización y la competitividad del sector y promover la recuperación de la industria turística, a través de la creación de incentivos, el fortalecimiento de la calidad y la adopción de medidas para impulsar la transformación y las oportunidades del sector. (Colombia, Viceministerio de Comercio Industria y Turismo, 2020)

### 3 METODOLÓGIA

Para el diseño del plan de negocios del proyecto Popayán Bed and Breakfast, la metodología aplicada fue la Metodología para generar un Plan de Negocios del Observatorio Estratégico Tecnológico de Monterrey.

Su contenido presenta el proceso para construir el plan de negocios teniendo en cuenta el manejo de información de manera organizada para realización de este. Se escogió esta metodología sobre otras metodologías existentes debido a la facilidad aplicativa y al proceso paso a paso con el cual ha sido construida, sus procesos permitieron evaluar cada módulo corrigiendo errores antes de avanzar al siguiente.

La metodología está compuesta por 7 módulos:

1. Estudio de Mercado

Para el estudio de mercado se hizo el diseño de una encuesta (anexo 1) con el fin de obtener información de la aceptación y el entendimiento del mercado meta frente a lo que es la formalización de un establecimiento prestador de servicios de alojamiento, su impacto en el sector y del mismo modo el uso de las plataformas que ofertan estos servicios. Lo anterior en conjunto con la información soporte.

2. Proceso de producción / servicio

Para el proceso de producción se realizó la definición del servicio mediante el modelo canvas, del cual resaltan las actividades y recursos clave, la propuesta de valor y sus canales de distribución, en conjunto con las fuentes de ingreso. Del mismo modo se establecieron sus componentes, su imagen, sus beneficios y su forma operativa.

3. Descripción y justificación de la empresa

Para la descripción y justificación se evaluó la ciudad de Popayán como anfitriona del proyecto, se definieron misión y visión del emprendimiento y por medio de la matriz FODA se generaron las respectivas estrategias para lograr la ventaja competitiva.

4. Plan de mercadotecnia

En el área de mercadotecnia se fijó el precio del servicio, los medios por los cuales se realizará su promoción, se establecieron estrategias de publicidad, se planeó una distribución y se determinó la ubicación operacional del emprendimiento.

5. Administración de los recursos humanos

En este módulo se determinó quienes son los responsables del proyecto (anexo 2, 3 y 4) del mismo modo se obtuvo el organigrama de la empresa y se definieron la totalidad de cargos a aplicar por medio de fichas de trabajo supliendo así la necesidad de personal que demanda el emprendimiento para su debido funcionamiento.

6. Planeación financiera

En la planeación financiera por medio de la plantilla de proyección (anexo 5) se incluyeron todos los costos y gastos que implica la puesta en marcha del proyecto, con la finalidad de obtener el margen de utilidad y ganancias proyectados a 5 años, en ese lapso de tiempo el proyecto mostrará su rentabilidad y desarrollará estrategias para su futura sostenibilidad en el mercado.

7. Aspectos legales

Finalizando la metodología se listan los aspectos legales por los cuales el proyecto debe pasar para realizar su debido registro y conformar legalmente la figura jurídica a optar: S.A.S

## **4 RESULTADOS**

### **4.1.1 ESTUDIO DE MERCADO**

#### **4.1.1.1 Definición del producto o servicio**

Mediante un lienzo de modelo de negocio canvas se plasmó cada objetivo económico y social permitiendo identificar como Popayán Bed and Breakfast de manera innovadora crea un aplicativo móvil que reúne a los prestadores de servicios de alojamiento en la ciudad de Popayán,

Su campo de acción se basa estratégicamente en la segmentación geográfica, delimitada por la ciudad de Popayán y la segmentación de comportamiento liderada por las tendencias de las generaciones Z y Alfa, generaciones basadas en el mundo digital. (Borrull, 2019)

El objetivo principal es lograr que dichos prestadores formalicen sus actividades y se estandarice el servicio, de modo que se le pueda ofrecer al turista condiciones básicas de alojamiento de forma garantizada.

#### **4.1.1.2 Sondeo de mercado**

Empleando una encuesta como metodología del sondeo se observa de qué manera el mercado para este producto o servicio es factible, reconociendo el panorama de cómo esta y su comportamiento en el mismo, de esta manera se conoce las opiniones que permiten identificar su adecuada implementación.

##### **4.1.1.2.1 Información soporte:**

En la actualidad, el sector turístico en Colombia se encuentra en continuo crecimiento gracias a la apuesta en turismo MICE y sus diferentes programas que los entes públicos y privados de la ciudad se encuentran desarrollando, creando un gran aporte a la economía de cada

destino en el país. Popayán al ser un atractivo turístico cuenta con más de 30 mil visitantes, logrando que estos eventos sean de gran impacto y aporten a la desestacionalización turística de la ciudad permitiendo que el flujo de turistas sea cada vez mayor en todo el año. (Alcaldía de Popayán, 2022)

La ciudad se encuentra en continua promoción turística por medio de diferentes páginas web y está listada dentro de las regiones de Colombia más atractivas para turistar. (PORTAFOLIO, 2022). Por lo tanto, la promoción y la visibilidad en las plataformas web y los motores de búsqueda en línea, son de gran importancia para el turismo. Investigaciones arrojan que los turistas realizan una búsqueda en alrededor de 38 sitios web antes de realizar la compra para su viaje. (Expedia, 2022)

La demanda de Colombia como destino turístico después de la pandemia muestra cifras bastante prometedoras, hasta el mes de agosto 2022 la demanda del país muestra un porcentaje de 2.799.052 visitantes, esta cifra equivale a la mitad de los visitantes que se registraron en el 2019 antes del cierre fronterizo con 4.530.574. (MINCIT, 2022)

El mercado turístico sigue en aumento de forma constante lo que hace pertinente la oferta del servicio a prestar por medio de Popayán Bed and Breakfast. Teniendo en cuenta el PIB de alojamiento y servicios de restauración en el país entre el 2021 y el 2022 se evidencia que el sector ha generado entre 21.315 y 38.974 miles de millones de pesos. (Bravo, 2022 )

Con lo anterior se tiene que la concentración de la oferta de establecimientos de alojamiento turístico tiene registrados a la fecha 9.576 RNT activos donde el 18% se encuentra en los destinos: Santa Marta, Medellín, Cartagena y Bogotá, dejando a las demás ciudades un déficit

de registros legales en el sector, convirtiendo esto en una oportunidad para la ciudad de Popayán como destino formal y legal en la prestación del servicio de alojamiento. (Bravo, 2022 )

En cuanto a las tendencias del sector con prospectiva al año 2026 se habla del programa Turismo 4.0 mediante la inclusión y la transformación digital, la infraestructura turística inteligente y la conectividad digital como fuertes estratégicos a aplicar. (MINCIT, 2022)

La Cámara de Comercio del Cauca informa que en lo que lleva del año 2022 los turistas que visitaron la ciudad de Popayán usaron los medios de comunicación de Sitios web en un 11% y las redes sociales en un 17% para escoger la ciudad como destino y realizar su viaje. El 41% de los turistas se hospeda alrededor de 5 o más días, el 38% de ellos hace uso de hoteles, el 11% de hostales y un 7% en otro tipo de alojamientos. (Camara de comercio del Cauca, 2022)

#### **4.1.1.2.2 Conclusión general del sondeo:**

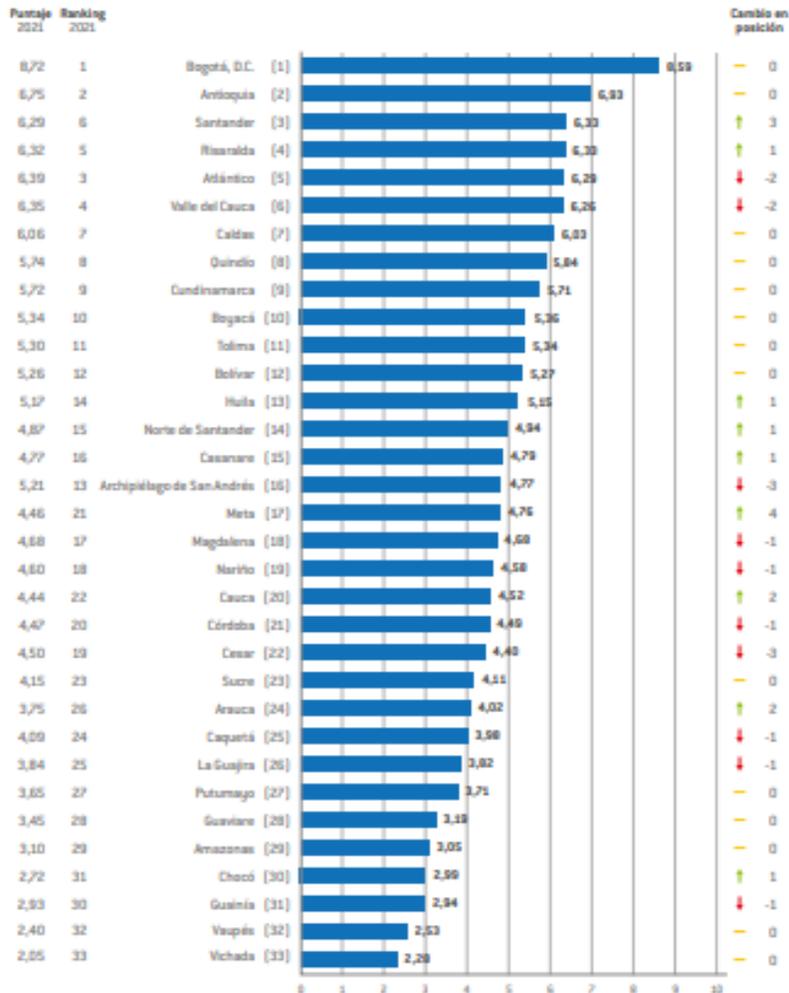
Para el funcionamiento del proyecto Popayán B&B, se identificó el potencial regional del cauca y posterior a ello el impacto de la propuesta de negocio en su ciudad capital.

En índices de competitividad a nivel departamental en Colombia, el departamento del Cauca en el 2022 tuvo mejoría frente a las estadísticas del año 2021 subiendo 2 posiciones en la lista de los 32 departamentos (Universidad del Rosario, 2022), siendo sus fuertes en el 2022 la sostenibilidad ambiental y la gestión del destino, elementos que son bastantes factibles para permitir el desarrollo turístico y convertirse en un mayor atractivo en el sector.

En la figura 1 se pueden observar los debidos puntajes y posiciones de los departamentos:

## Figura 1. Competitividad

Gráfica 3: Puntaje y posición en el IDC 2022.



Fuente: Tomado de índice departamental de competitividad 2022

La región se encuentra en continuo crecimiento de competitividad turística medida por 8 indicadores, siendo estos; cultural, ambiental, gestión del destino, económico, empresarial, estrategia de mercadeo, social e infraestructura (Cotelco - Unicafam, 2022) , como se evidencia en la figura 2:

**Figura 2. Puntaje departamental**

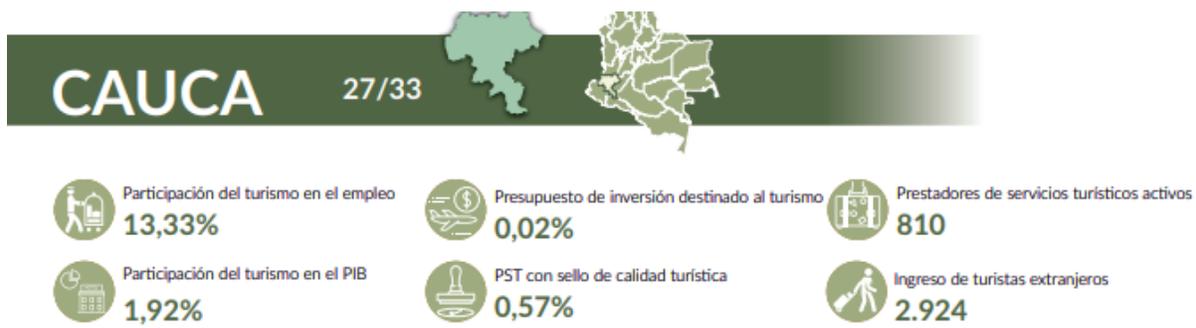
	2021 (De 0 a 10)	2022 (De 0 a 10)	
CULTURAL	3,68	3,05	↓
AMBIENTAL	4,60	4,89	↑
GESTIÓN DE DESTINO	2,96	3,08	↑
ECONÓMICO	4,64	4,18	↓
EMPRESARIAL	1,20	1,20	↔
ESTRATEGIA DE MERCADEO	1,78	1,78	↔
SOCIAL	2,36	3,53	↑
INFRAESTRUCTURA	4,53	4,85	↑
ICTRC	<b>3,31</b>	<b>3,36</b>	↑

Fuente: Tomado de índice de competitividad turística regional de Colombia 2022.

Destacándose así lo ambiental, la gestión del destino y la infraestructura, que han tenido un aumento y una mejora lo que los convierte en elementos clave para el desarrollo del proyecto Popayán Bed and Breakfast y su propuesta turística.

El impacto turístico en el año 2022 se refleja directamente en el destino por medio de porcentajes visualizados de la siguiente manera en la figura 3:

**Figura 3. Porcentajes turísticos Cauca**

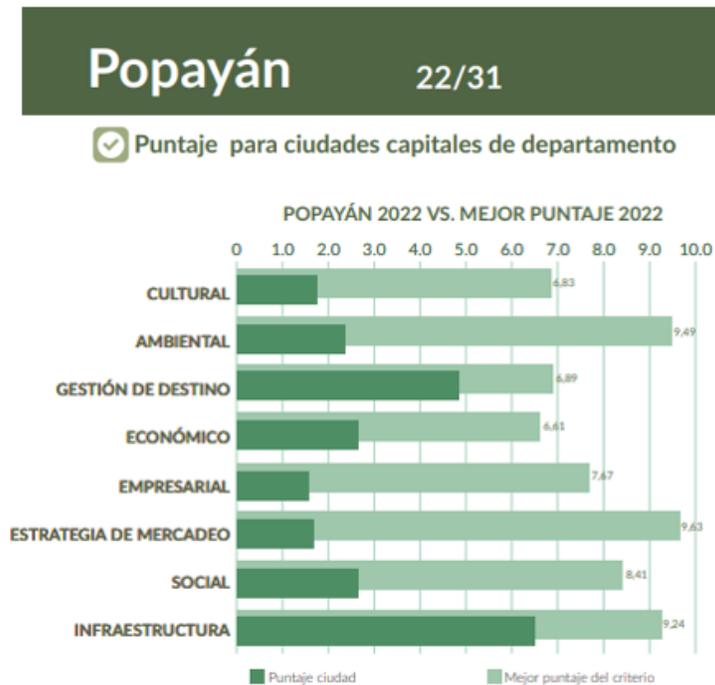


Fuente: Tomado de ICTRC Capitales y municipios.

De la anterior figura (Cotelco - Unicafam, 2022), se infiere la existente oferta y demanda turística que hay en el destino, evidenciando un déficit de cobertura en los servicios turísticos a prestar para abarcar de forma segura a los turistas, lo anterior da al proyecto la capacidad de aumentar los prestadores de servicios turísticos existentes impactando de forma positiva en el mercado, con el fin de suplir el ingreso de los turistas tanto locales como extranjeros y potencializar así un turismo formal y responsable.

En cuanto a Popayán como ciudad capital frente a Colombia se encuentra en el puesto 22 de los 31 departamentos resaltando sus fuertes pilares; la gestión del destino y la infraestructura como se muestra en la figura 4 a continuación:

**Figura 4. Porcentajes ciudad capital por departamento**



Fuente: Tomado de ICTRC Capitales y municipios.

Con los dos pilares anteriores el turismo en el destino tiene gran potencial de crecimiento y de ser una fuente positiva de impacto tanto en la economía como en el impulso de la región, la necesidad del servicio a ofertar por parte de Popayán Bed and Breakfast frente a los existentes prestadores de múltiples servicios de alojamiento, que se encuentran operando en la actualidad en el sector turístico de forma no legalizada, y que pueden aprovechar los beneficios que ofrece el proyecto es bastante amplia, esto ayudará a impulsar y promover las buenas prácticas turísticas y la mejora en gestión e inversión del sector y de los nuevos prestadores de servicios turísticos que se motiven a ser parte de esta gran red hotelera.

Con el incremento actual de turistas en la ciudad y los más de 70 alojamientos existentes en su perímetro (Airbnb, 2023), el proyecto cuenta con el mercado suficiente para ofrecer sus servicios. Existe factibilidad y posibilidad de compra en el sector, garantizar la oferta de alojamiento con condiciones básicas de forma competitiva y planificada es la estrategia base del proyecto, lo cual será fuente de atracción para los prestadores de servicios turísticos en el sector, del mismo modo las alianzas que este generará serán de gran impacto, ya que es un proyecto de puertas abiertas a los establecimientos que se encuentren en el sector de forma ya legalizada y que también quieran ser parte de esta gran red B&B.

#### **4.1.1.3 Análisis de la industria**

##### **4.1.1.3.1 Tendencias y cambios**

Dentro de las tendencias respecto a la industria, es imperante realizar un análisis que permita hacer la planificación estratégica de la empresa a nivel de organización como del mercado y que nos muestre las tendencias y cambios en los diferentes entornos o elementos involucrados; A continuación, se muestran los resultados del análisis PESTEL

#### **4.1.1.3.1.1 Político**

El 2022 fue un año de cambio de gobierno, es por ello que dentro del aspecto político se revisó el programa del Presidente Gustavo Petro: Pactos de Productividad para una Economía de la Vida en su sección Pacto por un Turismo en Armonía con la Vida donde se plantea potenciar el desarrollo de la actividad turística en alineación con la Organización Mundial de Turismo (OMT), incentivando “la asociatividad, la acción comunitaria y solidaria para democratizar un turismo que esté plenamente comprometido con el ambiente y la cultura local, impulsando la cohesión de la sociedad colombiana en toda su diversidad y fomentando el diálogo intercultural, reduciendo el impacto negativo y contribuyendo a la generación de ingresos y empleo para la población local”. Este además menciona el apoyo a los modos de asociatividad económica y garantía de acompañamiento a las empresas que se alineen con la protección al medio ambiente, logrando una inclusión y participación de la comunidad y los llamados nuevos territorios de paz. (Pacto por un turismo en armonía con la vida, 2022)

El programa de gobierno del nuevo presidente pondrá especial atención al aprovechamiento de la capacidad del sector turístico como fuente de divisas con bajo impacto negativo en la balanza de pagos; por su parte, la Financiera de Desarrollo Territorial FINDETER deberá fortalecer las líneas de turismo para hacer frente a esta necesidad y apoyar al gobierno en materia de infraestructura turística. (Findeter, 2022)

#### **4.1.1.3.1.2 Económico**

Respecto a los datos relevantes de la economía (Figura 5), mencionando temas como la política económica, PIB y su tendencia de crecimiento, inflación y otros escenarios macroeconómicos, en el último reporte del departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) sobre la inflación en el país, se evidencia una tasa de inflación anual del 11,44% para

septiembre de 2022, lo que supone la tasa más alta en 23 años, según reportes publicados por la entidad. (DANE, 2022)

**Figura 5. IPC**

**En septiembre de 2022 la variación mensual del IPC fue 0,93%**

Variación mensual, año corrido y anual del Índice de Precios al Consumidor (IPC)  
Total nacional  
Septiembre 2021-2022

IPC	Septiembre					
	Variación Mensual		Variación Año corrido		Variación Anual	
	2022	2021	2022	2021	2022	2021
IPC total	<b>0,93</b>	0,38	<b>10,08</b>	4,33	<b>11,44</b>	4,51

Fuente: Tomado de DANE 2022.

**Figura 6. IPC Total**



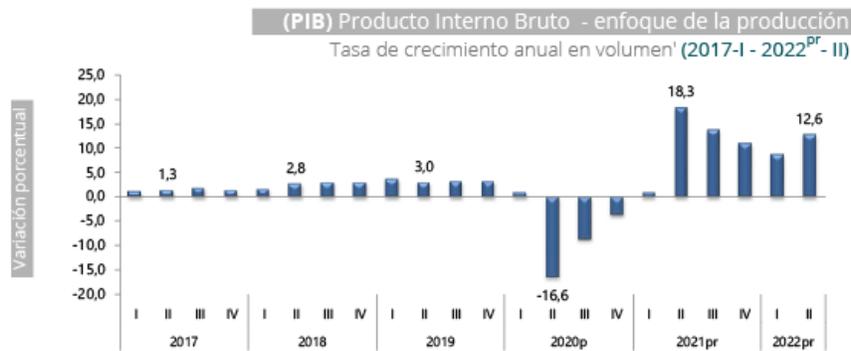
Fuente: Tomado de DANE 2022.

En la figura 6, se tiene en cuenta para la planificación turística el impacto que tiene el IPC, se evidencia que los aspectos principales de mayor impacto son los alimentos y bebidas, seguidos

de los restaurantes y hoteles, aspectos que entran en pérdida debido al alza en los productos, por ende el proyecto debe estar encaminado a facilitar y mejorar la oferta de los bienes inmuebles generando asequibilidad y rentabilidad tanto para turistas como para prestadores de servicios turísticos.

Por otro lado en la figura 7, el Producto Interno Bruto -PIB- Nacional Trimestral para el segundo trimestre del 2022 crece un 12,6% respecto al mismo periodo en el año 2021 pero debe tenerse en cuenta que el servicio de alojamiento no se encuentra dentro de las principales actividades económicas que más contribuyen a la dinámica de valor agregado.

**Figura 7. PIB**



Fuente: Tomado de DANE 2022

Según la cuenta satélite de turismo de Colombia, el gasto del turismo receptor pasó de 13,8 billones de pesos en 2020 a 16,2 billones de pesos en 2021, lo que representó un crecimiento de 17,5%.

El gasto para el último año en la figura 8, estuvo relacionado principalmente con la compra de servicios de provisión de alimentos y bebidas con 4,9 billones de pesos, seguido de bienes de consumo turístico con 3,2 billones de pesos y los servicios de transporte de pasajeros por carretera con 2,5 billones de pesos.

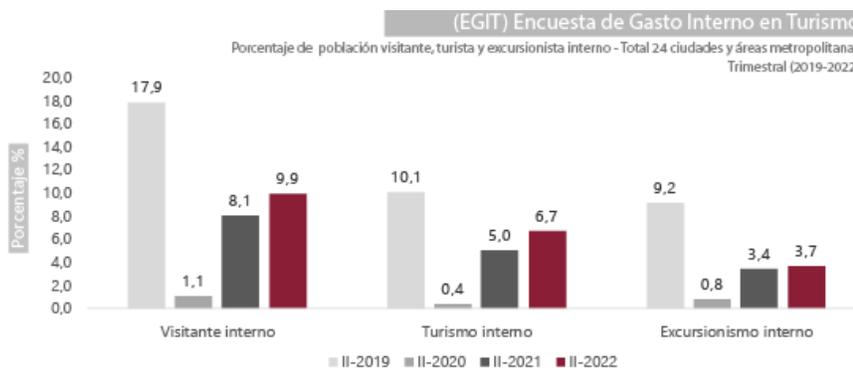
**Figura 8. Cuenta satélite**



Fuente: Tomado de DANE 2022

Respecto al gasto interno, figura 9, en Turismo para el segundo trimestre del año 2022, en el total 24 ciudades y áreas metropolitanas, el 9,9% de las personas de 10 años y más realizaron turismo interno y/o excursionismo, lo que representó un incremento de 1,8 puntos porcentuales frente al mismo periodo del año 2021 (8,1%) y una disminución de 8,0 puntos porcentuales frente al segundo trimestre de 2019 (17,9%)

**Figura 9. Encuesta gasto interno en turismo**



Fuente: Tomado de DANE 2022

El gremio hotelero y turístico Cotelco, cerró el año 2021 con una ocupación anual del 42,57%, un 2,07% mayor de lo que se tenía previsto. En el marco de la Primera Convención del sector del alojamiento - Colombia 2022, la Asociación Hotelera y Turística de Colombia

(Cotelco) espera que el año termine con un promedio de 55,84%, llegando a niveles cercanos de 2019, cuando la ocupación se ubicó en 56,96%. (República, 2022)

#### **4.1.1.3.1.3 Social**

Dentro de los aspectos sociales que marcan pauta en el sector, se encuentran las tendencias de consumo, los comportamientos sociales del consumidor y los productos tendencia que son elegidos cada vez con mayor frecuencia.

Un estudio realizado por Despegar (La empresa de viajes líder en Latinoamérica) reveló por qué la modalidad de alojamiento de alquiler temporario, ha ido cobrando cada vez mayor protagonismo entre los viajeros, ya que es preferido antes que elegir un hotel tradicional; y es que son varias razones, pero la más fuerte es la de poder llegar a sentirse "como en casa". Muchos de estos alojamientos son Pet Friendly, preferidos si su estadía es mayor a 4 días, si viajan grupos de por lo general 5 personas y si tienen niños o son grupos de amigos. Estos departamentos, casas o cabañas les permiten tener comodidades como en su propia casa, por lo que hospedajes informales de este tipo son cada vez más demandados. (Reportur, 2022)

"Las ganas de viajar siguen intactas" menciona Taiana Gonzáles, periodista de Hosteltur y es que a pesar de las cifras de creciente inflación que se evidencian a nivel mundial, la afectación en el nivel de reservas hoteleras es casi nulo porque a nivel global están al 97% de los niveles pre COVID de acuerdo a los datos del Changing Traveller Report 2022 de SiteMinder.

Una encuesta realizada por McKinsey & Company, destaca que los viajes ocupan el segundo lugar en la lista de gastos prioritarios ya que estos son experiencias muy valiosas después de la pandemia. Los datos arrojaron que el 85% dice ser más feliz cuando tiene un viaje en mente

y el 47% reconoce que es importante para su salud mental. Por eso, están dispuestos a gastar un poco más a cambio de crear recuerdos inolvidables, tanto dentro de los alojamientos como fuera.

#### **4.1.1.3.1.4 Tecnológico**

Otra de las tendencias que ha tomado aún más fuerza es el uso de la tecnología y la digitalización que influyen cada vez más en las decisiones y hábitos de compra. Según el estudio mencionado, el 87% de los encuestados prefieren tener control en la modificación o cancelación de su reserva, además de sentirse muy influenciados por las redes sociales a la hora de decidir una reserva, porcentaje que se eleva en la generación Z y millenials. (Hosteltur, 2022)

#### **4.1.1.3.1.5 Ecológico**

El cuidado del medio ambiente es un tema central para el desarrollo de las diferentes actividades turísticas, es por ello que más organizaciones y autores de todo el mundo prestan especial atención hacia el tema ecológico y sostenible (OMT, 2022), y es que el crecimiento cuantitativo del turismo y sus actividades ha traído consigo profundos cambios cualitativos que incluyen marcadas diferencias en los deseos y preferencias del consumidor turístico actual (Ávila Bercial, 2005).

En la Federación Nacional de Retailers (NRF) 2022: El “Gran Show” de Retail, el IBM Institute for Business Value (NYSE: IBM), en colaboración con la NRF, la asociación de comercio minorista más grande del mundo, lanzó su segundo estudio global, “Los consumidores lo quieren todo”, el cual revela las crecientes preferencias de los consumidores por la sostenibilidad. El resultado arrojó una creciente preferencia por adquirir marcas que tengan enfoque sostenible, el 62% de los encuestados está dispuesto a cambiar sus hábitos de compra, el 50% pagaría un precio extra por la sostenibilidad y el 44% se califica como consumidor con propósito, dándole así un valor importante a temas como la ecología. (Niazi, 2022)

#### **4.1.1.3.1.6 Legal**

Dentro de este aspecto debe tenerse en cuenta las licencias o normatividad que deberán tener y cumplir los diferentes tipos de alojamientos que pretende unificar la empresa; mismos representados por el Registro Nacional de Turismo, cumplimiento de las Normas Técnicas Sectoriales (NTS) uso de suelos, matrícula mercantil, entre otros.

#### **4.1.1.3.2 Oferta de la industria (competencia)**

Para analizar este punto se hace necesario emplear una herramienta que optimice la definición de una estrategia competitiva, con la cual se pueda observar el equilibrio de poder en el mercado entre las diferentes empresas que compiten día a día; Por ello se recurre a la herramienta 5 Fuerzas de Porter, la cual permite analizar la amenaza de entrada de nuevos competidores, la rivalidad entre competidores existentes, la amenaza de productos y servicios sustitutos, el poder de negociación del proveedor y el poder de negociación del cliente, aspectos que se observan en la figura 10.

Sobre el análisis realizado se concluye que el proyecto se encuentra en ventaja positiva frente a las amenazas, debido a que no posee competencia directa en el mercado actual y esto facilita su sostenibilidad y rentabilidad, del mismo modo ratifica la ventaja amplia del poder de negociación actual con sus proveedores y asegura la baja rivalidad de competidores al ser un proyecto de inclusión y asociación en el sector.

Figura 10. Fuerzas de Porter

# LAS CINCO FUERZAS DE PORTER



Fuente: Elaboración propia

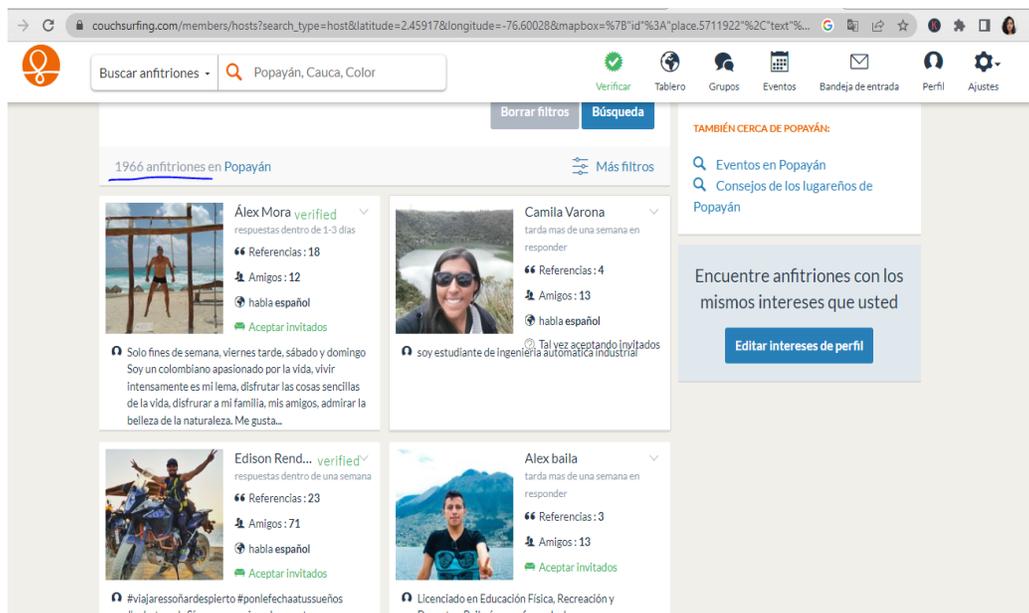
#### 4.1.1.4 Perfil del cliente y mercado meta

Como se mencionó anteriormente el mercado al que se pretende llegar con esta propuesta, es aquel representado por los alojamientos informales de la ciudad de Popayán, mismos que son exhibidos en plataformas digitales como Airbnb y CouchSurfing. Cabe resaltar que estos PST se precisan según el Decreto 2590, del 9 de julio de 2009, que regula la prestación de los servicios de vivienda y apartamentos turísticos donde se señala que "aquellas personas naturales o

jurídicas, que bajo la modalidad de un contrato de hospedaje arriendan o subarriendan por períodos inferiores a treinta días (con o sin servicios complementarios) inmuebles sometidos al régimen de propiedad horizontal de su propiedad o de terceros” deben estar inscritos ante el RNT.

Diferentes plataformas digitales ofrecen alojamiento de diversas maneras, tal es el caso de CouchSurfing, plataforma donde se registran oferentes de hospedaje con el fin de obtener un intercambio cultural y conocer viajeros. En la ciudad de Popayán se encuentran registrados 1.966 anfitriones dispuestos a alquilar su vivienda a un viajero evidenciado en la figura 11 a continuación:

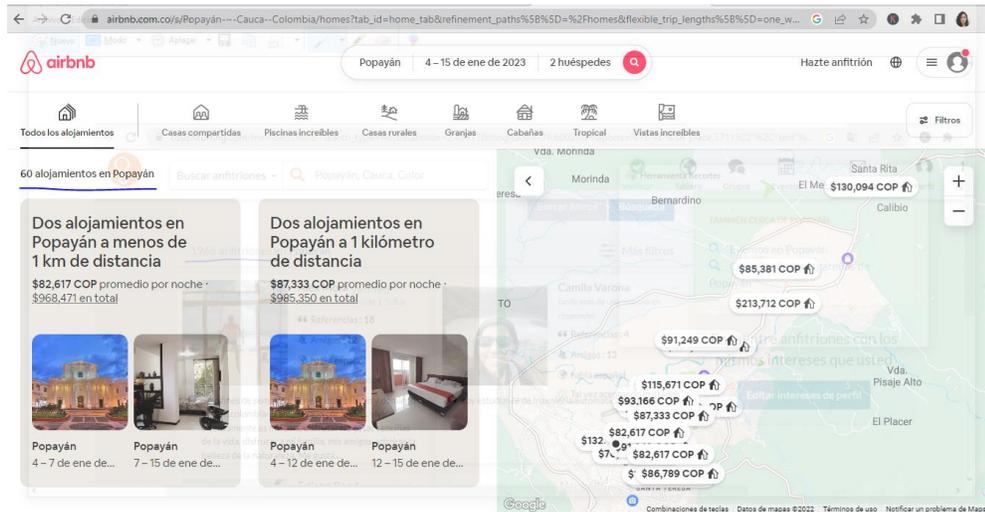
**Figura 11. Oferentes CouchSurfing en Popayán**



Fuente: Tomado de CouchSurfing

En Airbnb, figura 12, por su parte se encuentran registrados alrededor de 60 alojamientos distribuidos en casas, cabañas y apartamentos

**Figura 12. Oferentes Airbnb en Popayán**

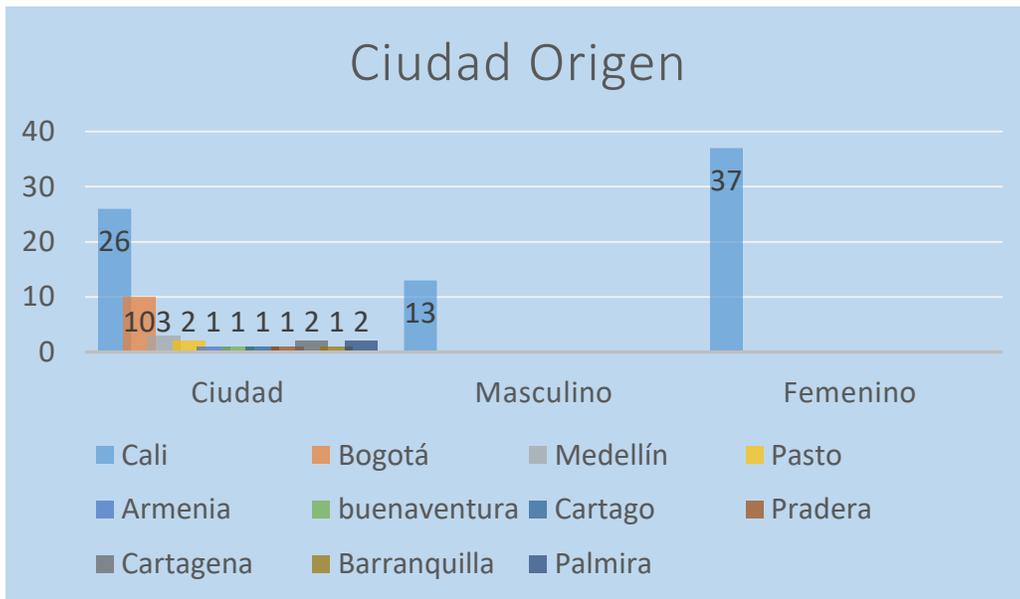


Fuente: Tomado de AirBnB

Se realizó una encuesta para medir el porcentaje de personas que visitan el destino y hacen uso de las plataformas como canal de reservas, del mismo modo se hizo énfasis en investigar bajo las opiniones de los turistas la relevancia de la formalidad de un establecimiento prestador del servicio de alojamiento como se evidencia a continuación:

Se tomó la muestra de 50 personas de diferentes ciudades de Colombia, el género femenino predominó en participación con 37 mujeres y arrojó lo siguiente: en el análisis de los posibles visitantes a la ciudad de Popayán se encontró que de esta muestra los caleños con un 46% equivalente a 26 personas son los más representativos, dejándolos como posibles clientes potenciales, seguidos de los visitantes provenientes de la capital Colombiana como se evidencia a continuación en la figura 13:

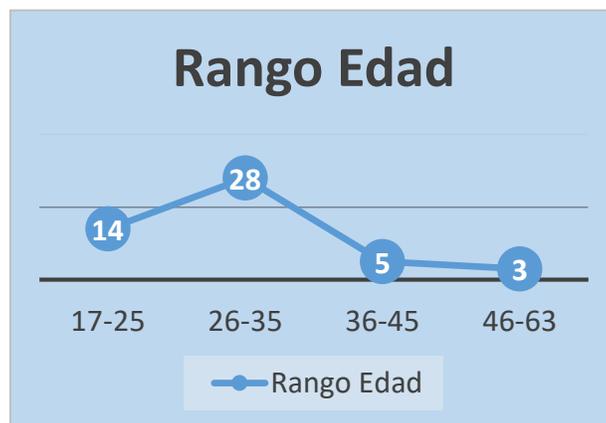
**Figura. 13 Resultados Ciudades**



Fuente: Elaboración propia

Entre la ciudad de origen de los visitantes y su rango de edad, figura 14, se evidenció la participación y el interés con mayor impacto en las personas entre los 26 y 35 años, que serían de forma generacional el nicho de mercado que en la actualidad hace uso de plataformas digitales y motores de búsqueda de alojamientos.

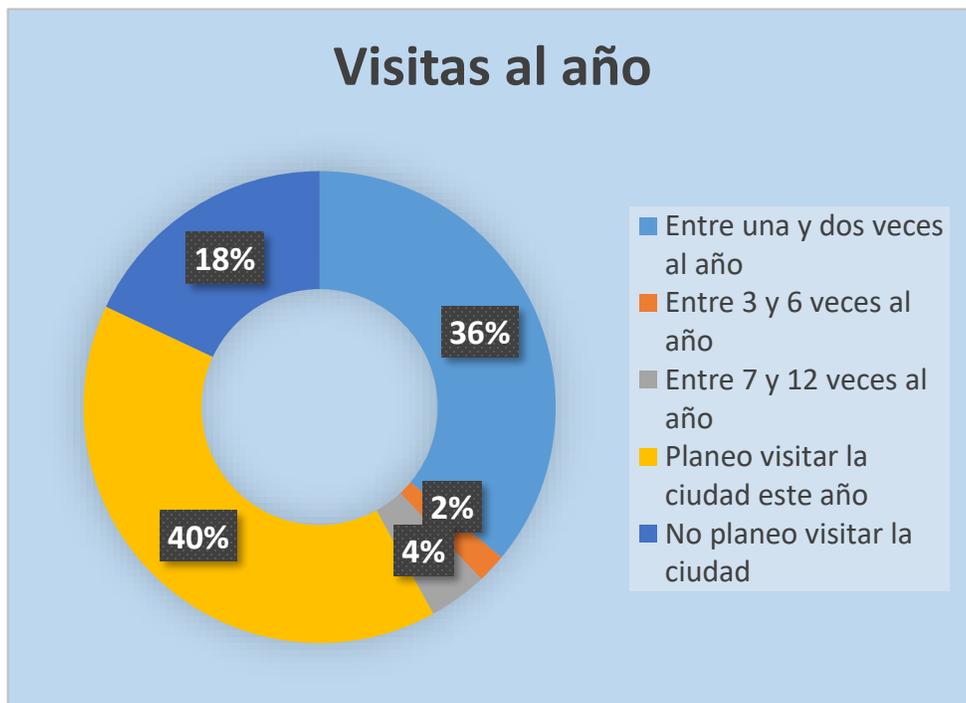
**Figura. 14 Resultados Rango edad**



Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, en la figura 15, las personas encuestadas indican que en su mayoría realizan sus visitas a Popayán entre 1 y 2 veces al año con un 36%, un gran porcentaje de ellos está interesado en visitar la ciudad este año con un 40% y solo un 18% no planea realizar ninguna visita a la ciudad durante el mismo periodo de tiempo.

**Figura. 15 Resultados Visitas al año**



Fuente: Elaboración propia

Frente al interrogante de la figura 16, ¿A la hora de elegir un alojamiento, en qué te enfocas más?, las respuestas datan que la relevancia está entre la ubicación y el aspecto, siendo más relevante la ubicación, entre el precio y la calificación que tiene el establecimiento, de los cuales el que más puntea como indicador a la hora decisiva es el precio.

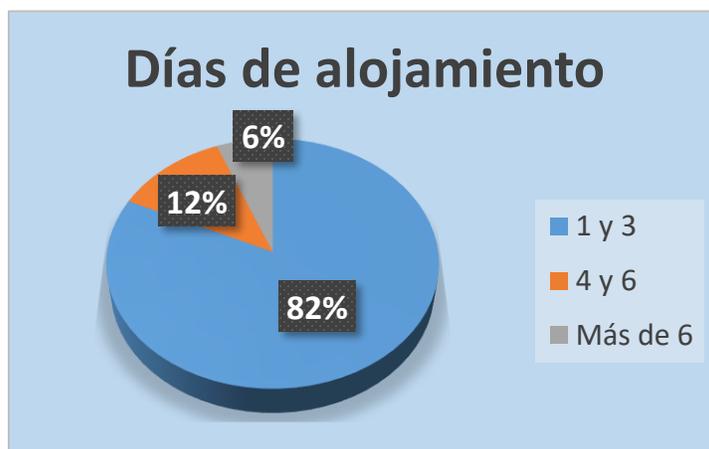
**Figura. 16 Resultados Relevancia**



Fuente: Elaboración propia

Para la figura 17, los días en los que las personas están dispuestas a hacer uso de los alojamientos varía entre 1 a 6 días, siendo el 82% elegido por los encuestados alojarse en la ciudad por alrededor de 3 días, seguido de un 12% que está interesado en alojarse hasta 6 días y por ultimo un 6% se quedaría en el destino más de 6 días.

**Figura. 17 Resultados días de alojamiento**



Fuente: Elaboración propia

Para los encuestados, figura 18, el medio por el cual realizan sus reservas es bastante variado, sin embargo, el resultado de la muestra arrojó que su preferencia es realizar su búsqueda por medio de páginas web equivalente a un 48%.

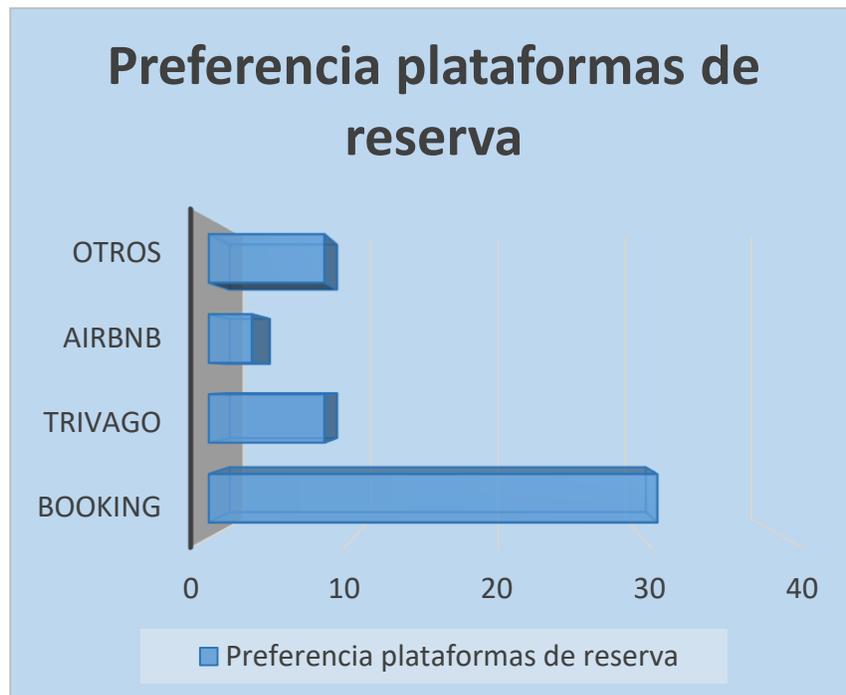
**Figura. 18 Resultados preferencia medios de reservas**



Fuente: Elaboración propia

Seguido de las preferencias en cuanto a medios o motores de búsqueda, la encuesta arrojó que los turistas prefieren a Booking.com como recurso principal a la hora de mirar opciones para sus viajes, 31 personas equivalentes a un 62% hacen uso de esta plataforma para realizar sus reservas de forma fácil y confiable. Ver figura 19 a continuación:

**Figura. 19 Resultados plataformas de reservas más usadas**



Fuente: Elaboración propia

A los encuestados se les explicó qué es ser un establecimiento prestador de servicios de alojamientos formal en el sector turismo y cuáles son sus beneficios, después de explicado lo anterior, las respuestas que se obtuvieron al interrogante en la figura 20, ¿influye en la decisión de reservar o no el hecho de que el alojamiento esté formalizado?, el 80% dio el sí como respuesta, para casi la totalidad de los encuestados influye que un establecimiento prestador de servicios turísticos esté formalizado en el sector.

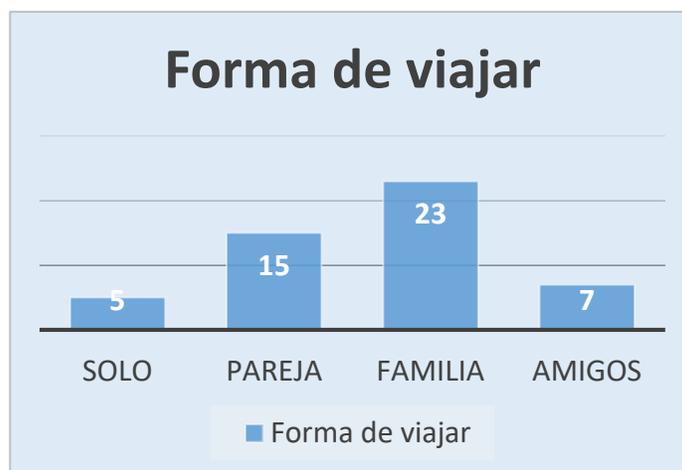
**Figura. 20 Resultados influencia de formalidad**



Fuente: Elaboración propia

Por último, y para efectos rentables frente al nivel ocupacional de los alojamientos, la figura 21 obtuvo una tendencia de viaje en donde el viajero prefiere realizar sus viajes en familia como se evidencia a continuación:

**Figura. 21 Resultados forma de viajar**



Fuente: Elaboración propia

En resumen, los turistas de 7 ciudades de Colombia, en un 40% planea visitar la ciudad de Popayán este año, un 36% realiza sus visitas a la ciudad entre 1 y 2 veces al año, a la hora de alojarse tienen más relevancia la ubicación y el aspecto del lugar, adicional a ello están dispuestos a alojarse de 1 a 3 días.

Los turistas en un 48% y 16% prefieren reservar por medio de páginas web y apps, siendo Booking.com la más usada. Un 80% califica como muy relevante la formalidad del establecimiento y lo usual son los viajes en familia.

#### **4.1.2 PROCESO DE PRODUCCIÓN / SERVICIO:**

##### **4.1.2.1 Definición detallada del producto o servicio**

Popayán B&B será un prestador de servicios turísticos normativos y legales, agrupará los prestadores del servicio de alojamiento nuevos y existentes en la ciudad de Popayán, promoverá el turismo de forma responsable y competitiva aportando al sector formalidad y calidad satisfaciendo las necesidades de los turistas.

Popayán B&B formaliza, informa, certifica, gestiona y administra tu propiedad de forma competitiva en el sector turístico. Por medio de una app, los PTS podrán observar detalladamente y tener control de información, estadísticas y trazabilidad de los alojamientos pertenecientes al proyecto, lo anterior permite asegurar que los lugares sean seguros y certificados para la estadía de los turistas en el destino con la oferta de servicios básicos estandarizados proporcionando la mejor calidad.

Figura 22. Diseño App Móvil



Fuente: elaboración propia

Los alojamientos inscritos / pertenecientes a Popayán B&B tendrán derecho a los siguientes servicios:

- Pertenecer al RNT B&B

El prestador de servicios turísticos pertenecerá a la red de alojamientos formales adscritos por el Registro Nacional de Turismo (RNT) al cual se encuentra adscrito Popayán Bed and Breakfast, lo anterior indica que todos los establecimientos al ser parte del proyecto prestarán todos sus servicios de forma legal y competitiva en el sector.

El RNT, es un registro público, en el cual deben inscribirse todos los prestadores de servicios turísticos que efectúen sus operaciones en Colombia. El registro garantiza cumplimiento de los requisitos establecidos para cada categoría en la prestación del servicio y del mismo modo, adherirse al código de conducta que promueve políticas de prevención y evitan la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes en su actividad turística. (Confecamaras, 2022)

- APP

Al ser parte del proyecto, los establecimientos tendrán acceso al uso de la aplicación móvil de Popayán B&B, en donde encontrarán de forma estratégica, los servicios a prestar, sus tarifas, promociones, restricciones, mejoras, cambios, adecuaciones y contenido multimedia de calidad. Lo anterior con su debida descripción, por medio de estadísticas e información, con el fin de llevar un control de la gestión realizada por Popayán B&B y tener conocimiento de cada actualización o modificación del inmueble. Serán reconocidos y posicionados en el sector por brindar un servicio con los mejores estándares de calidad al ser parte de la red Popayán Bed and Breakfast.

- Estandarización de amenities

Los establecimientos pertenecientes a Popayán Bed and Breakfast deberán comprometerse con el cumplimiento de las políticas del proyecto en la estandarización básica del

servicio a prestar para así ser reconocidos y competitivos en el mercado. Contarán con una guía de recomendaciones y sugerencias en cuanto a proveedores de los amenities que deberán seguir para poder realizar la debida implementación de dichos elementos, de este modo se garantiza la satisfacción del cliente y la calidad del servicio a prestar.

- Gestión/administración de plataformas de reservas

Popayán B&B ofrece la posibilidad de administrar las plataformas de reservas a las cuales la propiedad esté adscrita con el fin de mejorar su performance online y aumentar el volumen de reservas.

Con lo anterior se busca mantener actualizadas las bases de datos, los planes tarifarios, los cierres o las aperturas de fechas, las cancelaciones, las promociones y los cambios a último minuto que puedan presentarse, garantizando que el alojamiento no presente perdidas monetarias por no realizar las actualizaciones a tiempo.

Adicional a esto se ofrece la inscripción a más plataformas para incrementar los porcentajes de ventas con su debida factibilidad, evaluación e impacto en el mercado.

- Servicio de PQR

La calidad de los servicios a prestar por medio de Popayán B&B se medirá con el sistema PQR (Peticiónes, quejas y reclamos), las calificaciones que se hagan al proyecto serán de forma mensual y del mismo modo después de que haya finalizado la estancia del huésped, la estandarización de los servicios a prestar junto con los amenities, la educación en servicio al cliente que recibirán los PTS y las visitas de forma periódica a los establecimientos para corroborar el cumplimiento de las normas B&B.

Ofreciendo un espacio para que los anfitriones realicen peticiones, quejas y reclamos, con el fin de brindar siempre el mejor servicio con seguridad y calidad para así mantener siempre un nivel competitivo en el mercado.

Dicho servicio se hará por medio de la aplicación y será habilitado solamente a la persona titular de la propiedad esta opción será habilitada mes a mes.

- Asesoría en la mejora del estándar de calidad

Popayán B&B ofrece la posibilidad de instruir, notificar, orientar y acompañar el proceso para mejorar el estándar de calidad de la propiedad con el fin de tener al anfitrión actualizado en las normas, leyes y tendencias en el mercado que se deban cumplir. Lo anterior motiva y fomenta de forma continua la mejora en la prestación del servicio.

- Traslados

Popayán B&B ofrece la posibilidad de trasladar a los huéspedes desde el terminal o el aeropuerto hasta la propiedad, con el fin de dar un valor agregado al servicio y del mismo modo contribuir en la accesibilidad y facilidad de alcance a todas las propiedades.

- Educación en servicio al cliente

El servicio a prestar por parte de B&B incluirá capacitaciones de forma periódica en servicio al cliente, estas capacitaciones se harán por medio de videos interactivos los cuales darán tips, ideas y sugerencias a los PST de cómo mejorar la calidad en servicio al cliente, con el fin de aumentar la competitividad y del mismo modo educar en la forma correcta de participar en el sector siendo un buen prestador de servicios turísticos, beneficiando al establecimiento, la comunidad y el turista.

Los anteriores servicios serán ofertados por medio de 3 paquetes dependiendo la membresía que la propiedad elija:

#### Básico

- Pertenecer al RNT de Popayán B&B
- Contar con usuario de la propiedad en la APP B&B

- PQR
- Estandarización de amenities
- Educación en servicio al cliente

#### Medio

- Pertenecer al RNT de Popayán B&B
- Contar con usuario de la propiedad en la APP B&B
- PQR
- Estandarización de amenities
- Educación en servicio al cliente
- Asesoría en la mejora del estándar de calidad
- Traslados

#### Premium

- Pertenecer al RNT de Popayán B&B
- Contar con usuario de la propiedad en la APP B&B
- Asesoría en la mejora del estándar de calidad
- PQR
- Estandarización de amenities
- Educación en servicio al cliente
- Traslados
- Gestión/administración de plataformas de reservas

Cabe aclarar que para pertenecer al proyecto Popayán Bed and Breakfast y obtener los servicios de este, la propiedad debe ser evaluada por los expertos verificando que se cumpla con los requisitos mínimos de prestación de servicios de acuerdo a la normativa del sector. Dependiendo si la propiedad tiene o no experiencia en el sector y la prestación del servicio tendrá el debido acompañamiento y la posibilidad de un reporte evaluativo con el fin de definir el potencial del bien raíz o del inmueble.

#### 4.1.2.2 Proceso de producción:

Dentro de este componente se mencionan aquellos componentes o insumos requeridos para el desarrollo del producto. Como se plantea un proyecto de desarrollo digital, lo esencial que se precisa es:

- Desarrollo APP

Aquí se detallan y crean los elementos esenciales para una aplicación móvil. En Colombia existe una gran variedad de proveedores de estos servicios y con ello se analizarán los 5 proveedores mejor calificados en la web.

**Tabla 1. Desarrolladores Software**

Proveedores	Características técnicas	Valor	Tiempo de desarrollo (Estimado)	Servicios complementarios
Globant	Toma 2 semanas de planeación	45 Millones Paquete APP Mínimo.	3 meses	Mejoras y soporte 1 mes después de

				finalizado el proyecto.
Eureka Dreams	Desarrollo APP 100% personalizable, garantía y soporte. Diseño y entrega de prototipo.	40 Millones Paquete APP Cereza.	1 mes	IOS + Android + flutter + React Native + Escalabilidad. Actualizaciones y Mantenimiento de apps 1 mes después de finalizado el proyecto.
Koombea	Para su planeación toma 3 semanas Garantía Mejoras y soporte después de finalizado el proyecto.	38 Millones Paquete APP beginner.	3 meses	Aplicaciones móviles de alto rendimiento y llenas de funciones para todas las plataformas principales, incluidas iOS y Android.
Hoover Simbio System	3 semanas tiempo planeación	20 Millones Paquete APP Básico.	3 meses	Mejoras y soporte 1 mes después de finalizado el proyecto.

Kubo	2 semanas tiempo planeación	50 Millones Paquete APP estándar.	3 meses	Mejoras y soporte 1 mes después de finalizado el proyecto, para todas las plataformas principales, incluidas iOS y Android.
------	-----------------------------	-----------------------------------	---------	---

Teniendo en cuenta las características principales de estos sitios y analizando la relación costo-beneficio se identifica a Hoover como el más idóneo según los requerimientos de la empresa.

- Conexión

Una red de internet se hará necesaria para llevar a cabo todos los procesos de la empresa y son variados los servicios ofrecidos en la ciudad de Popayán por los que se analizarán 4 proveedores basado en sus características para elegir el mejor en relación costo-beneficio.

**Tabla 2. Servidores de conexión**

Servidor	Características	Precio
Claro	400 megas, 10 cuentas de email, 3 puntos cableados, wifi, soporte 24/7	125.900 mes
Movistar	900 megas simétricas, repetidor wifi, Smart wifi	235.000 mes

Tigo	500 megas	193.250 mes
HughesNet	35 GB, internet satelital.	245.900 mes

#### 4.1.2.3 Costos de operación:

**Servicios públicos.** Deberán tenerse en cuenta servicios de acueducto y alcantarillado, energía, servicio de internet.

**Pago de APP.** Esto se hará 1 sola vez por el valor de 20.000.000 Millones en pesos colombianos.

**Pago publicidad.** Si se quiere que la empresa tenga mayor visibilidad en el mercado y sea la preferida en los servicios de aliados B&B, debe hacerse una inversión en publicidad inicialmente por alrededor de USD 5 diarios, esto según expertos en marketing, empleando para ello Facebook Ads, para pautar en redes sociales como Instagram y Facebook. Progresivamente se irán incorporando diferentes plataformas de anuncios como Google Ads.

#### **4.1.2.4 Diagrama de procesos**

##### **4.1.2.4.1 Lista procesos principales:**

1. Listar clientes potenciales (Alojamientos)

El equipo Popayán B&B se encargará de listar los PTS potenciales para hacer parte del proyecto y tener un registro en la base de datos interna con el fin de poder planificar reuniones con la oferta del servicio.

2. Agendar cita con alojamientos vía email

Con la información de los PTS en la base de datos interna, el equipo B&B se encargará de enviar propuestas de negocios y la oferta de vinculación mediante correos electrónicos con el fin de lograr agendar citas presenciales para finiquitar el proceso de contratación y vinculación al proyecto.

3. Visita presencial al alojamiento. Se informa del proyecto y sus beneficios

Una vez agendada la cita, se procede a visitar el establecimiento con el fin de informar de forma amplia y detallada a los PST la función y el alcance del proyecto junto con los beneficios que traerá ser parte de este.

4. Pago membresía

El propietario realizará el pago de la membresía a la cual quiere que su alojamiento pertenezca.

5. Realización del proceso de documentación y vinculación

Una vez firmado el contrato, los PST iniciarán con el proceso de documentación y vinculación cumpliendo con todos los requisitos del proyecto, dichos procesos tendrán acompañamiento profesional 100% garantizado.

6. Proceso de estandarización y acondicionamiento de amenities

Al ser parte de Popayán B&B los PST serán dotados de las diferentes pautas y requerimientos necesarios para ser parte del proyecto y deberán cumplir con la estandarización de ciertos servicios básicos del alojamiento a ofertar.

7. Capacitaciones en servicio al cliente

Los PST pertenecientes al proyecto serán capacitados en el área de servicio al cliente por medio de charlas virtuales y presenciales con el fin de brindar un mejor servicio y ser competitivos en el mercado turístico.

8. Habilitar información del hotel en la app

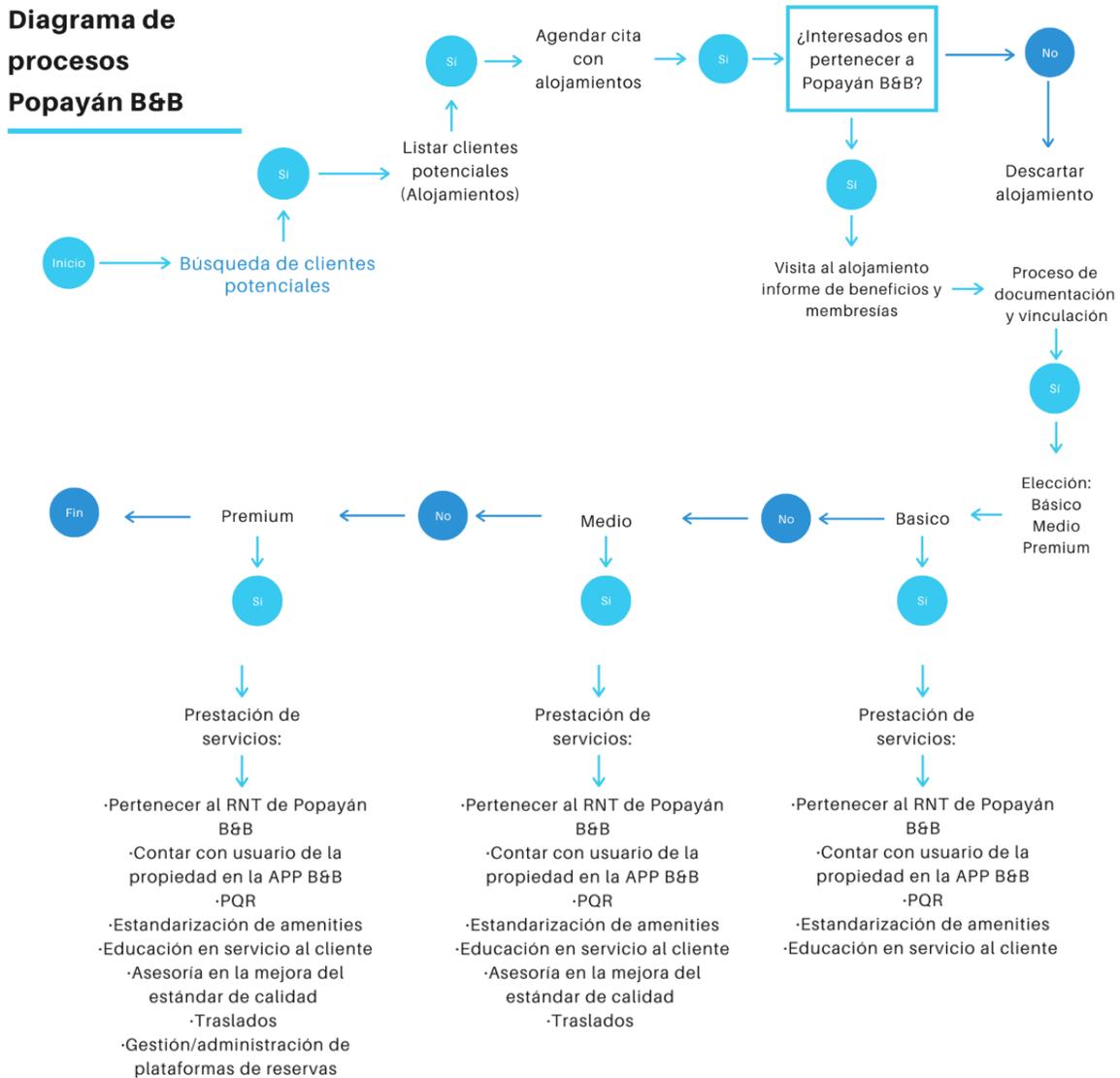
Cuando el proceso de vinculación y legalización haya finalizado, se dará paso a la información detallada del proceso sobre el establecimiento en la app, activando y haciendo visible la trazabilidad de los servicios B&B en cada alojamiento de forma específica y personalizada.

9. Servicios adicionales personalizados

Una vez las propiedades estén activas en la aplicación, comenzará la gestión de los servicios específicos B&B adicionales dependiendo el plan o la membresía escogida por los propietarios las cuales incluyen: Traslados y Gestión/administración de plataformas de reservas.

#### 4.1.2.4.2 Diagrama del proceso

Figura 23. Diagrama de procesos



Fuente: Elaboración propia

#### **4.1.2.5 Ubicación y layout de la empresa**

Popayán Bed and Breakfast con su modelo de negocio enfatiza en su inicio una modalidad de trabajo remoto y digital, permitiendo que casi su totalidad de procesos se ejecuten mediante conexión a internet, bajo el control de computadores.

#### **4.1.2.6 Sistema de calidad**

La calidad de los servicios a prestar por medio de Popayán B&B se medirá con el sistema PQR, las calificaciones que se hagan al proyecto serán de forma mensual y del mismo modo después de que haya finalizado la estancia del huésped, la estandarización de los servicios a prestar junto con los amenities, la educación en servicio al cliente que recibirán los PTS y las visitas de forma periódica a los establecimientos para corroborar el cumplimiento de las normas B&B.

#### **4.1.2.7 Tecnología de información**

En este apartado se mencionará el software y hardware que debe emplear la empresa para llevar a cabo la ejecución de sus procesos y procedimientos; y para el caso puntual de Popayán B&B se requiere un software 100% personalizado el cual se reflejará en la creación de la aplicación móvil. Entre los proveedores cotizados resaltó: Hoover Simbio System el cual ofrece un sistema de gestión con años de experiencia en Colombia, ofrece soporte y mantenimiento gratuitos después de finalizado el proyecto, las funcionalidades requeridas de reportes, módulos necesarios, opiniones y evaluaciones, estadísticas, entre otros. Lo anterior por el precio de 20 millones de pesos colombianos que corresponde al valor de la creación de la app.

Teniendo en cuenta las características y precio de los proveedores cotizados, se decide tomar la opción Hoover Simbio System como proveedor de la empresa con miras a optimizar recursos obteniendo los mejores resultados.

#### **4.1.3 DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DE LA EMPRESA:**

##### **4.1.3.1 Descripción de la necesidad detectada**

En la actualidad, la ciudad de Popayán está en continuo crecimiento a nivel de demanda turística, lo que deja a los alojamientos una gran oportunidad en el sector y posibilidad de ofertar un servicio de excelente calidad, al no tener una amplia oferta de alojamientos que cuenten con toda la normatividad y legalidad requerida para ser un prestador de servicios turísticos registrado frente a las autoridades gubernamentales, Popayán Bed and Breakfast ofrece la oportunidad de ser parte del sector turístico desde la formalidad, cumpliendo con los requisitos básicos de la prestación del servicio de alojamiento y siendo competitivos en el mercado, estandarizando la calidad del servicio a prestar.

El proyecto aumenta la oferta en el sector con todos los prestadores de servicios turísticos que hagan parte de esta red, las propiedades tienen más visibilidad y entran al mercado de forma legal y con educación en servicio al cliente garantizado, lo anterior aumentando la competitividad y permite ofrecer un servicio de mejor y continua calidad.

##### **4.1.3.2 Descripción del negocio**

Popayán Bed and Breakfast operará y ofrecerá sus servicios de forma online, la oferta del servicio y el trabajo a realizar dentro del proyecto será un 60% remoto y un 40% presencial, la operación en casi su totalidad se ofrecerá y se configurará desde la App virtual y por medio de internet.

En su primera instancia los procesos que se harán de forma presencial serán los contratos y las visitas a las propiedades, las capacitaciones de servicio al cliente y calidad se harán tanto presenciales como virtuales. Los servicios y las funcionalidades restantes se harán desde la extranet, por medio de los programadores y el equipo B&B online.

Lo anterior facilita el desempeño del proyecto, ahorra tiempo y dinero. En cuanto a los prestadores del servicio, facilita y agiliza los procesos en operación y gestión de documentos y pone en práctica los diferentes canales de comunicación.

#### **4.1.3.3 Misión y Visión**

##### Misión

Popayán B&B es una empresa que busca la formalización y legalización de los prestadores de servicios de alojamiento de la ciudad de Popayán, contribuyendo a su vez a ofertar sus servicios desde una App, estandarizando la oferta y elevando la calidad en atención al cliente.

##### Visión

Impactar de manera positiva la oferta turística de la ciudad de Popayán, logrando de esta manera formalizar mínimamente el 40% de los alojamientos de la misma en el primer año de ejecución del proyecto.

#### 4.1.3.4 Determinación de las fuerzas y debilidades (Internas) y de las amenazas y oportunidades (Externas): FODA

Figura 24. Matriz FODA



		OPORTUNIDADES				PROMEDIO	AMENAZAS				PROMEDIO
		O1	O2	O3	O4		A1	A2	A3	A4	
FORTALEZAS	F1	7	7	7	7	7	5	5	5	5	5
	F2	7	7	7	7	7	6	5	6	7	6
	F3	7	7	7	7	7	5	6	7	5	5,75
	F4	7	7	7	7	7	5	6	7	7	6,25
PROMEDIO		7	7	7	7		5,25	5,5	6,25	6	
DEBILIDADES	D1	1	7	4	2	3,5	3	1	2	7	3,25
	D2	1	7	4	2	3,5	3	1	2	7	3,25
	D3	1	7	7	6	5,25	1	3	1	7	3
	D4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
PROMEDIO		1	5,5	4	2,75		2	1,5	1,5	5,5	

**VALORACION**

ALTO	MEDIO	BAJO
------	-------	------

Fuente: Elaboración propia

### **4.1.3.5 Planteamiento de estrategias y ventaja competitiva**

#### **4.1.3.5.1 Estrategias**

Teniendo en cuenta lo que se obtuvo en el análisis FODA, deberán ser aplicadas una serie de estrategias que contribuyan a potencializar las fortalezas y minimizar las debilidades para de este modo aprovechar oportunidades y bloquear las amenazas. Estas están contempladas de la siguiente manera:

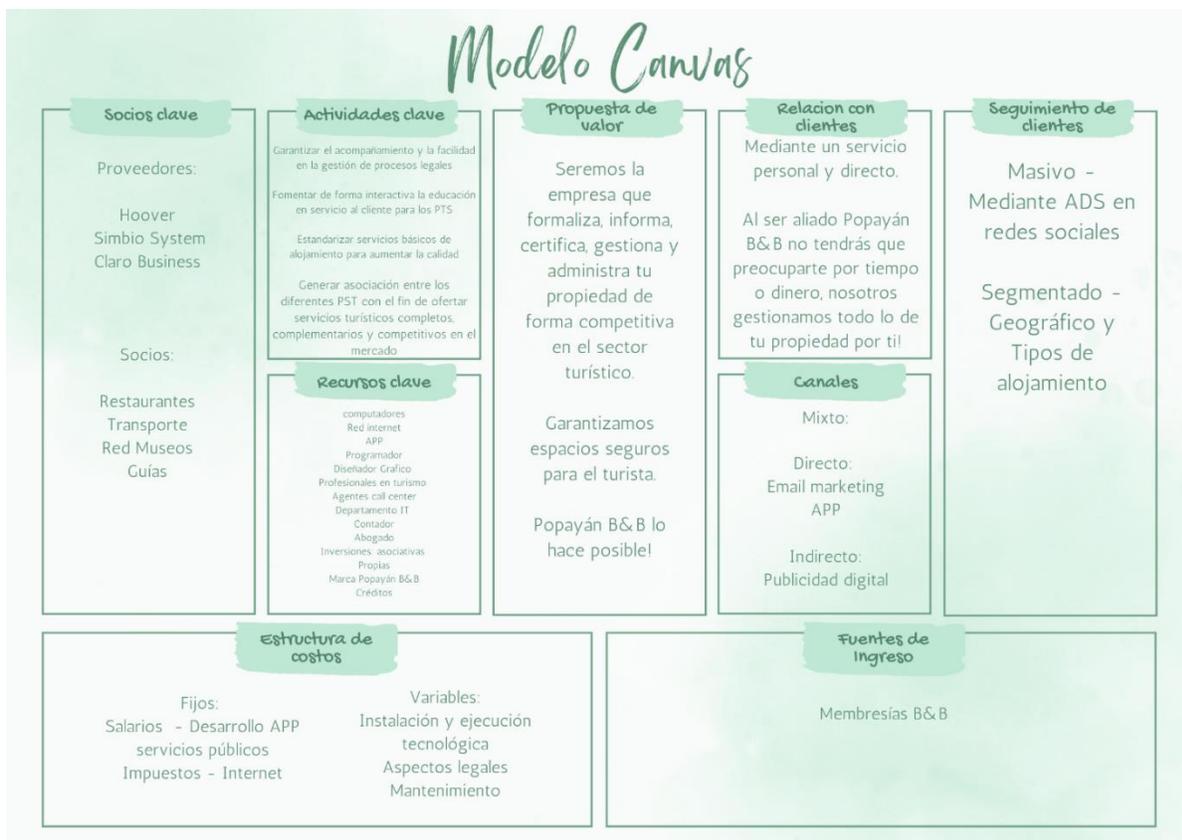
1. Incentivar a los PST a lograr la formalización a través de Popayán B&B mediante la divulgación de los beneficios que se ofrecen a empresarios legalmente constituidos.
2. Buscar las diferentes opciones de acceso crediticio que se ofertan para empresarios jóvenes en el sector.
3. Fortalecer la calidad de la oferta de alojamiento de la ciudad mediante capacitaciones recurrentes a los PST en servicio al cliente y buenas prácticas.
4. Incentivar y capacitar los PST en manejo de las TICS para que de esta manera puedan aprovechar la digitalización como medio de compra y venta de bienes y servicios.
5. Participar activamente en eventos, conferencias, exposiciones y demás actividades que puedan visibilizar cada vez más la empresa y sus partners en la ciudad.
6. Innovación recurrente de los diferentes canales de difusión online de la empresa con el fin de estar a la vanguardia de los avances digitales.
7. Contribuir a visibilizar las diferentes actividades que se pueden realizar en la ciudad y destinos aledaños con el fin de atraer más visitantes y reducir la estacionalidad. Con esto se puede lograr tener más visitantes a lo largo del año.

#### 4.1.3.5.2 Ventaja competitiva

Ésta estará representada por la oferta, es decir, la calidad en la prestación del servicio de alojamiento a los visitantes. Podrán obtener diversidad de alojamientos, pero estarán estandarizados de tal forma que se garantizará un excelente servicio al cliente y por ende la satisfacción absoluta. La regulación, legalización y formalización de los diferentes alojamientos que se pueden hallar hoy en día, generará la confianza para que más visitantes se decidan a tomar esta oferta y no otra.

#### 4.1.3.6 Modelo de negocio

Figura 25. Modelo Canvas



Fuente: Elaboración propia

#### **4.1.4 PLAN DE MERCADOTECNIA:**

##### **4.1.4.1 Estrategia de precio**

Para determinar la estrategia de precio que se va a implementar en la empresa, deben tenerse en cuenta una serie de factores de incidencia categórica como:

**Objetivos de la empresa.** La empresa se encuentra en etapa de lanzamiento y sus objetivos se centran en el incremento de clientes y, por ende, en aumentar las ventas. Teniendo en cuenta lo anterior se aplicará la estrategia de precio de lanzamiento con el fin de lograr la aceptación del mercado.

**Costos.** En este punto deberán tenerse en cuenta los gastos en que se incurra para la promoción mediante la publicidad logrando llegar al cliente final generando un atractivo a estos buscando un buen posicionamiento.

**Competencia.** Si bien es cierto que los precios que ofrecen las empresas calificadas como competidores marcan un punto de referencia a la hora de fijar una estrategia de precio, en este caso se tendrá en cuenta en menor medida ya que no se halló un competidor que ofrezca con exactitud los mismos servicios que Popayán B&B

Considerando los factores anteriores, se determina que la estrategia de precio ideal para la empresa y la etapa en la que se halla es el Precio de Entrada al Mercado ya que se busca conseguir participación en el mercado y fomentar la fidelización de los clientes.

##### **4.1.4.1.1 Determinación del precio**

Para determinar el precio deben tenerse en cuenta lo siguiente:

En el mercado actual del sector turismo en la ciudad de Popayán, no existe una competencia directa ofreciendo servicios similares sobre la formalización de los prestadores del servicio de alojamiento o gestiones E-commerce de plataformas de reservas, por lo tanto la determinación del precio sobre la oferta Popayán B&B se basa entre costos de operación y rentabilidad, indicadores internos del proyecto, resaltando que se tienen en cuenta algunos porcentajes de compañías que trabajan por medio de porcentajes por reserva realizada, esos

valores oscilan entre el 10 al 17%, dichos rangos se tienen en cuenta para tener un margen informativo solamente.

Al tener membresías básica, médium y premium, el precio o porcentaje que pagarán los subscriptores será ligado al tipo de membresía adquirida, además de ello dependiendo del tipo de membresía, para aquellas que incluyan el servicio de E-commerce se adiciona un porcentaje por reserva. El precio del servicio a prestar será el valor percibido por cada una de las membresías provenientes de los alojamientos aliados que desean ser parte del proyecto, dicho porcentaje se fijará teniendo en cuenta el tipo de membresía y su costo de operación.

#### 4.1.4.2 Promoción

##### 4.1.4.2.1 Plan de promoción

**Tabla 3. Precios publicidad**

<b>Medio</b>	<b>Alcance</b>	<b>Costo unitario</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Inicio</b>	<b>Fin</b>	<b>Frecuencia</b>
Facebook Ads	318.000 Personas	2.500.000 Mensuales	30 Segundos video publicitario	Junio 2023	Junio 2024	Un anuncio diario
Google Ads	318.000 Personas	2.500.000 Mensuales	Post y video publicitario 15 segundos	Junio 2023	Junio 2024	Un anuncio diario

##### 4.1.4.2.2 Diseño de la publicidad

Se implementará la estrategia publicitaria Push, misma que consiste en lanzar al mercado un nuevo producto, buscando dar a conocer éste en el mercado para generar más ventas. La estrategia Push es utilizada por las empresas nuevas con el fin de posicionarse y atraer al público de forma acelerada. Esta se llevará a cabo mediante anuncios de interrupción en redes sociales como Facebook e Instagram que capten la atención del usuario mediante el uso de gatillos

mentales como la conexión humana, conexión emocional, prueba social, el sentido de urgencia y el sentido de escasez; estos anuncios llevarán al avatar a una página tipo funnel de ventas donde podrán conocer mejor el servicio y realizar sus reservaciones.

#### **4.1.4.2.3 Logotipo de la empresa**

**Figura 26. Logo**



Fuente: Elaboración propia

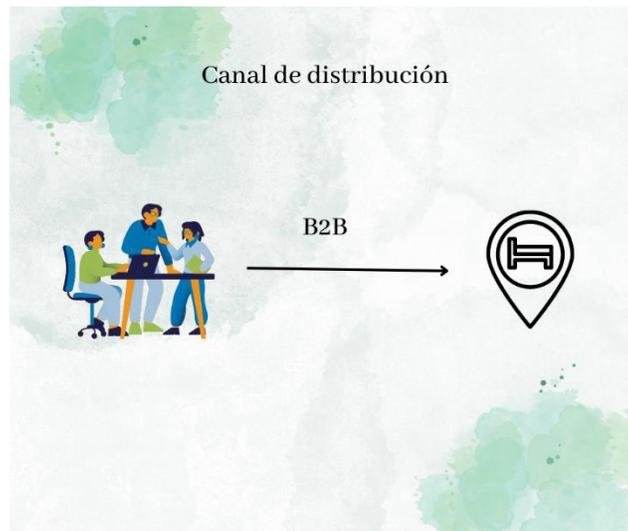
#### **4.1.4.3 Distribución**

El canal de distribución a emplear será directo, debido a que Popayán Bed and Breakfast se relacionará con los prestadores de alojamiento sin intermediarios, ofreciendo sus servicios 1 a

1.

Específicamente hablando del comercio electrónico, el canal será B2B (Empresa a empresa) como se ve en la figura 27.

**Figura 27. Canal de distribución**



Fuente: Elaboración propia

#### **4.1.4.4 Plaza**

El proyecto en su etapa inicial operará de forma virtual en un 70% y un 30% será empleado en espacios públicos de coworking en la ciudad de Popayán. En cuanto a la cobertura de la empresa inicialmente será local para anfitriones, es decir, los PST ubicados en la ciudad y la oferta para huéspedes tendrá alcance a nivel internacional dependiendo a las plataformas a las que se encuentre adscrita la propiedad.

## 4.1.5 ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS:

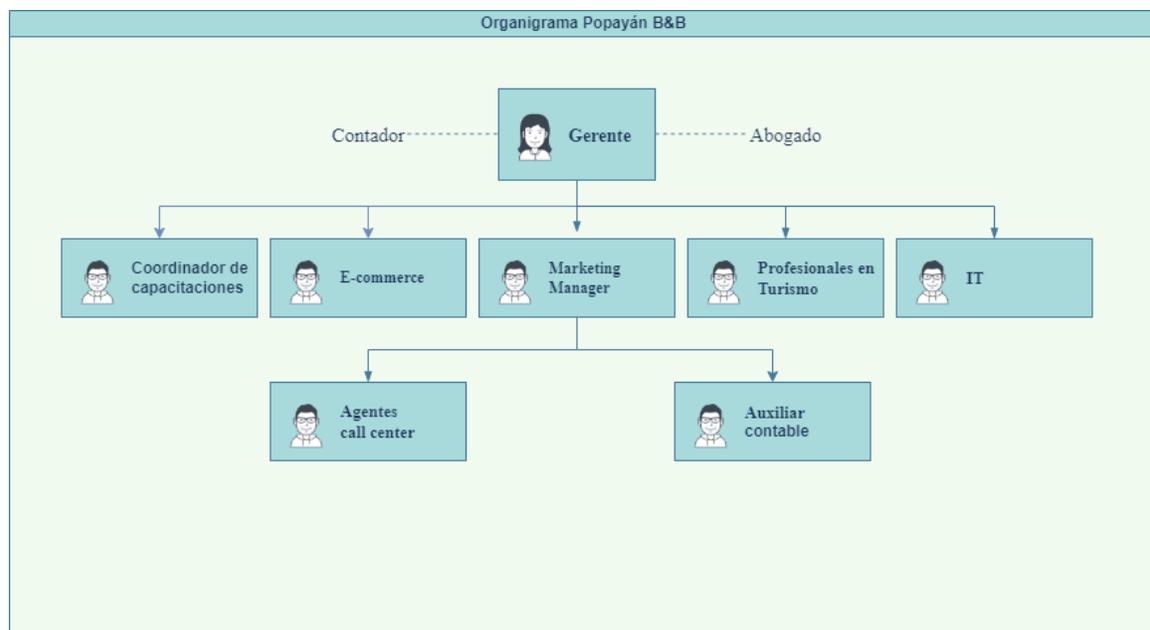
### 4.1.5.1 Responsables del proyecto

El equipo de emprendedores parte del proyecto está conformado por miembros del semillero turístico de la Universidad del Cauca, dichos miembros cuentan con formación académica profesional aportando en ellos aptitudes gerenciales para la planificación y la prospección requeridas en el proyecto en pro del desarrollo económico y social de la región, resaltando componentes ecológicos y diversidad cultural, partiendo de la dinamización de la actividad turística en conjunto de la tecnología de la información y las comunicaciones.

Los profesionales están en capacidad de hacer empresa, colocarse en el mercado laboral en los niveles directivos, asesor, ejecutivo y profesional, manejan y adoptan políticas públicas, toman decisiones sobre el sector turístico nacional, regional y local.

### 4.1.5.2 Organigrama de la empresa

Figura 28. Organigrama



Fuente: Elaboración propia

### 4.1.5.3 Descripción de los puestos

A continuación las fichas de trabajo necesarias para formar el equipo de trabajo de Popayán B&B:

#### Gerente General

Figura 29. Ficha Gerente general

<b>Nombre del cargo:</b>		<b>Numero de personas para el cargo:</b>
Gerente General		1
<b>Funciones:</b>		
Sus funciones son planificar, organizar, dirigir, controlar, coordinar, analizar, calcular y conducir el trabajo de la empresa, además de contratar al personal adecuado, efectuando esto durante la jornada de trabajo.		
<b>HABILIDADES</b>	<b>CONOCIMIENTOS:</b>	<b>ACTIVIDADES:</b>
Las habilidades mentales que debe poseer la persona para este cargo son la numérica, de lenguaje, conocimientos básicos de las actividades de los subordinados y psicológicas como la empatía, entre otros.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Idioma: Español/Inglés.</li><li>• Estudios superiores: Universitarios</li><li>• Titulos: Ingeniero Comercial, Ingeniero en Administración de Empresas.</li><li>• Estudios complementarios: Computación, administración, finanzas, contabilidad, comercialización y servicio al cliente.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar la planificación estratégica de la empresa a corto y largo plazo.</li><li>• Organizar la estructura de la empresa actual y a futuro; como también de las funciones y los cargos.</li><li>• Dirigir la empresa, tomar decisiones, supervisar y ser un líder dentro de ésta.</li><li>• Controlar las actividades planificadas comparándolas con lo realizado y detectar las desviaciones o diferencias.</li><li>• Aumentar el número y calidad de clientes, resolver sobre las reparaciones o desperfectos en la empresa.</li><li>• Decidir respecto de contratar, seleccionar, capacitar y ubicar el personal adecuado para cada cargo.</li><li>• Analizar los problemas presentados en la empresa para los aspectos financiero, administrativo, personal, contable entre otros.</li></ul>

Fuente: Elaboración propia

## Contador

**Figura 30. Ficha Contador**

Nombre del cargo:		Numero de personas para el cargo:
Contador		1
Funciones:		
Sus funciones son llevar todos los sistemas contables de la empresa, analizar e interpretar, generar informes financieros que serán de mucha utilidad para las tomas de decisiones gerenciales, proyección y revisión de estados contables y presupuestos.		
HABILIDADES	CONOCIMIENTOS:	ACTIVIDADES:
Las habilidades mentales que debe poseer la persona para este cargo son la numérica, de lenguaje, conocimientos básicos de las actividades de los subordinados y psicológicas como la empatía, inspirar confianza, ser totalmente responsable, entre otros.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Idioma: Español</li><li>• Estudios superiores: Universitarios</li><li>• Títulos: Contador publico</li><li>• Estudios complementarios: Computación, administración, finanzas, contabilidad, comercialización y ventas.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Diseña, gestiona y ejecuta las estrategias económicas y financieras de una empresa.</li><li>• Interpreta la información contable para el planeamiento, el control y la toma de decisiones.</li><li>• Forma parte de las decisiones gerenciales, en base a la interpretación de la información contable y financiera.</li><li>• Administra e identifica los riesgos financieros en las organizaciones.</li><li>• Administra y supervisa los estados contables históricos y proyectados, presupuestos y sistemas de costos de la empresa.</li><li>• Presentar de manera sencilla la tributación, los ingresos y egresos de la empresa para que sea entendible para las demás personas que conforman los altos mandos de la organización.</li></ul>

Fuente: Elaboración propia

## Abogado

**Figura 31. Ficha Abogado**

<b>Nombre del cargo:</b>		<b>Numero de personas para el cargo:</b>
Abogado		1
<b>Funciones:</b>		
Sus funciones son contar con habilidades, destrezas y aptitudes que le permitan desarrollar su labor con altas dosis de calidad y eficiencia en todos los ámbitos legales.		
<b>HABILIDADES</b>	<b>CONOCIMIENTOS:</b>	<b>ACTIVIDADES:</b>
Las habilidades mentales que debe poseer la persona para este cargo son un profundo conocimiento de la ley y un gran sentido de la equidad y de la justicia, deberá respetar su código ético, tener una conducta apropiada con las instituciones, demás colegas de profesión y con sus clientes.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Idioma: Español/Ingles.</li><li>• Estudios superiores: Universitarios</li><li>• Títulos: Abogado laboral</li><li>• Estudios complementarios: Especializaciones.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Velar por los intereses en el ámbito laboral de la empresa que representan.</li><li>• Asesoramiento en la redacción de los diferentes tipos de contratos laborales y en todo el proceso de contratación.</li><li>• Resolución de conflictos entre empleador y empleado.</li><li>• Trámite de finiquitos. Asesoría sobre cómo proceder en el caso de indemnización por despidos de trabajadores, finalización de contratos de trabajo, demandas.</li><li>• Negociación de convenios colectivos en representación de la empresa.</li><li>• Preparación de documentos para auditorías laborales.</li><li>• Asesoría en la tramitación de jubilaciones, incapacidades, pensiones, entre otros.</li><li>• Asesoría y asistencia en diferentes procesos jurídicos, tales como: demandas, conciliaciones ante el Ministerio del Trabajo, tutelas, etc.</li><li>• Revisión de cálculos de beneficios sociales, tales como pago de prestaciones sociales, cálculos de reintegros laborales, entre otros.</li></ul>

Fuente: Elaboración propia

## Coordinador de capacitaciones

**Figura 32. Ficha Coordinador de capacitaciones.**

<b>Nombre del cargo:</b>		<b>Numero de personas para el cargo:</b>
Coordinador de capacitaciones		1
<b>Funciones:</b>		
Sus funciones son planificar, dirigir y asegurar el buen manejo de los recursos e ideas informativas y de aprendizaje con la finalidad de lograr los objetivos a trazar en la educación de los PTS. Esta labor involucra un rol determinante en la toma de decisiones, un control riguroso de los procesos y la capacidad de resolución de problemas. De esta manera, se exige la presencia de una persona con cualidades y conocimientos bien definidos.		
<b>HABILIDADES</b>	<b>CONOCIMIENTOS:</b>	<b>ACTIVIDADES:</b>
Las habilidades mentales que debe poseer la persona para este cargo son Comunicación, Liderazgo, Neutralidad y, creatividad.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Idioma: Español/Inglés.</li><li>• Estudios superiores: Universitarios</li><li>• Títulos: Profesional en Turismo.</li><li>• Estudios complementarios: Computación, administración, comercialización y servicio al cliente.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Planificar, dirigir y controlar el proceso de capacitaciones a los PST.</li><li>• Continua creación y mejora de contenido temático para las capacitaciones.</li><li>• Realizar las capacitaciones presenciales o virtuales.</li><li>• Encontrar modos de aumentar la calidad del servicio de atención al cliente.</li></ul>

Fuente: Elaboración propia

## E- commerce

**Figura 33. Ficha E-commerce.**

<b>Nombre del cargo:</b>		<b>Numero de personas para el cargo:</b>
E-commerce		2
<b>Funciones:</b>		
Sus funciones son diseñar, desarrollar, probar, implementar, mantener y mejorar software, manejo del idioma inglés, manejo de diversas plataformas de oferta hotelera, capacidad para identificar fallas y errores en los sistemas.		
<b>HABILIDADES</b>	<b>CONOCIMIENTOS:</b>	<b>ACTIVIDADES:</b>
Las habilidades mentales que debe poseer la persona para este cargo son comunicación, trabajo en equipo, ser detallista, lógico y analítico, creativo, organizado y poder planificar tareas y utilizar eficientemente su tiempo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Idioma: Español/Ingles.</li><li>• Estudios superiores: Universitarios</li><li>• Títulos: Informática/ Marketing digital.</li><li>• Estudios complementarios: Especializaciones / Técnicos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Administrar plataformas, softwares y sistemas especializados.</li><li>• Ejecute y comprueba si la página o sistema presenta alguna falla o error.</li><li>• Participar en el diseño y desarrollo de las plataformas adscritas.</li><li>• Administra, analiza y mantiene redes informáticas.</li></ul>

Fuente: Elaboración propia

**Figura 34. Ficha Consultor de certificación.**

<b>Nombre del cargo:</b>		<b>Numero de personas para el cargo:</b>
Consultor de certificación		2
<b>Funciones:</b>		
Sus funciones son la clasificación de los alojamientos aliados por tipo y así mismo gestionar los diferentes procedimientos que requiere cada uno para obtener las certificaciones que lo acrediten como un establecimiento formal y legal dentro del ámbito turístico.		
<b>HABILIDADES</b>	<b>CONOCIMIENTOS:</b>	<b>ACTIVIDADES:</b>
Sus habilidades deben estar enfocadas en el manejo de procesos de gestión administrativa, excelente actitud, habilidades para hablar en público y conocimiento de las NTS.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Idioma: español/Ingles.</li> <li>• Estudios superiores: Universitarios</li> <li>• Títulos: Profesional en turismo</li> <li>• Estudios complementarios: Posgrados / Especializaciones en turismo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayudar para que los procesos de la organización realicen el debido cumplimiento de ley.</li> <li>• Formular objetivos estratégicos y operativos frente a los alojamientos.</li> <li>• Realizar controles de calidad.</li> <li>• Encontrar modos de aumentar la calidad del servicio de atención al cliente.</li> <li>• Realizar las visitas a los bienes inmuebles para realizar las valoraciones.</li> <li>• Formalizar y registrar los miembros adscritos y sus membresias.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia

## Marketing manager

Figura 35. Ficha Director de marketing

<b>Nombre del cargo:</b>		<b>Numero de personas para el cargo:</b>
Director de marketing		1
<b>Funciones:</b>		
Sus funciones son investigar, analizar, evaluar y decidir las acciones a tomar para, así, mejorar la oferta y demanda de productos y servicios. Para ello, pondrá en marcha diferentes campañas y estrategias de publicidad, tanto virtuales como reales, para alcanzar al público objetivo.		
<b>HABILIDADES</b>	<b>CONOCIMIENTOS:</b>	<b>ACTIVIDADES:</b>
Las habilidades que debe poseer este profesional serán la gestión de proyectos, copywriting, analítico y creativo, buena comunicación, trabajo en equipo y buen uso de herramientas digitales.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Idioma: español/Ingles.</li><li>• Estudios superiores: Universitarios</li><li>• Titulos: Grado en comercio y marketing, grado en marketing, publicidad y relaciones públicas, etc.</li><li>• Estudios complementarios: Posgrados en marketing digital.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Controlar el cumplimiento del presupuesto del área digital.</li><li>• Supervisar y participar en la producción y el mantenimiento de los contenidos para la app y garantizar su correcto funcionamiento.</li><li>• Captar, atraer y fidelizar clientes de forma no intrusiva (inbound marketing)</li><li>• Aprobar y supervisar la creación de campañas de marca, producto y medios</li><li>• Ejecutar estrategias SEO (posicionamiento en buscadores), SEM (campañas de anuncios de pago en buscadores) y de SMM (marketing en redes sociales)</li><li>• Realizar seguimiento y asegurar el funcionamiento de la analítica en la App.</li><li>• Manejar herramientas digitales</li><li>• Desarrollar elementos de Branding</li></ul>

Fuente: Elaboración propia

Figura 36. Ficha IT.

<b>Nombre del cargo:</b>		<b>Numero de personas para el cargo:</b>
Técnico It		1
<b>Funciones:</b>		
Sus funciones son analizar, diseñar, crear y probar los sistemas informáticos y de software. Además, escriben programas de software para satisfacer las necesidades de la empresa o para resolver un problema particular.		
<b>HABILIDADES</b>	<b>CONOCIMIENTOS:</b>	<b>ACTIVIDADES:</b>
Las habilidades que debe poseer son la capacidad de análisis y síntesis, organización y planificación, comunicación oral y escrita, uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, resolución de problemas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Idioma: español/Ingles.</li> <li>• Estudios superiores: Universitarios</li> <li>• Títulos: Ingeniería de software</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Combinar la tecnología con la información para llevar a cabo diferentes operaciones vinculadas al desarrollo, experiencia, almacenamiento, mantenimiento, recuperación, transmisión, seguridad y manipulación de datos, dentro del contexto de los requerimientos de la empresa.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia

## Agente Call Center

**Figura 37. Ficha Asesor de contact center.**

<b>Nombre del cargo:</b>		<b>Numero de personas para el cargo:</b>
Asesor de Contact Center		2
<b>Funciones:</b>		
Sus funciones son escuchar al cliente de forma activa y empática, identificar el perfil del cliente y saber cómo responder en función de ello, realizar las preguntas correctas para llegar al foco de la cuestión, demostrar comprensión y ser proactivo para encontrar soluciones, en caso de no tener las herramientas necesarias, redirigir la llamada de forma ágil, errar la conversación ofreciendo tu tiempo para resolver cualquier otra consulta, descifrar la satisfacción del cliente e implementar estrategias para mejorar la experiencia.		
<b>HABILIDADES</b>	<b>CONOCIMIENTOS:</b>	<b>ACTIVIDADES:</b>
Las habilidades que debe poseer son la empatía, buena comunicación, carisma, buen uso del lenguaje, manejo del idioma inglés, creativo y amable.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Idioma: español/Ingles.</li><li>• Estudios superiores: No requerido</li><li>• Estudios complementarios: Ofimática, atención al cliente, telemarketing.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Responder llamadas entrantes de posibles clientes</li><li>• Brindar soporte a los usuarios</li><li>• Informar de forma clara y concisa sobre los servicios de la empresa</li><li>• Hacer seguimiento de clientes potenciales</li><li>• Up-selling y cross-selling</li><li>• Gestionar y actualizar bases de datos</li></ul>

Fuente: Elaboración propia

## Auxiliar contable

**Figura 38. Ficha Auxiliar contable.**

<b>Nombre del cargo:</b>		<b>Numero de personas para el cargo:</b>
Auxiliar contable		2
<b>Funciones:</b>		
Sus funciones son apoyar al departamento financiero gestionando las tareas contables diarias. Será parte de un equipo de profesionales que trabajan para mantener el orden y la transparencia de las finanzas de la empresa. La preparación de los estados financieros y la presentación de informes son una gran parte del trabajo diario del auxiliar contable.		
<b>HABILIDADES</b>	<b>CONOCIMIENTOS:</b>	<b>ACTIVIDADES:</b>
Las habilidades mentales que debe poseer la persona para este cargo son la numérica, de lenguaje, conocimientos básicos de las actividades de los subordinados y psicológicas como la empatía, entre otros.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Idioma: Español.</li><li>• Estudios superiores: Universitarios y/o Tecnólogos.</li><li>• Títulos: Auxiliar contable</li><li>• Estudios complementarios: Computación, administración, finanzas, contabilidad, comercialización y ventas.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Contabilizar y actualizar las cuentas por cobrar y emitir facturas</li><li>• Actualizar las cuentas por pagar y realizar conciliaciones</li><li>• Asistir en el procesamiento de balances, estados de resultados y otros estados financieros de acuerdo con las directrices legales y financieras de la empresa</li><li>• Asistir con la revisión de gastos, registros de nómina, etc., según lo asignado</li><li>• Actualizar los datos financieros en las bases de datos para garantizar que la información sea precisa y esté disponible de inmediato cuando sea necesario</li><li>• Preparar y enviar informes semanales y mensuales</li><li>• Ayudar con otras tareas de contabilidad</li></ul>

Fuente: Elaboración propia

#### 4.1.5.4 Cantidad del personal y costo de nomina

A continuación se presenta el cuadro de nómina correspondiente a la cantidad de personal requerido en Popayán Bed and Breakfast proyectado a 5 años en la figura 39.

**Figura 39. Proyección Nomina 5 años**

Super	Cargo	Año Ejecución	Duración Años	Salario Proyectado	Auxilio Transp. Anual
NO	Gerente	Año 1	5	\$ 5.000.000	\$ -
NO	Coordinador de capacitaciones	Año 1	5	\$ 3.000.000	\$ -
NO	Profesional en Turismo 1	Año 1	5	\$ 2.000.000	\$ 140.000
NO	Profesional en Turismo 2	Año 1	5	\$ 2.000.000	\$ 140.000
NO	Profesional en Turismo 3	Año 1	5	\$ 2.000.000	\$ 140.000
NO	Profesional en Turismo 4	Año 2	5	\$ 2.000.000	\$ 140.000
NO	Profesional en Turismo 5	Año 2	5	\$ 2.000.000	\$ 140.000
NO	Profesional en Turismo 6	Año 3	5	\$ 2.000.000	\$ 140.000
NO	Agente Call Center 1	Año 1	5	\$ 1.500.000	\$ 140.000
NO	Agente Call Center 2	Año 2	5	\$ 1.500.000	\$ 140.000
NO	IT	Año 1	5	\$ 2.500.000	\$ -
NO	Contador	Año 1	5	\$ 3.500.000	\$ -
NO	Auxiliar de Contabilidad 1	Año 1	5	\$ 1.500.000	\$ 140.000
NO	Auxiliar de Contabilidad 2	Año 1	5	\$ 1.500.000	\$ 140.000
NO	E-commerce 1 (plan Premium)	Año 1	5	\$ 1.500.000	\$ -
NO	E-commerce 2 (plan Premium)	Año 2	5	\$ 1.500.000	\$ -
				\$ -	\$ -
				\$ -	\$ -
				\$ -	\$ -
<b>TOTAL COSTO MANO DE OBRA</b>				<b>\$ 35.000.000</b>	<b>\$ 1.400.000</b>

Fuente: Elaboración propia

#### 4.1.6 PLANEACIÓN FINANCIERA:

##### Inversión inicial

La inversión inicial para poner en marcha a Popayán Bed and Breakfast en la figura 40 es la siguiente, la información detallada de toda la planeación financiera y sus tablas correspondientes se encuentra en el anexo 2 plantilla de proyección con elaboración propia:

##### Estados financieros proyectados

**Figura 40. Estado financiero proyectado**

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
<b>Total Ingresos Operacionales</b>	<b>\$ 796.800.000</b>	<b>\$ 1.249.920.000</b>	<b>\$ 1.748.880.000</b>	<b>\$ 2.025.360.000</b>	<b>\$ 2.237.700.000</b>
Costos de Mano de Obra	500.248.800	650.584.440	725.558.249	758.208.370	788.536.705
Costos de Materiales	14.930.000	18.795.000	22.680.000	24.521.000	25.684.050
Gastos Directos del Servicio	0	0	0	0	0
<b>Total Costos de Ventas</b>	<b>\$ 515.178.800</b>	<b>\$ 669.379.440</b>	<b>\$ 748.238.249</b>	<b>\$ 782.729.370</b>	<b>\$ 814.220.755</b>
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>\$ 281.621.200</b>	<b>\$ 580.540.560</b>	<b>\$ 1.000.641.751</b>	<b>\$ 1.242.630.630</b>	<b>\$ 1.423.479.245</b>
Honorarios	30.000.000	31.800.000	33.708.000	35.730.480	37.874.309
Impuestos	1.992.000	3.124.800	4.372.200	5.063.400	5.594.250
Arrendamientos	76.800.000	81.408.000	86.292.480	91.470.029	96.958.231
Administración	4.800.000	5.088.000	5.393.280	5.716.877	6.059.889
Seguros	3.600.000	3.816.000	4.044.960	4.287.658	4.544.917
Publicidad	60.000.000	62.496.000	87.444.000	101.268.000	111.885.000
Servicios Público	0	0	0	0	0
Servicio Telefónico	6.000.000	6.360.000	6.741.600	7.146.096	7.574.862
Otros Servicios	0	0	0	0	0
Legales	1.200.000	1.272.000	1.348.320	1.429.219	1.514.972
Mantenimiento y Reparaciones	0	0	0	0	0
Adecuaciones e Instalaciones	8.000.000	8.000.000	8.000.000	8.000.000	8.000.000
Utiles, Papelería y Fotocopias	5.400.000	5.724.000	6.067.440	6.431.486	6.817.376
Gastos de Viaje	6.000.000	6.360.000	6.741.600	7.146.096	7.574.862
Elementos de Aseo y Cafetería	0	0	0	0	0
Aseo y Vigilancia	0	0	0	0	0
Depreciaciones y Amortizaciones	8.000.000	8.000.000	8.000.000	8.000.000	8.000.000
<b>Total Gastos Fijos de Operación</b>	<b>\$ 211.792.000</b>	<b>\$ 223.448.800</b>	<b>\$ 258.153.880</b>	<b>\$ 281.689.341</b>	<b>\$ 302.398.667</b>
<b>Total Costos de Financiación</b>	<b>\$ 28.158.681</b>	<b>\$ 23.586.977</b>	<b>\$ 18.215.224</b>	<b>\$ 11.903.414</b>	<b>\$ 4.487.038</b>
<b>Utilidad Operacional</b>	<b>\$ 41.670.519</b>	<b>\$ 333.504.783</b>	<b>\$ 724.272.647</b>	<b>\$ 949.037.875</b>	<b>\$ 1.116.593.540</b>

Fuente: Elaboración propia

Respecto a lo anterior, la financiación del proyecto es la siguiente y se evidencia en la figura 41:

**Figura 41. Financiación**

**10. FINANCIACIÓN DEL PROYECTO**

Capital a Financiar	\$ 185.062.200
Tasa Interés	17,50% E.A.
Plazo Pactado	5 Años
Cuota Mensual	\$ 4.523.559

Amortización de la Deuda	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Abonos a Capital	\$ 26.124.026	\$ 30.695.730	\$ 36.067.483	\$ 42.379.292	\$ 49.795.669
Pago de Intereses	\$ 28.158.681	\$ 23.586.977	\$ 18.215.224	\$ 11.903.414	\$ 4.487.038

Fuente: Elaboración propia

Los cálculos y los valores se encuentran de forma completa y detallada el anexo 5 plantilla de proyección para el plan de negocios al final del documento.

## Indicadores financieros

### Liquidez de operación

La liquidez, figura 42, se refiere a los fondos disponibles para realizar pagos inmediatos o, en otras palabras, mide la rapidez con la que un activo financiero puede convertirse en un medio de pago sin que pierda valor. (Republica, 2022)

**Figura 42. Liquidez**

Cumplimiento de Ingresos Promedio Mes	100,000%	\$ 2.213.333	\$ 3.472.000	\$ 4.858.000	\$ 5.626.000	\$ 6.215.833
Utilidades Mes		\$ 3.472.543	\$ 27.792.065	\$ 60.356.054	\$ 79.086.490	\$ 93.049.462

Fuente: Elaboración propia

### Periodo de recuperación de inversión

El periodo de recuperación de inversión para Popayán Bed and Breakfast inicia desde el primer año, a partir del inicio de operatividad el proyecto comenzará a recuperar la inversión realizada y comenzará a generar rentabilidad como se muestra a continuación en la figura 43:

**Figura 43. Recuperación inversión**

Total Gastos Fijos de Operación	\$ 211.792.000	\$ 223.448.800	\$ 258.153.880	\$ 281.689.341	\$ 302.398.667
Total Ahorros Generados	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Total Costos de Financiación	\$ 28.158.681	\$ 23.586.977	\$ 18.215.224	\$ 11.903.414	\$ 4.487.038
Utilidad Operacional	\$ 41.670.519	\$ 333.504.783	\$ 724.272.647	\$ 949.037.875	\$ 1.116.593.540

Fuente: Elaboración propia

## Rentabilidad sobre la inversión

Para la rentabilidad, los valores usados fueron basados en el informe de ocupación hotelera año 2022 publicado por COTELCO, figura 44. Se tomó la cantidad de alojamientos informales existentes en Popayán registrados en la plataforma CouchSurfing más los 14 registrados en COTELCO, con ello se obtuvo el cálculo que se proyectó a 5 años de los cuales se contabiliza a partir del 2do año:

**Figura 44. Rentabilidad**

CRECIMIENTO ESPERADOS EN LOS INGRESOS OPERACIONALES	56,8675%	39,9194%	15,8090%	10,4841%
Ingresos Operacionales Acumulados	\$	8.058.660.000		
Utilidades Operacionales Acumuladas	\$	3.165.079.364		
Margen Operacional Acumulado			39,3%	
Costo de Oportunidad del Dinero			6,0%	
Valor Presente Neto	\$	2.285.769.073		
Tasa Interna de Retorno			150,9%	
Relación Beneficio / Costo			3,2	

Fuente: Elaboración propia

De la figura 44, sobresale el VPN ratificando la rentabilidad del proyecto al ser un valor positivo, del mismo modo la TIR supera el porcentaje de financiación que se obtuvo en el monto de inversión y la relación B/C indica que por cada peso invertido se genera un poco más del triple en ganancias.

## Punto de equilibrio

Una cifra exacta para el punto de equilibrio es algo complejo al ser este un valor inestable en el sector, figura 45, lo anterior se debe a la fluctuación ocupacional y a la variación en la oferta de alojamientos en el mercado que ocurre diariamente, para el proyecto el punto de equilibrio está en promedio de un 51.11% entre los años 3 y 4. El proyecto es rentable y continuará de esa forma dependiendo de las estrategias operacionales que se establezcan después de 5to año.

**Figura 45. Punto equilibrio**



Fuente: Elaboración propia.

### **Plan de contingencia**

Es una estrategia o un conjunto de procedimientos alternativos a la operatividad normal de cada institución. Su finalidad es la de permitir el funcionamiento de esta, aún cuando alguna de sus funciones deje de hacerlo por culpa de algún incidente tanto interno como ajeno a la organización. (Ortiz)

En la etapa inicial de Popayán Bed and Breakfast el plan de contingencia se centrará en ayudar a la puesta en marcha del proyecto en caso de que se presenten inconvenientes operativos y logísticos, el plan debe ser actualizado de forma periódica una vez el proyecto logre pasar su fase de inicio.

1. Aplicar a fuentes de financiamiento alternas a los bancos para refinanciar el proyecto y poder llevarlo a cabo.

2. Continuar capacitando al equipo de profesionales para mejorar el servicio a ofertar.
3. Reconocer oportunidades en el mercado ampliando o mejorando la logística del servicio a prestar.
4. Optimizar rutas y amplificar las visitas a los inmuebles.

### **Fuentes de financiamiento**

Para la puesta en marcha del proyecto se contemplan las siguientes posibilidades como fuentes de financiamiento siendo la primera el crédito bancario de libre inversión utilizada y aplicada como ejemplo en la plantilla de proyección para el debido funcionamiento del proyecto.

#### Crédito bancario libre inversión:

Es un préstamo de dinero con el que se puede financiar cualquier proyecto. Como su nombre lo indica, al ser de libre inversión se es libre de elegir el propósito. Aplica para personas naturales con ingresos de por lo menos un salario mínimo, con facilidad de elegir el plazo de pago.

#### Fondo emprender – Capital semilla:

fondo creado por el Gobierno Nacional para financiar proyectos empresariales de aprendices, practicantes universitarios (que se encuentren en el último año de la carrera profesional) o profesionales que no superen dos años de haber recibido su primer título profesional.

#### Cámara de Comercio Cali – Emprendimiento Extraordinario Etapa temprana:

La Cámara de Comercio de Cali busca consolidar el ecosistema de emprendimiento e innovación, acompañando e impulsando el crecimiento de los emprendedores y empresarios extraordinarios sin importar la etapa en la que se encuentren, si su objetivo es escalar sus negocios.

#### Reddi Colombia:

El propósito es trabajar como RED para impulsar los negocios del futuro, facilitan ser los aliados de los inventores e investigadores colombianos en su camino para encontrar oportunidades de transferencia tecnológica a nivel nacional e internacional.

Créditos condonables:

Trata de un acuerdo en el que un organismo entrega un préstamo a una persona de manera gratuita y sin tener que cancelarlo posteriormente, siempre y cuando se cumplan con ciertas reglas y condiciones concretas.

#### **4.1.7 ASPECTOS LEGALES:**

##### **Constitución legal**

La figura jurídica que adoptará el proyecto es una S.A.S Sociedad por Acciones Simplificadas. Se puede formar por una o varias personas humanas o jurídicas.

Características de la empresa: Emprendimiento tecnológico del sector turístico.

Número de socios: De 1 hasta infinito.

Aporte de capital social de cada uno de los socios: Partes iguales.

Tramites a realizar:

El enlace para realizar el trámite es: <https://www.ccc.org.co/inscripcion-matricula/>

Para realizar la creación del formulario usted debe:

1. Ingresar a la opción “Sí su domicilio es Popayán Realice Matricula Persona Natural / Constitución SAS”
2. Escoger la opción: “Sí su domicilio es en Popayán”
3. Al lado derecho verá la opción: “CREAR MI EMPRESA” a continuación seleccione el tipo de empresa: Persona Natural o Sociedad por acciones simplificada
4. De clic en el botón azul: “CREAR EMPRESA”

5. Digite los datos del aplicativo y acepte términos y condiciones y autorización de datos personales.
6. Marque la casilla de: No Soy un Robot y de clic en Iniciar Transacción
7. Una vez seleccionado escoja la casilla llamada “Constitución SAS”
8. Lea las excepciones para constituir la SAS, acepte términos y condiciones y de clic en la palabra AQUÍ para validar y confirmar la verificación de homonimia.
9. De clic en: “INICIAR MATRICULAR”.
10. Ingrese al servicio y diligencie el formulario RUES, los datos para el documento de constitución y adjunte los documentos que el sistema le solicita.
11. En el proceso deberá de diligenciar las responsabilidades, calidades y atributos, puede ingresar al siguiente enlace para identificarlas: <https://www.vue.gov.co/servicios-a-la-ciudadania/tramites-y-consultas/consulta-de-responsabilidades-tributarias>
12. Ingrese la copia de las cédulas escaneadas en formato PDF y el nombre del archivo que no contenga tildes.
13. Firme los documentos electrónicamente. Para firmar los documentos, tanto el representante legal como cada uno de los accionistas deben crear usuario y contraseña.
14. Realiza el pago en línea, con tarjeta débito o crédito o descargue el pago pedido con código de barras para pagar en uno de nuestros bancos aliados.

Tenga en cuenta: sí los socios o accionistas constituyentes tienen edades entre 18 y 35 años y la suma de sus cuotas, acciones o partes de interés corresponden a la mitad más uno de las mismas; sí tienen hasta 50 trabajadores y sus activos totales no superan los 5.000 SMMLV, puede

acogerse a los beneficios de la ley 1780 de 2016. Sí es único accionista persona natural deberá de reportar situación de control, el sistema le permitirá diligenciar el formulario en línea y pagar el respectivo impuesto de registro.

El tiempo de respuesta del trámite lo puede validar en

<https://www.ccc.org.co/sedevirtual/tiempo-de-respuesta/>

### **Participación del capital de los socios**

La participación del capital de los socios para el proyecto está pensada en acciones, resaltando que al ser una sociedad simplificada el aporte puede ser trabajo solamente para posterior a ello valorarlo en \$ pesos y esos valores volverlos acciones.

En su etapa inicial el socio #1 conservará el 51% como mínimo en la totalidad del proyecto.

### **Régimen fiscal**

Popayán B&B será régimen común: responsable del IVA. Se denomina responsable del IVA y está en la obligación de recaudar impuestos y facturar electrónicamente.

### **Asociaciones con entidades**

El proyecto en su etapa inicial aún no cuenta con asociaciones en entidades públicas o privadas.

## 5 Conclusiones del trabajo

Popayán Bed and Breakfast es un proyecto encaminado a la formalización de los establecimientos prestadores del servicio de alojamiento en la ciudad de Popayán, el proyecto además de reunir formalmente a los PST ofrece servicios complementarios como asesorías en estándares de calidad, educación en servicio al cliente, traslados, gestión/administración de plataformas de reservas, entre otros.

A lo largo del desarrollo del plan de negocios para el proyecto bajo la metodología del Plan de Negocios de Monterrey, se logró dar respuesta a la pregunta:

¿Existe una oportunidad de brindar servicios hoteleros que suplan la demanda especialmente en temporadas altas, de tal manera que puedan cumplir la reglamentación y el cumplimiento de normas técnicas?

Lo anterior se responde de manera positiva, el proyecto cumple las expectativas como oportunidad de negocio en la ciudad de Popayán, generando impacto en el sector turístico y oportunidad de empleo. La oportunidad de negocio para Popayán B&B se muestra bastante alta gracias a los más de 2 mil alojamientos ofertados y no formalizados a través de las diferentes plataformas web en donde se hacen visibles estos servicios, sin mencionar los clientes potenciales interesados en lanzar sus inmuebles al mercado por primera vez.

La ciudad cuenta con la visita de más de 30mil turistas anuales por lo tanto hay demanda suficiente para lograr cumplir los objetivos del proyecto. Los turistas re afirmaron la importancia y relevancia de hospedarse en lugares prestadores de servicios turísticos ya formalizados, debido a la seguridad y el estándar de calidad que garantiza dicha certificación.

El 48% de los turistas prefieren realizar sus reservas por medio de páginas web, seguido de un 16% que prefiere hacerlo por medio de aplicaciones móviles.

Del mismo modo se explicó brevemente por medio de la encuesta el significado de ser un establecimiento formal en Colombia, cuáles son sus beneficios y cuál es su impacto en el sector. Después de tener esto claro los turistas respondieron con un porcentaje del 80% siendo positivo en la decisión de reserva, para la mayoría de turistas influye en la decisión de reserva la formalidad e informalidad del establecimiento.

Lo anterior demuestra que es de bastante relevancia para los turistas a la hora de reservar sus alojamientos, el tener claridad en la normativa colombiana, tener conocimiento y seguridad de estar alojados en un establecimiento formal el cual ofrece un estándar de calidad.

El análisis financiero muestra que el proyecto genera una rentabilidad de un 39.3% y se mantendrá de esta forma durante la proyección realizada de los primeros 5 años, continuará de esa forma e incluso tiene oportunidad de crecimiento posterior a estos años, dependiendo de las estrategias operacionales que se establezcan durante y después de 5to año.

Con la finalidad de brindar un servicio de excelente calidad, Popayán B&B estará conformado por un equipo de trabajo en el primer año con un total de 11 personas las cuales realizarán sus funciones operativas bajo su respectivo cargo, en el segundo año esta nomina incrementará a 15 personas y a partir del tercer año realizará un incremento gradual de 16 personas.

Gracias a los buenos resultados, el periodo de recuperación de la inversión para Popayán Bed and Breakfast inicia desde el primer año, lo anterior indica que a partir del inicio de

operatividad, el proyecto comenzará a recuperar la inversión realizada y comenzará a generar rentabilidad.

Popayán Bed and Breakfast es un proyecto rentable en términos económicos, con futuro e impacto positivo para el sector turístico en la ciudad de Popayán.

## 6 BIBLIOGRAFÍA

1992. (s.f.). FUNDAMENTOS DE LA TEORÍA DE LA PLANIFICACIÓN.

Ahumada, J. (1992). FUNDAMENTOS DE LA TEORÍA DE LA PLANIFICACIÓN.

Airbnb. (2023). AirBnB. Obtenido de <https://www.airbnb.com.co/>

Alcaldía de Popayán. (2018). Obtenido de <http://popayan.gov.co/turistas/informacion-importante/reconocimientos-unesco>

Alcaldía de Popayán. (2022). Obtenido de <http://popayan.gov.co>

Ávila Bercial, R. &. (2005). <https://revistas.um.es/>. Obtenido de <https://revistas.um.es/turismo/article/view/18541>

Borrull, A. S. (18 de Mayo de 2019). BBC NEWS. Obtenido de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-48284329>

Bravo, A. (2022 ). MINCIT. Obtenido de Turismo en armonía con la vida 2022 - 2026: [https://cotelco-my.sharepoint.com/personal/jrodriguez\\_cotelco\\_org/\\_layouts/15/onedrive.aspx?ga=1&id=%2Fpersonal%2Fjrodriguez%2Fcotelco%2FDocuments%2FMemorias%20congreso%202022%2FArturo%20Bravo%20%2D%20Viceministro%20de%20Turismo%2Epdf&parent=%2Fpers](https://cotelco-my.sharepoint.com/personal/jrodriguez_cotelco_org/_layouts/15/onedrive.aspx?ga=1&id=%2Fpersonal%2Fjrodriguez%2Fcotelco%2FDocuments%2FMemorias%20congreso%202022%2FArturo%20Bravo%20%2D%20Viceministro%20de%20Turismo%2Epdf&parent=%2Fpers)

Camara de comercio del Cauca. (2022). Balance estadístico. Obtenido de [https://www.cccauca.org.co/sites/default/files/imagenes/presentacion\\_balance\\_estadistico\\_semana\\_santa\\_2022.pdf](https://www.cccauca.org.co/sites/default/files/imagenes/presentacion_balance_estadistico_semana_santa_2022.pdf)

Colombia, C. d. (31 de 12 de 2020). Viceministerio de Comercio Industria y Turismo . Obtenido de

file:///C:/Users/Hp/Downloads/enero%20y%20ciciembre/VER/DESCARGAS%20VACACIONES/Ver/LEY-2068-DEL-31-DE-DICIEMBRE-DE-2020.pdf

Confecamaras. (2022). RNT. Obtenido de <https://rnt.confecamaras.co/home>

Corporación Gastronómica de Popayán. (2022). Obtenido de <https://gastronomico.org.co>

Cotelco - Unicafam. (2022). Índice de competitividad turística regional de Colombia. Obtenido de ICTRC: file:///D:/datos/Downloads/f9ba898f-ea93-41a4-ad1d-d665eb7d3646.pdf

Cotelco - Unicafam. (2022). ÍNDICE DE COMPETITIVIDAD TURÍSTICA REGIONAL DE COLOMBIA. Obtenido de ICTRC: file:///D:/datos/Downloads/b39f7e7c-ac33-407b-8330-1113568eb6f6%20(1).pdf

DANE. (2022). Índice de precios al consumidor. Obtenido de [https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ipc/cp\\_ipc\\_sep22.pdf](https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ipc/cp_ipc_sep22.pdf)

Decreto 2590. (2009). Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=36779>

Expedia. (Octubre de 2022). Expedia.com. Obtenido de [www.Expedia.com](http://www.Expedia.com)

Findeter. (2022). [findeter.gov.co](http://findeter.gov.co). Obtenido de <https://repositorio.findeter.gov.co/bitstream/handle/123456789/9961/PROGRAMA%20GOBIERNO%202022-2026.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Estimular%20la%20producci%C3%B3n%20nacional%2C%20dejando,mito%20de%20la%20revoluci%C3%B3n%20verde.>

Fuentes, G. D. (2017). Planificación del Turismo (Innovación + Gobernanza). Conpetur, (pág. 39).  
Huaraz, Perú.

Hosteltur. (28 de Septiembre de 2022). Hosteltur.com. Obtenido de [https://www.hosteltur.com/153546\\_cinco-tendencias-que-marcan-el-negocio-de-los-hoteles.html](https://www.hosteltur.com/153546_cinco-tendencias-que-marcan-el-negocio-de-los-hoteles.html)

MINCIT. (2011). Obtenido de <https://www.mincit.gov.co/minturismo/normatividad-turismo>

MINCIT. (2020). La nueva Ley de Turismo. Obtenido de <https://colombiasigueadelante.mincit.gov.co/>

MINCIT. (2022). Turismo en armonia con la vida . Obtenido de [https://cotelco-my.sharepoint.com/personal/jrodriguez\\_cotelco\\_org/\\_layouts/15/onedrive.aspx?ga=1&id=%2Fpersonal%2Fjrodriguez%5Fcotelco%5Forg%2FDocuments%2FMemorias%20congreso%202022%2FArturo%20Bravo%20%2D%20Viceministro%20de%20Turismo%2Epdf&parent=%2Fpers](https://cotelco-my.sharepoint.com/personal/jrodriguez_cotelco_org/_layouts/15/onedrive.aspx?ga=1&id=%2Fpersonal%2Fjrodriguez%5Fcotelco%5Forg%2FDocuments%2FMemorias%20congreso%202022%2FArturo%20Bravo%20%2D%20Viceministro%20de%20Turismo%2Epdf&parent=%2Fpers)

Mincit. (s.f.). mincit.gov.co. Obtenido de <https://www.mincit.gov.co/minturismo/analisis-sectorial-y-promocion/guias-legales-de-los-prestadores-de-servicios-turi/28-09-2022-guia-pst-alojamiento-sept2022.aspx>

Niazi, L. (2022). valorcompartido.com. Obtenido de <https://valor-compartido.com/nuevo-estudio-certifica-preferencias-de-los-consumidores-por-la-sostenibilidad/>

OMT. (2008). UNWTO. Obtenido de ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE TURISMO: <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>

OMT. (03 de Noviembre de 2022). unwto.org. Obtenido de <https://www.unwto.org/es/un-tourism-news-49-advancing-a-greener-smarter-and-safer-tourism>

Ortiz, C. (s.f.). Foro latinoamericano de seguridad. Obtenido de <https://www.forodeseguridad.com/artic/discipl/4132.htm>

Pacto por un turismo en armonía con la vida. (2022). GustavoPetro.co. Obtenido de <https://gustavopetro.co/turismo/>

PORTAFOLIO, R. (30 de Septiembre de 2022). Regiones de colombia más atractivas para turistar. Obtenido de <https://www.portafolio.co/economia/finanzas/destinos-turisticos-en-colombia-estas-son-las-regiones-mas-llamativas-571921>

Porter, M. E. (1985). Competitive Advantage.

Reportur. (20 de Octubre de 2022). Reportur. Obtenido de <https://www.reportur.com/argentina/2022/10/20/despegar-revela-los-motivos-de-la-eleccion-de-un-alquiler-temporario/>

Republica, B. d. (2022). Banco de la Republica Colombia. Obtenido de <https://www.banrep.gov.co/es/glosario/liquidez>

República, L. (24 de Marzo de 2022). La República. Obtenido de <https://www.google.com/amp/s/amp.larepublica.co/economia/el-gremio-hotelero-y-turistico-preve-tener-una-ocupacion-anual-de-55-84-en-2022-3328961>

Sobrino, V. A. (2015). Procesos de gestión de departamentos del área de alojamiento.

Stapper, C. (2010). Obtenido de <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-4103834>

Universidad del Rosario. (2022). Índice departamental de competitividad. Obtenido de Consejo privado de competitividad: [https://compite.com.co/wp-content/uploads/2022/04/CPC\\_ICD\\_2022-V5.pdf](https://compite.com.co/wp-content/uploads/2022/04/CPC_ICD_2022-V5.pdf)

Viniegra, S. (2007). Entendiendo el plan de negocios.

## Anexo 1. Encuesta.

**Encuesta Popayán B&B**

Popayán Bed and Breakfast se basa en la creación de una plataforma digital que reúne a los prestadores de servicios de alojamiento en la ciudad de Popayán, que se encuentran operando de manera informal en el destino y de esta manera lograr su legalidad, ofrecer alojamientos variados, estandarizados y de mejor calidad.

Mediante esta encuesta se busca conocer la aceptación que tendría en el mercado la ejecución de este proyecto.

1. Ciudad... 2. Edad... 3. Género...
4. ¿Cuántas veces al año visita Popayán?
  - A. Entre una y dos veces al año.
  - B. Entre 3 y 6 veces al año.
  - C. Entre 7 y 12 veces al año.
  - D. Planeo visitar la ciudad este año.
  - E. No planeo visitar la ciudad.
5. ¿A la hora de elegir un alojamiento en qué te enfocas más?
  - A. Ubicación
  - B. Precio
  - C. Aspecto
  - D. Calificación
6. ¿Cuántos días estarías dispuesto (a) a alojarte en la ciudad de Popayán?
  - A. Entre 1 y 3 días
  - B. Entre 4 y 6 días
  - C. Más de 6 días.
7. A la hora de hacer una reservación prefieres:
  - A. Reservar por WhatsApp
  - B. Buscar el alojamiento en el destino
  - C. Reservar por llamada telefónica
  - D. Reservar por página web
  - E. Reservar por app
8. ¿Si haces reservas online, qué plataformas sueles elegir?
  - A. Booking
  - B. Kayak
  - C. Trivago
  - D. Otro...
9. Los diferentes alojamientos en Colombia deben ceñirse a una serie de normas dependiendo de su categoría, esto con el fin de estandarizar la prestación del servicio y garantizar la satisfacción del cliente, a esto se llama estar formalizado.
 

Teniendo en cuenta lo anterior, ¿influye en la decisión de reservar o no el hecho de que el alojamiento esté formalizado?

  - A. Si
  - B. No
10. Cuando viajas, ¿Cómo sueles hacerlo?
  - A. Solo
  - B. En pareja
  - C. En familia
  - D. Con amigos

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2. Plantilla de proyección financiera.

Menú

**COSTOS Y PRESUPUESTOS**  
**PROYECTO: POPAYAN BED A BREAKFAST**  
 EVALUACION DE PROYECTOS  
 Año 2023

**1. RESUMEN DEL PROYECTO**

NOMBRE: POPAYAN BED A BREAKFAST

	INVERSIONES	EGRESOS	INGRESOS	AHORROS	UTILIDAD
	Crec.	Crec.	Crec.	Crec.	Crec.
AÑO 1	\$ 60.000.000	\$ 755.129.481	\$ 796.800.000	\$ -	\$ 41.670.519
AÑO 2	\$ -	\$ 916.415.217	\$ 1.249.920.000	\$ -	\$ 333.504.783
AÑO 3	\$ -	\$ 1.024.607.353	\$ 1.748.880.000	\$ -	\$ 724.272.647
AÑO 4	\$ -	\$ 1.076.322.125	\$ 2.025.360.000	\$ -	\$ 949.037.875
AÑO 5	\$ -	\$ 1.121.106.460	\$ 2.237.700.000	\$ -	\$ 1.116.593.540
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 60.000.000</b>	<b>\$ 4.893.580.636</b>	<b>\$ 8.058.660.000</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ 3.165.079.364</b>

MARGEN UTILIDAD ACUMULADA	39,28%
VALOR PRESENTE NETO	\$ 2.596.088.865
TASA INTERNA DE RETORNO	0,00%
FINANCIACIÓN CON TERCEROS	100,00%

Fuente: Elaboración propia

#### 4. INGRESOS GENERADOS POR EL PROYECTO

Descripción del Producto	Año 1			Año 2			Año 3				
	Valor unitario	Numero Membresia	Ingresos Estimados	Incremento Tarifa	Valor unitario	Numero Membresia	Ingresos Estimados	Incremento Tarifa	Valor unitario	Numero Membresia	Ingresos Estimados
				Cantidad				Cantidad			
Membresia Basica	400.000	109	\$ 523.200.000	5,0%	420.000	164	\$ 826.560.000	5,0%	445.000	218	\$ 1.164.120.000
Membresia Media	600.000	28	\$ 201.600.000	5,0%	630.000	41	\$ 309.960.000	5,0%	665.000	55	\$ 438.900.000
Membresia Premium	1.000.000	6	\$ 72.000.000	5,0%	1.050.000	9	\$ 113.400.000	5,0%	1.105.000	11	\$ 145.860.000
			\$ -	0,0%	0	0	\$ -	0,0%	0	0	\$ -
<b>TOTAL INGRESOS GENERADOS</b>			<b>\$ 796.800.000</b>				<b>\$ 1.249.920.000</b>				<b>\$ 1.748.880.000</b>

Incremento Tarifa	Año 4			Año 5			
	Valor unitario	Numero Membre	Ingresos Estimados	Incremento Tarifa	Valor unitario	Numero Membre	Ingresos Estimados
				Cantidad			
5,0%	470.000	240	\$ 1.353.600.000	5,0%	495.000	251	\$ 1.490.940.000
5,0%	700.000	60	\$ 504.000.000	5,0%	735.000	63	\$ 555.660.000
5,0%	1.165.000	12	\$ 167.760.000	5,0%	1.225.000	13	\$ 191.100.000
0,0%	0	0	\$ -	0,0%	0	0	\$ -
			<b>\$ 2.025.360.000</b>				<b>\$ 2.237.700.000</b>

Fuente: Elaboración propia

**COSTOS Y PRESUPUESTOS**  
**PROYECTO: POPAYAN BED A BREAKFAST**  
 EVALUACIÓN DE PROYECTOS  
 Año 2023

Menú

Inserta

**5. COSTOS DE INVERSIÓN**

Tipo Inversión	Descripción	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total	Año Ejecución
Software	Desarrollo de la pagina web	1	20.000.000 \$	20.000.000	Año 1
Maquinaria y Equipo	Equipos de computo	16	2.500.000 \$	40.000.000	Año 1
			\$	-	
<b>TOTAL INVERSIONES REQUERIDAS</b>				<b>\$ 60.000.000</b>	

Fuente: Elaboración propia

**COSTOS Y PRESUPUESTOS**  
**PROYECTO: POPAYAN BED A BREAKFAST**  
 EVALUACIÓN DE PROYECTOS  
 Año 2023

Menú

Insertar Fila

**6. COSTOS DE OPERACIÓN**

Salario Mínimo

Auxilio de Trans

**A. Costos de Mano de Obra**

Super	Cargo	Año Ejecución	Duración	Salario Projectado	Auxilio Transp. Anual
NO	Gerente	Año 1	5	\$ 5.000.000	\$ -
NO	Coordinador de capacitaciones	Año 1	5	\$ 3.000.000	\$ -
NO	Profesional en Turismo 1	Año 1	5	\$ 2.000.000	\$ 140.000
NO	Profesional en Turismo 2	Año 1	5	\$ 2.000.000	\$ 140.000
NO	Profesional en Turismo 3	Año 1	5	\$ 2.000.000	\$ 140.000
NO	Profesional en Turismo 4	Año 2	5	\$ 2.000.000	\$ 140.000
NO	Profesional en Turismo 5	Año 2	5	\$ 2.000.000	\$ 140.000
NO	Profesional en Turismo 6	Año 3	5	\$ 2.000.000	\$ 140.000
NO	Agente Call Center 1	Año 1	5	\$ 1.500.000	\$ 140.000
NO	Agente Call Center 2	Año 2	5	\$ 1.500.000	\$ 140.000
NO	IT	Año 1	5	\$ 2.500.000	\$ -
NO	Contador	Año 1	5	\$ 3.500.000	\$ -
NO	Auxiliar de Contabilidad 1	Año 1	5	\$ 1.500.000	\$ 140.000
NO	Auxiliar de Contabilidad 2	Año 1	5	\$ 1.500.000	\$ 140.000
NO	E-commerce 1 (plan Premium)	Año 1	5	\$ 1.500.000	\$ -
NO	E-commerce 2 (plan Premium)	Año 2	5	\$ 1.500.000	\$ -
<b>TOTAL COSTO MANO DE OBRA</b>				<b>\$ 35.000.000</b>	<b>\$ 1.400.000</b>

Fuente: Elaboración propia

## 6. COSTOS DE OPERACIÓN

Total Año 1	Total Año 2	Total Año 3	Total Año 4	Total Año 5
\$ 86.968.800	\$ 93.056.616	\$ 97.709.447	\$ 102.106.372	\$ 106.190.627
\$ 56.520.000	\$ 56.847.816	\$ 59.690.207	\$ 62.376.266	\$ 64.871.317
\$ 40.200.000	\$ 40.423.416	\$ 42.444.587	\$ 44.354.593	\$ 46.128.777
\$ 40.200.000	\$ 40.423.416	\$ 42.444.587	\$ 44.354.593	\$ 46.128.777
\$ 40.200.000	\$ 40.423.416	\$ 42.444.587	\$ 44.354.593	\$ 46.128.777
\$ -	\$ 40.423.416	\$ 42.444.587	\$ 44.354.593	\$ 46.128.777
\$ -	\$ 40.423.416	\$ 42.444.587	\$ 44.354.593	\$ 46.128.777
\$ -	\$ -	\$ 42.444.587	\$ 44.354.593	\$ 46.128.777
\$ 31.200.000	\$ 31.371.216	\$ 32.939.777	\$ 34.422.067	\$ 35.798.949
\$ -	\$ 31.371.216	\$ 32.939.777	\$ 34.422.067	\$ 35.798.949
\$ 47.520.000	\$ 47.795.616	\$ 50.185.397	\$ 52.443.740	\$ 54.541.489
\$ 65.520.000	\$ 65.900.016	\$ 69.195.017	\$ 72.308.793	\$ 75.201.144
\$ 31.200.000	\$ 31.371.216	\$ 32.939.777	\$ 34.422.067	\$ 35.798.949
\$ 31.200.000	\$ 31.371.216	\$ 32.939.777	\$ 34.422.067	\$ 35.798.949
\$ 29.520.000	\$ 29.691.216	\$ 31.175.777	\$ 32.578.687	\$ 33.881.834
\$ -	\$ 29.691.216	\$ 31.175.777	\$ 32.578.687	\$ 33.881.834
<b>\$ 500.248.800</b>	<b>\$ 650.584.440</b>	<b>\$ 725.558.249</b>	<b>\$ 758.208.370</b>	<b>\$ 788.536.705</b>

Fuente: Elaboración propia

### B. Otros Costo Directos

Descripción	Año Ejecución	Duración	Valor Total	Incremento Año 4	Incremento Año 5
Costo de capacitación	Año 1	5	\$ 6.930.000		
Generación de material digital capacitaciones	Año 1	5	\$ 8.000.000	5,0%	5,0%
<b>TOTAL OTROS COSTOS DIRECTOS</b>			<b>\$ 14.930.000</b>		

### C. Gastos Fijos de Operación

Descripción	Año Ejecución	Duración	Valor Total Mensual	Incremento Año 4	Incremento Año 5
Honorarios (asesoría legal)	Año 1	5	\$ 2.500.000	6,0%	6,0%
Impuestos	Año 1	5	\$ -	6,0%	6,0%
Arrendamientos	Año 1	5	\$ 6.400.000	6,0%	6,0%
Contribuciones y Afiliaciones	Año 1	5	\$ 400.000	6,0%	6,0%
Seguros	Año 1	5	\$ 300.000	6,0%	6,0%
Publicidad (Camañas a través de agencia)	Año 1	5	\$ 5.000.000	6,0%	6,0%
				6,0%	6,0%
Servicio de internet	Año 1	5	\$ 500.000	6,0%	6,0%
Otros Servicios	Año 1	5	\$ -	6,0%	6,0%
Legales	Año 1	5	\$ 100.000	6,0%	6,0%
Mantenimiento y Reparaciones	Año 1	5	\$ -	6,0%	6,0%
Adecuaciones e Instalaciones	Año 1	5	\$ -	6,0%	6,0%
Útiles, Papelería y Fotocopias	Año 1	5	\$ 450.000	6,0%	6,0%
Gastos de Viaje	Año 1	5	\$ 500.000	6,0%	6,0%
Elementos de Aseo y Cafetería	Año 1	5	\$ -	6,0%	6,0%
Aseo y Vigilancia	Año 1	5	\$ -	1,0%	1,0%
<b>TOTAL GASTOS FIJOS DE OPERACIÓN</b>			<b>\$ 16.150.000</b>		

Fuente: Elaboración propia

**COSTOS Y PRESUPUESTOS**  
**PROYECTO: POPAYAN BED A BREAKFAST**  
**EVALUACION DE PROYECTOS**

Año 2023

**3. ANALISIS FINANCIERO DEL PROYECTO**

**A. Estado de Resultados Proyectado**

Menú

	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
<b>Total Ingresos Operacionales</b>	<b>\$ 796.800.000</b>	<b>\$ 1.249.920.000</b>	<b>\$ 1.748.880.000</b>	<b>\$ 1.748.880.000</b>	<b>\$ 2.025.360.000</b>	<b>\$ 2.237.700.000</b>
Costos de Mano de Obra	500.248.800	650.584.440	725.558.249	758.208.370	788.536.705	788.536.705
Costos de Materiales	14.330.000	18.195.000	22.680.000	24.521.000	25.684.050	25.684.050
Gastos Directos del Servicio	0	0	0	0	0	0
<b>Total Costos de Ventas</b>	<b>\$ 515.178.800</b>	<b>\$ 669.379.440</b>	<b>\$ 748.238.249</b>	<b>\$ 782.729.370</b>	<b>\$ 814.220.755</b>	<b>\$ 814.220.755</b>
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>\$ 281.621.200</b>	<b>\$ 580.540.560</b>	<b>\$ 1.000.641.751</b>	<b>\$ 1.242.630.630</b>	<b>\$ 1.423.479.245</b>	<b>\$ 1.423.479.245</b>
Honorarios	30.000.000	31.800.000	33.708.000	35.730.480	37.874.309	37.874.309
Impuestos	1.932.000	3.124.800	4.372.200	5.063.400	5.594.250	5.594.250
Arrendamientos	76.800.000	81.408.000	86.232.480	91.470.029	96.958.231	96.958.231
Administración	4.800.000	5.068.000	5.393.280	5.716.877	6.059.889	6.059.889
Seguros	3.816.000	3.816.000	4.044.960	4.287.658	4.544.317	4.544.317
Publicidad	60.000.000	62.436.000	67.444.000	101.268.000	111.885.000	111.885.000
Servicios Públicos	0	0	0	0	0	0
Servicio Telefónico	6.000.000	6.360.000	6.741.600	7.146.036	7.574.862	7.574.862
Otros Servicios	0	0	0	0	0	0
Legales	1.200.000	1.272.000	1.348.320	1.429.219	1.514.972	1.514.972
Mantenimiento y Reparaciones	0	0	0	0	0	0
Adquisiciones e Instalaciones	8.000.000	8.000.000	8.000.000	8.000.000	8.000.000	8.000.000
Útiles, Papelería y Fotocopias	5.400.000	5.724.000	6.067.440	6.431.486	6.817.376	6.817.376
Gastos de Viaje	6.000.000	6.360.000	6.741.600	7.146.036	7.574.862	7.574.862
Elementos de Aseo y Cafetería	0	0	0	0	0	0
Aseo y Vigilancia	0	0	0	0	0	0
Depreciaciones y Amortizaciones	8.000.000	8.000.000	8.000.000	8.000.000	8.000.000	8.000.000
<b>Total Gastos Fijos de Operación</b>	<b>\$ 211.792.000</b>	<b>\$ 223.448.800</b>	<b>\$ 258.153.880</b>	<b>\$ 281.689.341</b>	<b>\$ 302.398.667</b>	<b>\$ 302.398.667</b>
<b>Total Costos de Financiación</b>	<b>\$ 28.158.681</b>	<b>\$ 23.586.977</b>	<b>\$ 18.215.224</b>	<b>\$ 11.903.414</b>	<b>\$ 4.487.038</b>	<b>\$ 4.487.038</b>
<b>Utilidad Operacional</b>	<b>\$ 41.670.519</b>	<b>\$ 333.504.783</b>	<b>\$ 724.272.647</b>	<b>\$ 949.037.875</b>	<b>\$ 1.116.593.540</b>	<b>\$ 1.116.593.540</b>

CRECIMIENTO ESPERADOS EN LOS INGRESOS OPERACIONALES 56,8675% 39,9194% 15,8000% 10,4841%

Ingresos Operacionales Acumulados	\$ 8,058,660,000	1,87%
Utilidades Operacionales Acumuladas	\$ 3,165,079,364	1,87%
Margen Operacional Acumulado	39,3%	1,87%

Cumplimiento de Ingresos Promedio Mes	100,00%	6,215,833
Utilidades Mes		93,049,462

Fuente: Elaboración propia

**COSTOS Y PRESUPUESTOS**  
**PROYECTO: POPAYAN BED A BREAKFAST**  
**EVALUACIÓN DE PROYECTOS**  
 Año 2023

Volver

**10. FINANCIACIÓN DEL PROYECTO**

Capital a Financiar	\$	185.062.200
Tasa Interes		17,50% E.A.
Plazo Pactado		5 Años
Cuota Mensual	\$	4.523.559

Amortización de la Deuda	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Abonos a Capital	\$ 26.124.026	\$ 30.695.730	\$ 36.067.483	\$ 42.379.292	\$ 49.795.669
Pago de Intereses	\$ 28.158.681	\$ 23.586.977	\$ 18.215.224	\$ 11.903.414	\$ 4.487.038

Cuota	Interés	Capital	Saldo
0			\$ 185.062.200
1	\$ 2.503.840	\$ 2.019.719	\$ 183.042.481
2	\$ 2.476.514	\$ 2.047.045	\$ 180.995.436
3	\$ 2.448.818	\$ 2.074.741	\$ 178.920.695
4	\$ 2.420.747	\$ 2.102.812	\$ 176.817.883
5	\$ 2.392.297	\$ 2.131.262	\$ 174.686.621
6	\$ 2.363.461	\$ 2.160.098	\$ 172.526.524
7	\$ 2.334.236	\$ 2.189.323	\$ 170.337.201
8	\$ 2.304.615	\$ 2.218.944	\$ 168.118.257
9	\$ 2.274.593	\$ 2.248.966	\$ 165.869.291
10	\$ 2.244.165	\$ 2.279.394	\$ 163.589.897
11	\$ 2.213.326	\$ 2.310.233	\$ 161.279.664
12	\$ 2.182.069	\$ 2.341.490	\$ 158.938.174
13	\$ 2.150.389	\$ 2.373.170	\$ 156.565.005
14	\$ 2.118.281	\$ 2.405.278	\$ 154.159.727
15	\$ 2.085.738	\$ 2.437.821	\$ 151.721.906
16	\$ 2.052.755	\$ 2.470.804	\$ 149.251.102
17	\$ 2.019.326	\$ 2.504.233	\$ 146.746.869
18	\$ 1.985.444	\$ 2.538.115	\$ 144.208.755
19	\$ 1.951.104	\$ 2.572.455	\$ 141.636.300
20	\$ 1.916.300	\$ 2.607.259	\$ 139.029.041
21	\$ 1.881.024	\$ 2.642.535	\$ 136.386.506
22	\$ 1.845.271	\$ 2.678.287	\$ 133.708.219
23	\$ 1.809.035	\$ 2.714.524	\$ 130.993.695
24	\$ 1.772.308	\$ 2.751.251	\$ 128.242.444
25	\$ 1.735.085	\$ 2.788.474	\$ 125.453.970
26	\$ 1.697.357	\$ 2.826.202	\$ 122.627.768
27	\$ 1.659.120	\$ 2.864.439	\$ 119.763.329
28	\$ 1.620.365	\$ 2.903.194	\$ 116.860.134
29	\$ 1.581.085	\$ 2.942.474	\$ 113.917.661
30	\$ 1.541.274	\$ 2.982.285	\$ 110.935.376
31	\$ 1.500.925	\$ 3.022.634	\$ 107.912.742
32	\$ 1.460.029	\$ 3.063.530	\$ 104.849.212

33	\$	1.418.581	\$	3.104.978	\$	101.744.234
34	\$	1.376.571	\$	3.146.988	\$	98.597.246
35	\$	1.333.993	\$	3.189.566	\$	95.407.681
36	\$	1.290.839	\$	3.232.720	\$	92.174.961
37	\$	1.247.102	\$	3.276.457	\$	88.898.504
38	\$	1.202.772	\$	3.320.787	\$	85.577.717
39	\$	1.157.843	\$	3.365.716	\$	82.212.001
40	\$	1.112.305	\$	3.411.253	\$	78.800.747
41	\$	1.066.152	\$	3.457.407	\$	75.343.341
42	\$	1.019.374	\$	3.504.184	\$	71.839.156
43	\$	971.964	\$	3.551.595	\$	68.287.561
44	\$	923.912	\$	3.599.647	\$	64.687.914
45	\$	875.209	\$	3.648.349	\$	61.039.564
46	\$	825.848	\$	3.697.711	\$	57.341.854
47	\$	775.819	\$	3.747.740	\$	53.594.114
48	\$	725.113	\$	3.798.445	\$	49.795.669
49	\$	673.722	\$	3.849.837	\$	45.945.831
50	\$	621.634	\$	3.901.925	\$	42.043.907
51	\$	568.842	\$	3.954.717	\$	38.089.190
52	\$	515.336	\$	4.008.223	\$	34.080.967
53	\$	461.106	\$	4.062.453	\$	30.018.514
54	\$	406.142	\$	4.117.417	\$	25.901.098
55	\$	350.435	\$	4.173.124	\$	21.727.973
56	\$	293.973	\$	4.229.585	\$	17.498.388
57	\$	236.748	\$	4.286.811	\$	13.211.577
58	\$	178.749	\$	4.344.810	\$	8.866.767
59	\$	119.965	\$	4.403.594	\$	4.463.173
60	\$	60.385	\$	4.463.173	\$	0

Fuente: Elaboración propia