



Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras
Universidad Externado de Colombia

Trabajo de grado

Propuesta de plan de negocio de alojamiento en Jardín - Antioquia, enfocado en personas con restricciones físicas y enfermedades crónicas.

Autor:

Valeria Medina Cardona

Bogotá, 25 de julio de 2022

Tabla de contenido

1.	Resumen	4
2.	Abstract	4
3.	Introducción	5
4.	Línea de Investigación	6
5.	Planteamiento de la problemática	6
5.1.	Descripción y delimitación del tema	6
5.2.	Formulación de la problemática	7
5.3.	Sistematización del tema	9
6.	Objetivos	10
6.1.	Objetivo general	10
6.2.	Objetivos específicos	10
7.	Justificación	11
8.	Marcos de Referencia	13
8.1.	Marco teórico	13
8.2.	Marco conceptual	17
8.3.	Marco contextual	20
8.3.1.	Antecedentes históricos del municipio	20
8.3.2.	Antecedentes geográficos.	21
8.3.3.	Antecedentes demográficos del municipio	21
8.3.4.	Antecedentes ambientales.	23
8.3.5.	Antecedentes económicos.	24
8.3.6.	Antecedentes turísticos.	24
8.3.7.	Antecedentes legales	25
8.3.8.	Antecedentes sanitarios	26
9.	Metodología	28
10.	Resultados esperados	30
11.	Cronograma	31
12.	Presupuesto	33
13.	Desarrollo	34
13.1.	Análisis de la oferta de alojamiento	34
13.1.1.	Identificación de servicios.	34
13.1.2.	Percepción de los huéspedes en otros hoteles	38
13.1.3.	Principios de RSE implementados en un hotel con estas características	41

13.1.4.	Estudio de contratación de personal en condiciones de discapacidad.....	44
13.2.	Propuesta de valor, diseño del hotel y modelo de negocio.....	47
13.2.1.	Determinación de la propuesta de valor y el modelo de negocio.....	47
13.2.2.	Infraestructura adecuada para este segmento de mercado.....	51
13.2.3.	Propuesta de diseño de las cabañas y áreas públicas del hotel.....	55
13.3.	Identificar el segmento potencial de Antioquia y el Eje Cafetero	59
13.3.1.	Estudio de mercado.	66
13.3.2.	Definición de acciones a ejecutar para conocer la competencia del mercado.....	69
13.3.3.	Realización de DOFA y matrices de impacto.	71
13.4.....	Medir la aceptación de este segmento de mercado en la comunidad local	74
13.4.1.	Impacto sobre la comunidad local a este segmento de mercado.	74
13.4.2.	Entrevistas a secretarios de turismo, cultura y/o salud.....	75
13.5.	Estructura organizacional	77
13.5.1.	Talento Humano.....	78
13.5.2.	Misión.....	81
13.5.3.	Visión.....	81
13.5.4.	Valores corporativos.....	81
13.6.	Viabilidad financiera.	82
13.6.1.	Ingresos de los departamentos operados.	82
13.6.2.	Costos y gastos asociados a la apertura del hotel y de la operación.	83
13.6.3.	Fuentes de financiación e inversionistas.....	88
13.6.4.	Estado de resultados proyectado a los primeros 5 años de operación.....	90
13.6.5.	Balance General.....	93
14.	Conclusiones.....	95
15.	Referencias.....	97
16.	Figuras	113
17.	Tablas.....	114
18.	Anexos.....	116

1. Resumen

A partir de la falta de accesibilidad y oferta de servicios por parte de prestadores turísticos en Colombia, surge la necesidad de proponer un plan de negocios encaminado a satisfacer las necesidades básicas de las personas en estado de discapacidad y enfermedades crónicas cuando se van de viaje y se dirigen a un establecimiento hotelero. Dicho proyecto se realizará en Jardín – Antioquia, un destino turístico en crecimiento y perteneciente a la Red de Pueblos Patrimonio, siendo este un departamento con la segunda mayor tasa de discapacidad del país con el 13,8% seguido de Bogotá. Para esta investigación se utilizó la metodología Design thinking con el fin de ofrecer un lugar seguro con servicios accesibles e inclusivos principalmente para este segmento de mercado, como también a los colaboradores que se encuentren dentro de las instalaciones. Un objetivo primordial es convertirse en el primer hotel en Colombia con dichas características, que ejerza los principios de responsabilidad social empresarial y al mismo tiempo que sea viable financieramente.

2. Abstract

From the lack of accessibility and services offer by tourism providers in Colombia, the need arises to propose a business that aims to satisfy the basic needs of people with disabilities and chronic diseases when they go on a trip and stay in a hotel. This project will be carried out at Jardín – Antioquia, a growing tourist destination and belonging to the Red de Pueblos Patrimonio, this being a department with the second highest rate of disability in the country with 13.8% followed by Bogota. For this research, the Design thinking methodology was used to offer a safe place with accessible and inclusive services mainly for this market segment, as well as for the collaborators who are inside the installations. The main objective is to become the first hotel in Colombia with these features, applying the principles of corporate social responsibility and financial viability.

3. Introducción

Como estudiante de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Externado de Colombia en el presente documento se propondrá un plan de negocio de alojamiento en Jardín - Antioquia, enfocado en personas con restricciones físicas y enfermedades crónicas. De esta forma, el desarrollo del proyecto tendrá componentes teóricos, prácticos, investigativos, metodológicos, bibliográficos que permitirán abarcar el análisis de este destino turístico, considerado como uno de los municipios pertenecientes a la Red de Pueblos Patrimonio de Colombia y que está impulsando varias fuentes de ingreso con crecimiento de desarrollo exponencial a nivel nacional e internacional.

Debido a lo anterior se refleja una gran oportunidad de mercado en Jardín, al ubicarse en el segundo departamento (Antioquia, seguido de Bogotá) con mayores índices de personas en situación de discapacidad y otras enfermedades, también cuenta con muy buenas condiciones climáticas, excelente terreno, atractivos turísticos orientados a una tipología de relajación y descanso para turistas en busca de actividades al aire libre, espacios inclusivos y seguros y, ambientes ecológicos que permitirán mayor conexión con la naturaleza.

Para esta conclusión se realizó un estudio de mercado en la comunidad local para medir el impacto de recibir personas con estas características en el municipio. También, se realizaron encuestas a posibles clientes potenciales para medir sus perspectivas, deseos, necesidades, observaciones y presupuesto de este proyecto a proponer. Y, finalmente en la metodología se logró una entrevista privada con el Secretario de Planeación y Desarrollo Territorial de Jardín para conocer los planes de desarrollo enfocados a este mercado, posibles proyectos a desarrollar encaminados a la inclusión, igualdad y accesibilidad y, contemplar su opinión frente al apoyo que podría recibir el establecimiento hotelero por parte del gobierno local.

Adición a esto, se realiza un estudio de viabilidad financiera que permitirá demostrar todas las fuentes de ingresos, costos, gastos, inversión total, tiempo de retorno, metodologías administrativas, entre otros..., para demostrar que el proyecto es viable y rentable.

4. Línea de Investigación

El presente trabajo pertenece a la línea de investigación: Gestión, innovación y desarrollo empresarial.

5. Planteamiento de la problemática

5.1. Descripción y delimitación del tema

El turismo accesible va dirigido a que todas las personas se vean beneficiadas en el entorno, no necesariamente va relacionado con personas con alguna condición de discapacidad, las que abarcan aproximadamente más del 15% de la población mundial (OMT, 2020, párr. 3). De acuerdo con la Organización Mundial del Turismo [OMT], “todas las personas necesitarán en algún momento de su vida la accesibilidad universal puesta en práctica” (2020, párr. 3). Así que el término accesibilidad no se limita a la reducción y eliminación de barreras físicas, “sino que tiene por finalidad lograr que los entornos turísticos puedan ser disfrutados en igualdad de condiciones por cualquier persona, discapacitada o no” (Fernández, 2009, p. 5).

Algunas tipologías que se quieren explicar son el turismo accesible y responsable, ya que, actualmente estos están teniendo un crecimiento y reconocimiento en el país, pero están bastante lentos y en la industria hotelera en Colombia, todavía hay muy pocos negocios y organizaciones que han involucrado esta nueva tendencia, debido a los altos costos y a la discriminación que existe actualmente en el país (Universidad de Antioquia, 2019, párr. 2-5).

Al existir pocas ofertas reconocidas de turismo accesible, se observa esta oportunidad de negocio lo que llevará a que se incrementen los viajes de recreación, aventura y de salud para las personas con restricciones físicas, esto con el fin de generar conciencia social y la

posibilidad de que se incremente el turismo inclusivo, ya que, “mejorar la accesibilidad en los hoteles, en espacios naturales o playas, no solo mejora la calidad de vida de las personas con discapacidad, sino que es beneficioso para las personas mayores u otras con movilidad reducida temporal” (García, 2012, párr. 13-14).

El foco central de esta investigación es ofrecer la prestación de un servicio personalizado de alojamiento en el municipio de Jardín, Antioquia, enfocado en personas con restricciones físicas y enfermedades crónicas, se tuvo presente entre otros conceptos el proveniente del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España, el cual estipula que existe población con este tipo de dificultades, y que entre estas se encuentran: personas con movilidad reducida, con dificultad en el desplazamiento, con visión reducida, invidentes, con limitaciones auditivas, personas que portan coches de bebés y también incluye el personal que porta un carro de servicio dentro de las instalaciones. Esto último, debido a que la propuesta de este proyecto contempla tener en cuenta la accesibilidad de los turistas y de los colaboradores de la empresa.

5.2. Formulación de la problemática

En un estudio realizado por la Organización Mundial de la Salud [OMS], determinó que “aproximadamente más de mil millones de personas presentan alguna discapacidad, es decir, una de cada siete personas en el mundo” (Carreño, 2019, párr. 4, citado por OMS, 2011), el Sistema de Indicadores Turísticos muestra que Jardín al ser uno de los 10 pueblos más visitados en Antioquia (SITUR, 2019, párr. 1) y al contar con un hotel como un establecimiento piloto de alojamiento accesible, impulsaría y motivaría al sector público y privado a convertir a este municipio en un destino turístico incluyente por la infraestructura con la que se contará, pues será apta para todo tipo de persona.

Adicionalmente, es importante destacar que, al escoger el municipio de Jardín, se hizo un análisis de cuáles son las temperaturas aptas y niveles de humedad adecuados para este

segmento de mercado, esto debido a que según la OMS las altas temperaturas ocasionan y agravan enfermedades tales como las “cardiovasculares, respiratorias, cerebrovasculares y relacionadas con diabetes” (2020, párr. 8). Es por esto que, Jardín es un municipio apto para cualquier persona, esto ya que, cuenta con una temperatura variada y un nivel de humedad que hacen que sea mucho más atractivo hasta para practicar un turismo de relajación y ecoturístico, esta oscila entre 13 °C, siendo la mínima, a 22 °C siendo esta la más alta (Weather Spark, s.f., párr. 3) y el nivel de humedad en todo el año está cercano al 0% (Weather Spark, s.f., párr. 20).

Según cifras de la Organización Mundial de la Salud, en Colombia, al 2019 había en total 1'298.738 personas con discapacidad, correspondiente al 2,3% de la población total del país (OMS, 2020, párr. 3). Específicamente en el triángulo cafetero (Caldas, Risaralda, Quindío) y el departamento de Antioquia, existen 239.090 personas con estas condiciones, las que corresponden al 18% de la población total con discapacidad en Colombia (Min Salud, 2017, pp. 3-11), siendo Antioquia el segundo departamento con más casos de discapacidad, seguido de Bogotá (Ministerio de Salud, 2020, p. 4).

En el sector empresarial también se está incrementando la contratación de personal con algún tipo de restricciones de salud, aunque, la sociedad todavía no refleja la tolerancia al ver una persona en estado de discapacidad o enfermedad crónica trabajando (Quintero, 2016, párr. 4). Con base en esta hipótesis, el proyecto no solo va encaminado a que visiten las instalaciones turistas con estas características, sino que también, se fomentará la inclusión por parte de los trabajadores que harán parte de la estructura organizacional del hotel. Además de esto, teniendo en cuenta el tamaño inicial del proyecto, otro propósito importante es que las empresas del municipio incrementen la contratación de esta clase de personas.

Por otro lado, Antioquia es uno de los departamentos precursores “en los procesos de inclusión para personas con estas limitaciones gracias a la generación de productos y servicios con mayores niveles de accesibilidad” (CITUR, s.f., p. 138), sin embargo, esto resulta

mayormente en las ciudades principales. Igualmente, a nivel mundial, se analizó el comportamiento que deben tener estas personas cuando viajan porque, de acuerdo con Jesús Hernández, director de Accesibilidad Universal e Innovación de la Fundación ONCE en Málaga, “los gestores de servicios turísticos no terminan de convencerse de que las personas con discapacidad y necesidades especiales suponen un nicho de mercado potencial para los negocios” (TecnoHotel, 2017, párr. 2).

Cabe aclarar que, no se sabe con exactitud cuál es el porcentaje de turistas con discapacidad y otras enfermedades que llegan a este municipio, pero se estima que, con la incorporación de este tipo de alojamiento, personas de este segmento preferirían dirigirse a Jardín, antes de otros que no cuenten con servicios aptos, priorizando su comodidad, importancia y seguridad.

Con base a lo dicho anteriormente, la propuesta de este proyecto es diseñar un establecimiento de alojamiento, cuya visión sea acoger especialmente a personas en estado de discapacidad y enfermedades crónicas, accediendo a servicios especiales y a una tarifa acorde a lo que ellos están dispuestos a pagar, adicionalmente se propone que los trabajadores sean de la comunidad local, dando mayor opción a las personas que en lo posible tengan alguna restricción en su estado de salud. En virtud de ello, la pregunta problema que se quiere responder con esta investigación es ¿qué servicios de alojamiento se deben ofrecer en Jardín, Antioquia a personas con limitaciones físicas y otras enfermedades y, que sean además sostenible financieramente?

5.3. Sistematización del tema

1. ¿Cuáles son las condiciones de la oferta de alojamiento en Jardín para personas en estado de discapacidad y enfermedades crónicas, articulados los principios de Responsabilidad Social Empresarial [RSE]?

2. ¿Qué elementos de valor deben considerarse en el diseño del hotel y en el modelo de negocio durante la operación?
3. ¿Cuál es el segmento potencial en la región del Eje Cafetero y Antioquia?
4. ¿Cuál es la aceptación de este segmento de mercado en la comunidad local?
5. ¿Cómo determinar la estructura organizacional y que metodología de diseño de planes sería la más adecuada?
6. ¿El proyecto es viable financieramente?

6. Objetivos

6.1. Objetivo general

Diseñar un plan de negocios de un establecimiento hotelero en Jardín que preste servicios inclusivos para la población con restricciones físicas y enfermedades crónicas basado en principios de responsabilidad social empresarial.

6.2. Objetivos específicos

1. Analizar las condiciones de la oferta de alojamiento en Jardín para personas en estado de discapacidad y enfermedades crónicas, articulando los principios de RSE para la propuesta de un alojamiento.
2. Determinar la propuesta de valor, diseño del hotel y el modelo de negocio de un alojamiento para personas en condición de discapacidad y enfermedades crónicas.
3. Identificar inicialmente el segmento potencial de Antioquia y el Eje Cafetero.
4. Medir la aceptación de este segmento de mercado a la comunidad local.
5. Determinar estructura organizacional de la propuesta bajo la metodología de planes de negocios.
6. Calcular la viabilidad financiera del proyecto.

7. Justificación

De acuerdo con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo [Min CIT], Fondo Nacional de Turismo [Fontur] y la Asociación Colombiana de Sordociegos [SURCOE], en un Estudio Nacional de Oferta y Demanda Turística para personas con discapacidad, se mencionaba que “es importante destacar que en Colombia se evidencia una escasa oferta de productos y servicios turísticos para personas con discapacidad” (CITUR, s.f. p. 100), puesto que, el sector turístico no está preparado para un mercado de personas con limitaciones, haciendo que no pueda ser accesible e inclusivo (Bluman, citado por Caracol Radio, 2020, párr. 4). Según Berny Bluman, persona en estado de discapacidad física, menciona que “una persona con alguna discapacidad en Colombia no escoge el destino a donde le gustaría viajar, sino el lugar a donde puede llegar” (citado por Caracol Radio, 2020, párr. 4).

Antes que nada, “la discapacidad, ya no se define como una cuestión de salud o de rehabilitación, sino de Derechos Humanos; esto implica una perspectiva de promover una visión positiva al abordar el tema, y no de asistencialismo” (Gobierno de Chile, s.f., p. 2). Es decir, que la discapacidad no es considerada como una enfermedad, sino que esta es una situación que puede eliminarse con las restricciones del entorno:

“Por ejemplo: las personas ciegas, sordas, usuarias de sillas de ruedas están en su mayoría perfectamente sanas y su “discapacidad” solo surge cuando no hay lectores de pantallas, braille, sitios web accesibles, intérpretes de lengua de señas, programas de televisión o vídeos con subtítulos, que les aseguren su inclusión plena en igualdad de oportunidades” (Gobierno de Chile, s.f., p. 3).

Dado que, la discapacidad física, según la Ley 1618 de 2013, hace referencia a aquellos elementos tangibles o construidos que dificultan el acceso y desplazamiento a personas con discapacidad (citado por Ministerio de Salud, 2020, p. 5), se propone que este proyecto vaya dirigido a personas con limitaciones físicas y de salud, es decir, con alteración en movimientos

del cuerpo, manos, brazos, piernas; los ojos; el sistema cardiorrespiratorio y las defensas; los oídos; la voz y el habla; la digestión, el metabolismo y las hormonas; y, el sistema genital y reproductivo.

Por la razón anterior, es necesario crear espacios de esparcimiento y descanso para turistas con limitaciones físicas, porque, según la Organización Mundial de la Salud, hoy en día existe una gran proporción de personas en el mundo con estas condiciones, correspondiente a 1000 millones de personas (OMS, 2017, párr. 3).

Además, esta propuesta de negocio es importante para el municipio porque beneficia a todos los turistas que vayan en busca de un turismo accesible e inclusivo, generando adaptación y equidad en el país. Tal como, CEREM International Business School dice que “una persona sin dificultades puede optar a cualquier hotel, spa, balneario, monumento o transporte, adaptado para discapacitados con la única limitación del precio” (CEREM, 2017, párr. 5), es decir, que estas personas no se verían afectadas al frecuentar lugares o zonas adaptadas y se estaría incluyendo a personas que si cuentan con discapacidades (CEREM, 2017, párr. 5).

Por otro lado, es necesario mencionar la relevancia económica que tendrá la creación de este establecimiento hotelero en el municipio, debido a que uno de los servicios más importantes dentro de la cadena de valor del turismo, es el hotelero y este permite que, por medio de su infraestructura, el volumen de huéspedes y servicios a ofrecer posiciona cualquier lugar como “destino de talla mundial” (Monsalve y Hernández, 2015, párr. 7), para este caso, Jardín. Por ende, al ofrecer y certificar un servicio de calidad en hoteles pequeños, hace que el turismo de la zona sea mayormente desarrollado, “es decir que, al generarse calidad, sinónimo de satisfacción en los viajeros, se produce sostenibilidad de la ciudad, puesto que se da un incremento en el número de personas de origen nacional e internacional atraídas por el destino turístico” (Monsalve y Hernández, 2015, párr. 7).

Y, por último, otra razón por la cuál es justificable el diseño de este plan de negocios, es la situación sanitaria que se está viviendo alrededor del mundo como consecuencia del COVID 19. Los hoteles no estaban preparados para afrontar este tipo de crisis, debido a que no contaban con la infraestructura, servicios, protocolos y con personal adecuado (Heraldo México, 2020, párr. 3), por este motivo, desde el comienzo se espera tener en cuenta el nuevo rol que deben enfrentar esta clase de establecimientos tales como, la revisión de protocolos sanitarios, nuevos servicios digitales, implementación de plataformas E-learning para la formación del personal, fomentar las acciones comunitarias y determinar análisis predictivos para mejorar la respuesta de los clientes (J, F. Valls, comunicación personal, 4 de mayo de 2020).

8. Marcos de Referencia

8.1. Marco teórico

Para comenzar, la escuela desarrollada por Taylor denominada administración científica, la cual abarca la preocupación que existía en el siglo XIX al querer incrementar la productividad de la empresa por medio del aumento de eficiencia en el área operativa, por tal razón, “la administración científica desarrolla un enfoque de abajo hacia arriba (del obrero al supervisor y el gerente) y de las partes (obreros y sus cargos) hacia el todo (organización empresarial)” (Chiavenato, 2000, pp. 45-54), esto con el fin de lograr asegurar el máximo de prosperidad en los intereses colectivos de la organización entre el patrón y el empleado (Chiavenato, 2000, pp. 45-54). Teniendo en cuenta el comportamiento de todos los que conformaban la empresa, también planteó que la mejor forma de administrar es dando la iniciativa, de esta misma manera los subordinados recibirían incentivos laborales especiales a cambio de resultados, denominándolo administración de la iniciativa (Portilla et al., 2007, p. 3).

Mientras que en Estados Unidos se estaba desarrollando la administración científica, en Francia surgió la teoría clásica de la administración por Fayol, donde esta última “se distinguía por el énfasis en la estructura que debe tener una organización para lograr la eficiencia” (Chiavenato, 2000, pp. 88-89), ya sea en sus departamentos o en los trabajadores.

Para esto, Henri Fayol optó por una definición del proceso administrativo como el acto de planear (visualizar el futuro y programar planes de acción), organizar (determinar la estructura de la empresa), dirigir (orientar al personal), coordinar (armonizar todos los actos con esfuerzos colectivos) y controlar (verificar las normas y órdenes establecidas), puesto que estos se encuentran presentes en cualquier actividad sin importar el nivel jerárquico del trabajador (Chiavenato, 2000, pp. 91-92).

Unos años después, a finales del siglo XIX los economistas estaban centrados en los estudios pasados relacionados a la deficiencia de las empresas, por lo que nació la Teoría del Emprendedor (González & Gálvez, 2008, p. 3). Algunos autores como Schumpeter, McClelland, Drucker, Shapero, Hissich y Peters, afirman que los ingresos que obtiene un emprendedor se generan debido al desarrollo de nuevas tecnologías, así como asumiendo riesgos en la toma de decisiones, caracterizándose por tomar la iniciativa, y organizar algunos dispositivos sociales y económicos beneficiosos para la sociedad (citado por González & Gálvez, 2008, p. 3). Adicionalmente, esta teoría combina ideas del empresario neoclásico y complementa el término de empresario, siendo este el “poseedor de una habilidad escasa e intuitiva para detectar nuevas necesidades y responder efectivamente a ellas” (Tarapuez, Botero, 2007, p. 48).

De hecho, Knight el autor principal de esta teoría, menciona que el rol de los empresarios es enfrentar cualquier tipo de situación, incluyendo la incertidumbre, pues es la única forma dinámica que impulsa el desarrollo y se promueve la innovación en las compañías, ya que, todo es un engranaje que está conectado integralmente, entonces si se modifica una

variable, las demás cambiarán (citado por Tarapuez, Botero, 2007, p. 53). De esta forma, si el emprendedor es quien asume los riesgos expuestos durante su operación, por tanto, “ello hace que prácticamente el emprendedor que no asume riesgos sea en realidad un administrador” (Tarapuez, Botero, 2007, p. 53).

Con base en un artículo publicado por la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe [UMC], otra teoría relacionada con los antecedentes mencionados es la teoría de la pirámide de las necesidades de Maslow (Jaramillo, s.f., p. 4). Esta está relacionada con las necesidades humanas que están jerarquizadas de acuerdo con su importancia e influencia, reflejando en la base de la pirámide las necesidades básicas y en la cima las necesidades de crecimiento (Jaramillo, s.f., p. 4), como se muestra en la figura 1. Estas necesidades al estar organizadas jerárquicamente, permite que si no se han cumplido las de la base no se puede ascender a las que están en la parte superior de la pirámide, convirtiéndose estas en necesidades secundarias humanas (Araya-Castillo y Pedreros-Gajardo, 2013, p. 4, citado por Santrock, 2002).

Por la importancia que tiene la accesibilidad en este proyecto es de destacar que el turismo accesible ha tenido un crecimiento acelerado alrededor del mundo, hasta el punto de conocerse como Turismo para Todos (Fernández, 2009, p. 3). En 1989 fue publicado un Informe Baker, en el que focalizaba las recomendaciones para la industria turística, fomentando la creación e innovación de servicios turísticos adaptados para cualquier persona que quiera acceder, sin necesidad que cuente con movilidad reducida o cualquier tipo de discapacidades, desde esta fecha fue oficialmente conocido esta tipología turística (Fernández, 2009, p. 3). Además, la accesibilidad está basada “en el concepto de Diseño Universal, entendido como el diseño de productos y entornos aptos para el uso del mayor número de personas sin necesidad de adaptaciones ni de un diseño especializado” (Fernández, 2009, p. 3).

Se optó por seguir una teoría relacionada a la Responsabilidad Social Empresarial, siendo este un concepto fundamental para el desarrollo del trabajo. La teoría de la legitimización realizada por los autores Weber y Habermas, “nace de la existencia de un contrato social entre la empresa y la sociedad, y es el resultado de la aplicación del estudio de los negocios éticos” (citado por Medina et al, s.f., p. 4). Recibe este nombre debido a que el sistema de valores de una empresa debe ser lo más importante dentro de ella, a pesar de las tradiciones y expectativas con que cuente, así como, “debe adaptarse constantemente a su dinamismo, requerimientos y preferencias garantizando la atención inmediata de las necesidades de cada uno de los participantes, e incluso excediendo las perspectivas sociales” (Medina et al, s.f., p. 5).

Para la gestión de la RSE es necesario basarse en los siguientes principios: la transparencia, refiriéndose a las pautas e ideas para un buen desarrollo en conductas sociales; las normas, siendo un conjunto de requisitos técnicos de la organización que son monitoreados por agentes externos; la autoevaluación, en esta se evalúa el comportamiento de la empresa frente a la RSE, para así plantear cambios en la gestión y organización; la gestión socialmente responsable, asumiendo los códigos de conducta, estándares de gestión y los informes de sostenibilidad cumplidos por la compañía; el consumo social responsable, indicando a los consumidores, correctamente, el proceso de elaboración de los productos referentes a la RSE; y, los marcos o estructuras de información sobre RSE, informando a la sociedad datos importantes para la rendición de cuentas (Brown, s.f., pp. 6-7).

Adicional a todo lo mencionado anteriormente, es muy importante destacar la quinta revolución industrial que se aproxima según algunos estudios para el 2030-2035 denominada personalización masiva y sistemas cognitivos ciber físicos (A. Villanueva, comunicación personal, 4 de septiembre de 2021). Esto permitirá que las empresas se tengan que adecuar en cuanto a “genética, la nanotecnología y tecnologías inmersivas como la realidad virtual y

aumentada” (Echeverri, 2019, p. 10). Pues, “en el momento en que la inteligencia artificial se logre conectar con la computación cuántica, las redes neurales serán tan potentes que podrán tomar decisiones en cuestión de segundos (Echeverri, 2019, p. 10).

8.2. Marco conceptual

En este marco se mencionarán las palabras clave del presente trabajo y que a lo largo de su desarrollo se estarán utilizando, estas son: accesibilidad, inclusión, discapacidad, hotel, integración tecnológica y responsabilidad social empresarial. Al igual que, la definición del perfil del cliente.

De acuerdo con Rodrigue, Comtois y Slack, la accesibilidad es la “evaluación y cuantificación de la capacidad de un lugar para alcanzar o ser alcanzado por diferentes localizaciones” (López-Escolano & Pueyo-Campos, 2020, p. 51). Mientras que, autores como Krugman, Salas-Olmedo, García-Alonso y Gutiérrez, mencionan que se deben establecer aplicaciones y medidas de accesibilidad que corresponden a “aquellas en las cuales se estima el número de oportunidades disponibles que presenta un lugar con relación al tamaño de los mercados y a la distancia entre ellos” (citado por López-Escolano & Pueyo Campos, 2020, p. 51).

Para hablar de accesibilidad es necesario destacar cual es la diferencia con el término inclusión. Según Cedeño Ángel, este último se considera “una actitud que engloba el escuchar, dialogar, participar, cooperar, preguntar, confiar, aceptar y acoger las necesidades de la diversidad” (citado por Ramírez, 2017, p. 215). Específicamente, este concepto va relacionado con personas que cuentan con algún tipo de discapacidad, pero incluye a todas las personas en su diversidad (Ramírez, 2017, p. 215). Sin embargo, para la Unesco, consiste en un proceso de abarcamiento de la diversidad de necesidades que tienen los alumnos a partir de la implementación de estrategias incluyentes para el aprendizaje, las culturas y las comunidades para mitigar la exclusión en la educación (Unesco, s.f., citado por Ramírez, 2017, p. 215).

Teniendo en cuenta que el factor principal, para esta propuesta de establecimiento hotelero, es la discapacidad y este concepto de acuerdo con la Convención Internacional sobre Derechos de las Personas con Discapacidad es un término que resulta de las personas con deficiencias y las barreras que tienen derivadas de la actitud y el entorno en donde se encuentran, así como, la igualdad de condiciones con los demás (Puetaman, 2017, p. 27). Mientras que, para el DANE, este concepto “refleja las consecuencias de la deficiencia a partir del rendimiento funcional y de la actividad del futuro: las discapacidades representan, por tanto, trastornos en el nivel de la persona” (Puetaman, 2017, p. 27). Por otra parte, el Ministerio de Salud comenta que “es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás” (MinSalud, 2020, párr. 1).

Ahora bien, el tipo de alojamiento a construir es un hotel y de acuerdo con el glosario de hotelería de Hosteltur, es el “tipo de establecimiento hotelero que dispone de unidades alojativas y ofrece servicio de alimentación y otros complementarios” (Marrero, 2016, p. 75). Mientras que, el Instituto de Turismo, Hotelería & Arte Culinario [IDATUR] explica que se refiere a establecimientos que ofrecen alojamiento con la posibilidad de servicios adicionales, “ocupan la totalidad de un edificio o parte independizada del mismo, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo con entradas, ascensores y escaleras de uso exclusivo, y reúnen los requisitos técnicos establecidos por reglamentación” (Victoria, s.f., p. 8).

Asimismo, de acuerdo con Flor Méndez, la Responsabilidad Social Empresarial “está compuesto por dos palabras: respuesta y habilidad, se puede inferir que la Responsabilidad Social es la habilidad para responder a la sociedad” (Cardona, s.f., p. 6, citado por Méndez, 2007). Si bien es cierto, también se puede definir como el “compromiso consciente y congruente de cumplir integralmente con la finalidad de la empresa, tanto en lo interno como

en lo externo, considerando las expectativas económicas, sociales y ambientales de todos sus participantes, demostrando los valores éticos para el bien común” de acuerdo con el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI, s.f., p. 3). Sin embargo, es importante que, si una compañía tiene claro este concepto, deberá “entender la posición y el valor que aporta el factor humano involucrado en cada uno de los procesos que se llevan a cabo dentro de ella” (Portafolio, 2018, párr. 4).

Para finalizar, se abarcará el perfil del cliente a manera general, aun así, en el desarrollo del objetivo 3 se comprenderá detalladamente este apartado. Es por esto que se definirán 7 diferentes alteraciones de las personas con restricciones físicas que harían parte del segmento de mercado, entre esas:

1. **Movimientos del cuerpo, manos, brazos, piernas:** son aquellas que tienen pérdida de la coordinación muscular o déficit de éstas mismas estructuras (Observatorio discapacidad física, 2020, párr. 4).
2. **Los ojos:** hacen referencia a la disminución total o parcial de la vista (Organización Nacional de Ciegos Españoles, 2020, párr. 4).
3. **El sistema cardiorrespiratorio y las defensas:** son un conjunto de trastornos ocurridos tanto en el corazón como en los vasos sanguíneos (MedlinePlus, 2020, párr. 1).
4. **Los oídos:** “se dice que alguien sufre pérdida de audición cuando no es capaz de oír tan bien como una persona cuyo sentido del oído es normal, es decir, cuyo umbral de audición en ambos oídos es igual o superior a 25 dB” (OMS, 2020, párr. 10).
5. **La voz y el habla:** es afectado por “las cuerdas vocales o la forma en que éstas trabajan causará una alteración de la voz” (MedlinePlus, 2020) y el habla se muestra

en la disminución de la habilidad para entender o expresar el lenguaje hablado o escrito (MedlinePlus, 2020, párr. 3).

6. **La digestión, el metabolismo y las hormonas:** “se refiere a las alteraciones en las estructuras del aparato digestivo (esófago, estómago, etc.), las relacionadas con el metabolismo (hígado, páncreas, etc.), y las relacionadas con el sistema hormonal (endocrino)” (DANE, s.f., párr. 6).
7. **El sistema genital y reproductivo:** correspondiente a los órganos sexuales del sistema reproductor femenino y masculino (Johnston, s.f., párr. 1).

8.3. Marco contextual

8.3.1. Antecedentes históricos del municipio.

Este municipio fue fundado el 23 de mayo de 1863 por Indalecio Peláez y Clara de Echeverry, dos conquistadores antioqueños, que consideraron que el municipio era multicultural por sus creencias religiosas y políticas y, gracias a la memoria oral de muchas personas se ha podido rescatar la tradición oral y escrita del lugar (Jardin.Antioquia.In, s.f.a.).

Alrededor de 1863, llegaron muchas personas de varias partes y se vio la necesidad de organizar el pueblo como un estado formal, creándose la junta de fundadores dirigida por el pionero Indalecio Peláez con los señores Nepomuceno Giraldo, Jesús Orrego y Raymundo Rojas, y al cabo de unos años, se fundó el municipio en un valle inclinado, procediendo a ser un estado soberano de Antioquia (Alcaldía Municipal de Jardín en Antioquia, s.f., párr. 3).

En cuanto al diseño de las calles y carreras lo hizo el Padre José María Gómez Ángel (quien huía de la persecución religiosa de la época) y los primeros años de la existencia de Jardín se reflejó un progreso estancado porque la mayor parte de las tierras que lo formaban pertenecían a una sola familia, sin embargo, este gran terreno se fue subdividiéndose poco a poco hasta llegar a una aceptable distribución, que ha permitido el desarrollo progresivo del municipio (Alcaldía Municipal de Jardín en Antioquia, s.f., párr. 7).

8.3.2. Antecedentes geográficos.

El Municipio de Jardín se encuentra localizado en la Región Suroeste del Departamento de Antioquia entre la Cordillera Occidental y el Río San Juan, el pueblo limita por el occidente con el Municipio de Andes, por el norte con el Municipio de Jericó, por el oriente con el Municipio de Támesis y por el sur con el Departamento de Caldas (Alcaldía Municipal de Jardín en Antioquia, s.f., párr. 9).

Se localiza a 1.750 metros de altura sobre el nivel del mar y su extensión es de 224 km² y se encuentra a una distancia por carretera de Manizales de 127 km (LasDistancias.net, 2020a, párr. 1), Medellín de 134 kilómetros (Rome2rio, 2020, párr. 2), de Pereira a 162 km (LasDistancias.net, 2020b, párr. 1), y de Armenia correspondiente a 204 km (LasDistancias.net, 2020c, párr. 1), permitiendo que el foco principal de turistas sean de estas ciudades, pues el desplazamiento puede ser de 2 a 4 horas hasta Jardín, lo que implica el desarrollo de servicios y atractivos que inciten a los turistas a permanecer en Jardín (Rome2rio, 2020, párr. 2). Sin embargo, no se descarta la opción de impulsar el turismo de descanso y relajación para turistas provenientes del extranjero, debido a su capacidad económica para disfrutar de la calidad y accesibilidad de los servicios que se prestarán.

8.3.3. Antecedentes demográficos del municipio.

De acuerdo con el censo realizado por el DANE en el año 2018, el Departamento Nacional de Planeación manifiesta que el pueblo tiene una población de 14.518 habitantes distribuidos en 6.772 hombres y 6.769 mujeres, lo que significa que está repartido de manera equitativa para ambos géneros (DNP, s.f., p. 1). En la figura 2, se refleja que la población es en mayor proporción jóvenes de 15 a 19 años teniendo un porcentaje de 16,23% de la población total y el segundo rango mayor son niños que oscilan entre los 10 y 14 años participando del 16,14% de todos los habitantes (DNP, s.f., p. 1). 7.146 residentes viven en el área urbana del

municipio correspondiente al 52,77% y 6.395 habitantes equivalen al 47,23%, lo que quiere decir que estos últimos se concentran en el área rural de Jardín (DNP, s.f., p. 2).

En este pueblo habita únicamente un resguardo indígena de la comunidad de Cristianía Emberá-Chamí, que está situado en el nordeste del municipio a 15 minutos de la cabecera municipal (Chica, Ochoa & Santamaría, 2014, p. 155) y tiene una población de 1518 habitantes al 2017, que se asemeja al 11,2% de la población total del pueblo (DNP, s.f., p. 2).

Con respecto a la base de datos del SISBEN del 31 de marzo de 2015, la estimación y proyección de la población nacional, departamental y municipal por sexo, grupos quinquenales de edad y edades simples entre 0 a 26 años (2005-2020), (Chica, Ochoa & Santamaría, 2014, p.157) se refleja en la tabla 1.

Los datos demográficos de esta tabla reflejan que la estructura de la población a través del tiempo proyecta una disminución, pues desde el año 2005 hasta el 2014 se tuvo una población de 14.433 y 15.407 respectivamente, lo que representa un aumento de solamente 1000 habitantes durante casi 10 años, pero se evidencia que para el año 2020 según la proyección del DANE, al 31 de marzo de 2015, la población disminuirá aproximadamente 2000 habitantes (Chica, Ochoa & Santamaría, 2014, p. 157). Esto se debe a que el índice de vejez es mucho más alto que el del 2005, pues al 2020 hay 11 personas mayores de 64 años y antes había únicamente 7, lo que permite deducir que las personas que prefieren vivir de una manera tranquila como lo ofrece el pueblo, son las personas de la tercera edad y los jóvenes menores de 20 años (Chica, Ochoa & Santamaría, 2014, p. 157).

Por otro lado, Jardín recibe un promedio de ingresos anuales de 12'584.000.000 COP (Sistemas Aries SAS, 2019, p. 1) distribuidos en un 27.84% en actividades primarias, un 9.26% en las actividades secundarias y el 62.90% del sector terciario (DNP, s.f.,). Y, para el 2017-2018 obtuvo una asignación presupuestal de 499'994.130 (pesos corrientes) (DNP, s.f., p. 4). Esto es importante para la problemática, debido a que este pueblo por el número de habitantes

e ingresos puede llegar a convertirse en un lugar accesible e inclusivo para los antioqueños, teniendo la infraestructura adecuada para las personas con discapacidad y ofreciendo precios competitivos con el mercado.

8.3.4. Antecedentes ambientales.

El paisaje de Jardín está catalogado como una creación orgánica, reflejando el panorama natural con el que cuenta, aun cuando el bosque originario fue deshabitado para destinar estas áreas para los cultivos y la ganadería (Alcaldía Municipal de Jardín en Antioquia, s.f., párr. 18). Algo de resaltar, es que el pueblo hoy en día todavía conserva su paisaje rural con altos niveles de calidad, transmitiendo orgullo para la comunidad local y mostrándole al turista la nueva cara de este municipio (Alcaldía Municipal de Jardín en Antioquia, s.f., párr. 18).

Además, en este lugar es significativa la construcción de los caminos veredales, hechos en piedra, lo que muestra la importancia de la comunicación como hecho social y físico, estos reflejan un valor histórico, paisajístico y recreativo a las personas que lo visitan (Alcaldía Municipal de Jardín en Antioquia, s.f., párr. 19). Por otro lado, es importante destacar los recursos naturales con los que cuenta Jardín para disfrutar de los paseos familiares o para practicar ecoturismo, tales como el contraste que existe entre senderos y cercas; la variedad de árboles y flores que los delimitan; los puentes de madera cubiertos sobre ríos y quebradas, muchas de las cuales reflejan su transparencia y frescura (Alcaldía Municipal de Jardín en Antioquia, s.f., párr. 19).

Las fuentes hídricas que abarcan en el territorio son de gran importancia natural porque en ellas se encuentran innumerables charcos, espectaculares cascadas y formaciones naturales entre los que se destacan: el Charco Corazón, la cascada Salto del Ángel y la Cueva del Esplendor (Alcaldía Municipal de Jardín en Antioquia, s.f., párr. 20).

8.3.5. Antecedentes económicos.

Según un artículo redactado por la Universidad Nacional de Colombia [UNAL] en el aspecto local “se observa que la creación del municipio y su poblamiento, de cierto modo, influyen para que los lotes y las casas en el casco urbano se conviertan, ante la ausencia de metálico, en el principal medio de comercialización” (UNAL, 2013, párr. 37). Además, Álvaro Tirado Mejía comenta que los comerciantes antioqueños, durante la llamada "colonización antioqueña", preferían negociar las tierras de estos terrenos y valorizarlas como fuente para convertirse en personas ricas y con muy buena reputación social, sin embargo, esto también trajo beneficios para el pueblo porque permitió una transformación y crecimiento a lo que existe hoy en día (UNAL, 2013, párr. 38).

El valor de los predios variaba según su tamaño y dependía de las inversiones realizadas en los lotes de tierra, ya que, los factores que tenían en cuenta los inversionistas para estipular los precios eran las denominaciones geográficas como quebradas, altos y colinas, pero las descripciones limítrofes no siempre eran precisas, ya que no se contaba con agrimensores, así que se prefirió optar por establecer sus valores por las dimensiones de la tierra, ya fueran pequeña, mediana y de gran escala (UNAL, 2013, párr. 39).

Entre 1860 y 1890 el municipio y el departamento de Antioquia, empezó a tener un crecimiento económico enorme por la dinámica de distribución de tierras y el interés por fomentar la explotación agrícola, comercial y minera, lo que permitió el poblamiento en el suroeste antioqueño y concretamente la fundación de Jardín (UNAL, 2013, párr. 69).

8.3.6. Antecedentes turísticos.

El municipio cuenta con varios atractivos turísticos catalogados en gastronómicos, de naturaleza, culturales, históricos y artísticos, tales como restaurantes, estaderos, fincas para turismo cafetero, avistamiento de aves, reservas y diferentes recursos naturales (Jardin.Antioquia.In, s.f.b). Asimismo, según el sistema de indicadores turísticos [SITUR] el

pueblo tiene una importante afluencia de extranjeros con una participación del 7,52% del total de turistas que visitan el departamento, mientras que la llegada de turistas nacionales corresponde al 3,94%, (2018, párr. 1), por consiguiente, con la creación de este hotel se fomentará tanto el turismo nacional e internacional, obteniendo turistas potenciales que estén interesados en quedarse en el alojamiento, pero adicionalmente, que quieran conocer este pueblo patrimonio de Colombia.

En cuanto a algunos eventos culturales que se realizan en Jardín, se encuentran: el festival de las rosas, celebración de la Semana Santa, las fiestas patronales de la Inmaculada Concepción y la Feria del Arte (TurisColombia, 2016, párr. 21). Asimismo, gracias a la conectividad que tiene este municipio con otros pueblos aledaños, permite que los turistas que visiten estos pueblos por diferentes festividades, como es el caso de Jericó con el Festival de la Cometa en agosto, se desplacen a Jardín para su hospedaje (ElMundo.com, 2017, párr. 6).

8.3.7. Antecedentes legales.

De acuerdo con la norma técnica sectorial TS-002 expedida por ICONTEC y coordinada por la Asociación Hotelera y Turística de Colombia [COTELCO], menciona los aspectos legales que se deben tener en cuenta para la operación de un establecimiento de alojamiento y de hospedaje [EAH]:

Por ser un EAH, aplica toda la normatividad turística colombiana como Registro Nacional de Turismo, pago de parafiscales del turismo, registro de huéspedes, entre otros. Así mismo por ser un establecimiento de comercio, aplica la legislación de carácter comercial y económico como tener matrícula mercantil, renovarla, pagar impuesto de industria y comercio en el municipio, etc. Así mismo existe reglamentación tributaria y se debe tener RUT, entre otras.

También aplican reglamentaciones de carácter ambiental, como permisos de vertimientos para sistemas de aguas residuales en zonas rurales o concesiones de agua,

cuando se capta el recurso de fuentes superficiales o subterráneas, garantizar la correcta disposición de residuos sólidos y algunas más. También aplica la legislación laboral para la contratación de colaboradores y equipo de trabajo, que es un requisito indispensable para la certificación, y así evitar sanciones y futuros inconvenientes (ICONTEC [ISO], 2014, p. 35, citado por Cotelco, 2014).

Para la realización de este proyecto se tendrá en cuenta además la norma ISO 26000 del 2010, relacionada con la Responsabilidad Social Empresarial diseñada por la Organización Internacional de Normalización [ISO], que tiene como “propósito proporcionar orientación a las organizaciones sobre responsabilidad social y puede utilizarse como parte de las actividades de la política pública” (ISO, 2010, párr. 38). Esto con el fin de que, esta organización provea información a compañías sin importar su tamaño, tales como conceptos y términos asociados a la RSE, antecedentes, tendencias, principios, prácticas, identificación e involucramiento de las partes interesadas para la mejor gestión y práctica acerca de este concepto (ISO, 2010, párr. 34).

De esta misma forma, al centrarse en el segmento de mercado de personas que tengan alguna restricción física y enfermedades crónicas es necesario conocer que reglamentación en Colombia orienta a los establecimientos a la adaptación de su infraestructura para la prestación de servicios, es por esta razón que el Congreso de Colombia declaró que la ley 400 de 1997 incluía que, para la construcción de edificaciones se debe tener en cuenta la “eliminación de barreras arquitectónicas para las personas discapacitadas y de tercera edad”. (Ley 400, 1997, p. 6).

8.3.8. Antecedentes sanitarios.

Según la facultad de Economía de la Universidad Externado de Colombia [UEC], la crisis sanitaria del COVID 19 ha impactado negativamente en el país, pues Colombia se había encargado de ejercer todos los protocolos de seguridad sanitaria para retener las personas

contagiadas del virus y que entraron a la fecha por medio de los aeropuertos internacionales de todo el país, sin embargo, no fue suficiente para la afectación actual que se refleja principalmente en el sector turismo (UEC, 2020, párr. 3).

A pesar de esto, desde el 15 de marzo al 25 de mayo (consultado este artículo), el gobierno nacional ha optado por rigurosas medidas debido al alto número de casos importados por esta enfermedad, entre esas: “cerrar las fronteras terrestres, marítimas y fluviales hasta el 30 de mayo y suspender el ingreso de extranjeros al territorio nacional vía aérea hasta el 30 de mayo, con algunas excepciones” (UEC, 2020, párr. 5); “prohibir el arribo de todos los vuelos internacionales de pasajeros a los aeropuertos del país desde el 23 de marzo y por un periodo de 30 días” (UEC, 2020, párr. 6); “ordenar el aislamiento obligatorio o cuarentena en todo el territorio nacional desde las cero horas del miércoles 25 de marzo hasta el 13 de abril” (UEC, 2020, párr. 7).

Con estas decisiones tomadas por el gobierno hasta finales de mayo, se esperan pérdidas de hasta 6,6 billones únicamente del sector turismo en el país, esto se debe a la reducción total de personas que viajan en los días festivos y semana santa (UEC, 2020, párr. 26).

Con base a información publicada por el Colegio Mayor de Antioquia, el sector del alojamiento aportaba el 65% del valor agregado de todo el sector turístico, (ColMayor, 2020, párr. 7) siendo este uno de los sectores más afectados por la pandemia, pues el 85% de todos los negocios de naturaleza turística son mipymes y tienen contratados aproximadamente de 2 a 10 trabajadores y estos no cuentan con la caja suficiente para subsistir (ColMayor, 2020, párr. 7). “Según un estudio mundial de JP Morgan Chase, la mayoría de las pymes no soportan el peso de los gastos por más de 27 días, donde hoteles, restaurantes, bares, cafeterías y establecimientos que dependen de la circulación de personas” (ColMayor, 2020, párr. 7) tienen más riesgo de entrar a la quiebra.

9. Metodología

La metodología propuesta se hizo con base a los objetivos específicos anteriormente mencionados, proponiendo estrategias metodológicas cualitativas, cuantitativas, descriptivas y exploratorias. En cuanto a las fuentes se hará uso tanto de primarias como de secundarias o mixtas, sin embargo, lo expuesto en esta parte, puede llegar a ser susceptible de cambio debido a la coyuntura actual del COVID-19, por ejemplo, en el caso que no se pueda realizar una visita de campo, se procederá a realizar las encuestas y demás fuentes primarias de forma virtual. Se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla 2

Aspectos metodológicos del proyecto.

Objetivos	Estrategia metodológica	Tipos de fuentes	Herramientas analíticas/ técnicas de recolección
1. Analizar las condiciones de la oferta de alojamiento en Jardín para personas en estado de discapacidad y enfermedades crónicas, articulando los principios de RSE para la propuesta de un alojamiento	Descriptiva y exploratoria	- Secundarias	- Casos de estudio
2. Determinar la propuesta de valor, diseño del hotel y el modelo de negocio de un alojamiento para personas en condición de discapacidad y enfermedades crónicas	Descriptiva y exploratoria	- Secundarias	
3. Identificar el segmento potencial de Antioquia y el Eje Cafetero.	Cualitativa y Cuantitativa	- Primarias: Segmento de mercado - Secundarias	- Encuestas

4. Medir la aceptación de este segmento de mercado a la comunidad local.	Mixta (cualitativa y cuantitativa)	<ul style="list-style-type: none"> - Primarias: Comunidad local y personal encargado de la secretaría de Turismo, cultura o salud - Secundarias 	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevistas - Encuestas
5. Estructura organizacional de la propuesta bajo la metodología de planes de negocios.	Cuantitativa	<ul style="list-style-type: none"> - Secundarias 	
6. Determinar la viabilidad financiera	Cuantitativa	<ul style="list-style-type: none"> - Secundarias 	

Elaboración propia.

Para abarcar los métodos utilizados en el trabajo se definirán a continuación las estrategias y las herramientas de recolección de información.

La metodología cualitativa proporciona información precisa porque “emplea términos cuyo significado varía para las diferentes personas, épocas y contextos” (Cañizalez, s.f., p. 3). Al igual que, se concentra en conocer la realidad social por medio de la vista, por las personas que están siendo objeto de estudio, dicho de otra manera, es toda aquella percepción que se tiene sobre alguien en un mismo contexto (Monje, 2011, p. 14). Mientras que, las estrategias metodológicas cuantitativas se centran en “los símbolos numéricos que se utilizan para la exposición de los datos que provienen de un cálculo o medición” (Cañizalez, s.f., p. 3). De acuerdo con Bonilla y Rodríguez, citado por Monje, su objetivo principal es buscar el conocimiento basado en hechos reales, en lo que se realice una descripción sintética, objetiva y completa (Monje, 2011, p. 12).

La estrategia metodológica descriptiva, como su nombre lo indica “describe los datos y características de la población o fenómeno en estudio, responde a las preguntas: quién, qué, dónde, por qué, cuándo y cómo. Aunque la descripción de datos es real, precisa y sistemática,

la investigación no puede describir lo que provocó una situación” (Cañizalez, s.f., pp. 1-2). Otro tipo de investigación es la exploratoria, esta consiste en abarcar un panorama o un conocimiento superficial acerca de un tema, sin embargo, se obtiene información adicional para “continuar con una investigación más rigurosa, o bien se deja planteada y formulada una hipótesis (que se podrá retomar para nuevas investigaciones, o no)” (Universia, 2017, párr. 6-7).

En cuanto a las herramientas de recolección de información se plantea hacer uso principalmente de las fuentes primarias como encuestas y entrevistas; y en tanto a las fuentes secundarias, se usará estudios de caso e investigación en artículos, publicaciones, estados financieros, libros y blogs para apoyar todo lo descrito en el trabajo. Por parte de la metodología, teniendo claro que este proyecto está encaminado a la creación de un plan de negocios, este se basará en las metodologías de investigación de diseño de pensamiento (Design Thinking).

10. Resultados esperados

Con el desarrollo de este trabajo investigativo se va a elaborar un plan de negocio de alojamiento en Jardín – Antioquia, dirigido a personas con restricciones físicas y enfermedades crónicas, que ofrezca servicios accesibles e inclusivos para cualquier persona que desee visitar el municipio. También, se quiere cumplir el cronograma y presupuesto planteado más adelante para la realización de actividades y cumplimiento de estas. El presente trabajo es únicamente una propuesta de alojamiento para este pueblo y se espera que, con el planteamiento de la problemática, la evaluación financiera, técnica, ambiental, social, integración tecnológica, tanto interna como externa y demás variables, precise si es posible o no la propuesta de la construcción de este hotel.

quiere decir que, se piensa trabajar a partir del segundo semestre del 2020, terminando el primer semestre del 2021, con opción de extenderlo hasta el segundo semestre de este mismo año.

12. Presupuesto

El presupuesto sirve para “gestionar las fuentes de financiamiento que asegurarán que el proyecto podrá desarrollarse adecuadamente” (Universidad de Colima, 2020, párr. 1). De acuerdo con esto, se plantea que para el desarrollo de este proyecto se registren gastos de aproximadamente de \$2'140.000 COP, los cuales estarán distribuidos como gastos personales (\$370.000 COP) y los demás que estarán financiados por recursos familiares (\$1'770.000 COP). Es importante destacar que al no tener en cuenta una visita de campo en el cronograma debido a la emergencia sanitaria, de esta misma forma no se contempló en el presente presupuesto, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 4

Presupuesto de gastos e inversión de la investigación.

PRESUPUESTO DE GASTOS E INVERSIÓN				
DURACIÓN (SEMANAS)	39			
CONCEPTOS	PROMEDIO SEMANA	TOTAL	PERSONAL	FINANCIACION
EQUIPOS		110.000	110.000	0
MATERIALES E INSUMOS	15.000	585.000	140.000	445.000
BIBLIOGRAFÍA		270.000	120.000	150.000
SERVICIOS TÉCNICOS	15.000	585.000	0	585.000
SOFTWARE ESPECIALIZADO		100.000	0	100.000
EVENTOS ACADÉMICOS		100.000	0	100.000
GASTOS DE OPERACIÓN	5.000	195.000	0	195.000
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	5.000	195.000	0	195.000
TOTAL		2.140.000	370.000	1.770.000

A. Villanueva, Comunicación personal, 24 de octubre de 2020.

Tabla 5

Definición de variables del presupuesto de gastos e inversión de la investigación.

A. Villanueva, Comunicación personal, 24 de octubre de 2020.

DEFINICIÓN DE VARIABLES
1. EQUIPOS: Gastos ocasionados por el alquiler o compra de equipos como: grabadoras, impresoras, etc.
2. MATERIALES E INSUMOS: Gastos por compra de papelería y útiles de escritorio.
3. BIBLIOGRAFÍA: Gastos por compra de libros o documentos específicos.
4. SERVICIOS TÉCNICOS: Gastos en la utilización del servicio telefónico
5. SOFTWARE ESPECIALIZADO: Gasto en adquirir software para elaboración y análisis de encuestas.
6. EVENTOS ACADÉMICOS: Inscripción en eventos académicos relacionados con el anteproyecto.
7. GASTOS DE OPERACIÓN: Gastos ocasionados por el desplazamiento en la ciudad.
8. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN: Gastos para atender convocatoria de la Universidad

13. Desarrollo

13.1. Análisis de la oferta de alojamiento

13.1.1. Identificación de servicios.

De acuerdo con el tipo de hotel que se quiere diseñar y el segmento de mercado al cuál se dirige, los servicios más apropiados que se quieren ofrecer en este alojamiento estarán clasificados en 4 grandes grupos: accesibilidad, alimentos y bebidas, actividades recreacionales y culturales y, transporte.

Para comenzar, la accesibilidad está implícita en los establecimientos, bienes y servicios para toda la población, “evitando ser discriminatoria, deben existir las condiciones para el acceso físico, accesible económicamente y se debe proporcionar toda la información necesaria para que la persona comprenda y pueda lograr una atención efectiva” (Sánchez, 2015, pp. 3-4). También, de acuerdo con el Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas es la condición que posibilita el llegar, entrar, salir y utilizar las casas, las tiendas, los teatros, los parques y los lugares de trabajo (CEAPAT, s.f.). La accesibilidad permite a las personas participar en las actividades sociales y económicas para las que se ha concebido el entorno construido (CEAPAT, s.f.).

Debido a lo anterior y teniendo en cuenta que la accesibilidad es uno de los pilares más importantes para el desarrollo de esta propuesta, se plantea que, de las 30 cabañas totales, 1 de cada 3, es decir 10 (33%), contará con servicios especializados, ya sea para huéspedes en condición de discapacidad visual, auditiva o física. El otro 33% de cabañas estará destinado para personas con enfermedades crónicas y el 33% restante serán cabañas accesibles, pero sin ningún servicio especializado. Cabe mencionar que, para esto, se tendrá un diseño básico y con modificaciones no muy sustanciales para que se puedan acomodar a las necesidades de los huéspedes, ya sea, de 1 a 8 personas por cada cabaña, mencionadas detalladamente en el apartado del diseño de las cabañas.

Así mismo, se tendrá un servicio de préstamo de sillas de ruedas, muletas, bastones y coches para niños, que faciliten la estadía en el hotel, incluso, en el restaurante se encontrarán sillas para niños. Además, se ofrecerá un servicio único para el huésped que lo desee y es que, podrá acceder a que un profesional de la salud esté disponible para sus cuidados personales durante su tiempo dentro y fuera del hotel. Por otra parte, el hotel contará con el servicio de intérprete de lengua de señas, para la fácil comunicación y participación, principalmente a la población de personas con discapacidad auditiva, este servicio podrá ser prestado por colaboradores del hotel entrenados en ese lenguaje.

En este gran grupo que abarca la accesibilidad, también se investigó sobre algunas modalidades de sistemas de información y comunicación que funcionan en hoteles españoles y que son muy inclusivos (López & Dinares, 2006, p. 189), con base en esto se ofrecerán los siguientes:

- Texto estándar: Es toda aquella “información impresa que debe ser simple, clara y con un lenguaje no técnico. Previsión de alternativas para las personas con discapacidad visual o dificultades de lectura” (López & Dinares, 2006, p. 189).
- Accesibilidad en internet: Por esto se ofrecerá este servicio en todo el hotel.

- Correo electrónico y teléfono: El hotel contará con diferentes medios de comunicación como son el correo, teléfono, página web, aplicación y redes sociales.
- Braille: En zonas comunes y algunas habitaciones contarán con el sistema braille, dando información sobre rutas de evacuación, instrucciones contra incendio, guías, entre otros...
- Grabaciones: “Para ayudar a las personas con discapacidad visual o dificultades para leer. Información leída de forma lenta y repetición de los mensajes” (López & Dinares, 2006, p. 189).
- Lenguaje de signos
- Sistemas de bucle de inducción: “En el caso de las personas que utilizan prótesis auditivas sirve para reducir o eliminar el ruido del ambiente. Útiles en distintos lugares públicos, como puede ser, la recepción de un hotel” (López & Dinares, 2006, p. 189).
- Área para la integración tecnológica de los huéspedes, visitantes y comunidad local.

Por otro lado, el segundo grupo de servicios corresponde a alimentos y bebidas. El hotel contará con un restaurante propio o entregado en concesión, que tenga como propuesta de valor la alimentación especial, en dónde, se ofrecerán platos típicos de la región, pero también acordes a las necesidades de quien visite el hotel con buenos precios. Se ofrecerá el servicio de desayuno, incluido en la tarifa de alojamiento con opción de ampliarlo al almuerzo y cena por separado, sin embargo, si el huésped lo desea, también podrá acceder a estas tres comidas por medio de un plan todo incluido. Así como, se disfrutará de una bebida de bienvenida a preferencia del cliente.

En la tercera categoría de servicios se encuentran las actividades recreativas y culturales que se propondrán para el proyecto. Este constará de zonas de entretenimiento (mesas de ping pong, billar, pool, juegos de mesa, rana, videojuegos y parque infantil), zonas húmedas (sauna, turco, hidroterapias y piscina), gimnasio, un mini market (solo alimentos y elementos necesarios), internet, aire acondicionado, parqueaderos aptos para personas con discapacidad, una pequeña vitrina de artesanías típicas de la región y servicio pet friendly (alquiler de camas para perros y comida para ellos), zona de integración tecnológica. Igualmente, con el objetivo de reflejar la cultura antioqueña se propondrán actividades culturales como son manualidades, clases de pintura, creación de artesanías autóctonas de la región, clases de baile, yoga, entre otros... Para esto, se contará con un área semicubierta en donde se puedan realizar dichas actividades al aire libre.

Y, el cuarto grupo corresponde al transporte. Transportar “proviene del latín “trans” (al otro lado) y “portare” (llevar), por lo que en sentido literal es el traslado de personas o bienes de un lugar a otro” (Cerasa, s.f., p. 1). En otras palabras, el transporte es lo que permite que un territorio sea accesible (Cerasa, s.f., p. 1). Para el caso del proyecto, es necesario mencionar el término transporte turístico y es todo aquel que tenga como finalidad el ocio, recreo y turismo para satisfacer las necesidades de los turistas y visitantes que se dirijan al destino (Cerasa, s.f., p. 1).

Jardín es un municipio que se encuentra al suroeste del departamento de Antioquia y actualmente no cuenta con aeropuerto propio, pero se puede acceder de forma aérea llegando al aeropuerto José María Córdova en Rionegro, al Olaya Herrera en Medellín y/o al Aeropuerto La Nubia en Manizales y luego tomar un bus con destino a Jardín (Jardin.Antioquia.In, s.f.c), o de forma terrestre optando por las vías hacia la Pintada, Venecia, Titiribí o Fredonia (Jardin.Antioquia.In, s.f.d). Teniendo en cuenta que el municipio no cuenta con un transporte directo es necesario crear dos tipos de alianzas con empresas de transporte público, la primera,

que garanticen un traslado accesible y seguro desde las principales ciudades más cercanas (Manizales, Medellín, Armenia, Pereira u otro) al municipio de Jardín; y la segunda, ofrecer un transporte al interior del municipio que facilite el desplazamiento a actividades complementarias a las que se quiere ofrecer.

Finalmente, respecto al hotel, se ofrecerá el servicio de carros de golf y sillas de ruedas motorizadas con manubrio para el transporte interno del hotel, es decir, de las cabañas a las zonas comunes de este. Cabe aclarar que con la situación actual de la pandemia se aplicarán todas las medidas de bioseguridad expedidas por el Ministerio de Salud a la fecha de inauguración del establecimiento hotelero.

13.1.2. Percepción de los huéspedes en otros hoteles.

Para este análisis se tomó como base una investigación publicada por la Revista de Turismo y Patrimonio Cultural realizada por estudiantes de la Universidad de Alicante en España, en la que exponen las dificultades al viajar, al acceder al hotel, en la recepción, para llegar a la habitación, en áreas comunes y dentro de las habitaciones, todo esto en función del sexo y la edad (Martínez & Escalona, 2014, pp. 5-6), como se refleja en la tabla 6.

En resumen, la mayoría de clientes sienten que su principal dificultad se refleja al “acceder a las ciudades (39%) y en los hoteles (36.6%), mientras que una minoría cree que es el transporte público (19.5%) y las líneas aéreas (4.9%)” (Martínez & Escalona, 2014, pp. 4). Adicionalmente, se analizó cuál era la prioridad de los huéspedes en un hotel para mejorar su accesibilidad y experiencia en el viaje según su género y edad, con base a esto se lograron los siguientes resultados:



Figura 3. Prioridad en un hotel para mejorar su accesibilidad según género y edad. redalyc.org/pdf/881/88129335016.pdf

Con respecto al gráfico anterior se destaca que “mejorar la infraestructura (58.5%) era lo más importante, así como capacitar al personal (24.4%)” (Martínez & Escalona, 2014, p. 7). A pesar de esto, “al examinar esta cuestión según el sexo, se observó que la mayoría de varones (77.3%) se inclinó por mejorar la infraestructura mientras que las mujeres por capacitar al personal en un (47.4%)” (Martínez & Escalona, 2014, p. 7).

Referente a otro estudio, según Manrai (2009) se identifican dos aspectos que determinan la decisión final para viajar de un turista en condición de discapacidad. En el aspecto positivo se estudian factores como “los beneficios del viaje, las necesidades personales y los incentivos para viajar” (Rodrigues, 2011, p. 6), mientras que, para el aspecto de “no”, “puede haber restricciones personales, sociales o económicas, que pueden ser relacionadas al riesgo y a la seguridad de un viaje, y el individuo puede estar ansioso, etc” ... (Rodrigues, 2011, p. 6).

Es por esto, que este segmento de mercado escoge productos turísticos que se preocupen por su seguridad y sus características personales y psicológicas, que cumplan

con las expectativas que buscan y que contengan menos riesgos que en otros establecimientos. Es importante destacar que muchos de estos turistas han viajado previamente y cuentan con experiencias pasadas que les permiten analizar factores como “la etapa de la vida, el género, la nacionalidad, la educación, la clase social, las características de la personalidad, la búsqueda de ciertas sensaciones y la propensión a algunos tipos de experiencias” (Rodrigues, 2011, p. 6), que le permiten mitigar las situaciones de riesgo a los lugares que se dirige.

De acuerdo con algunos investigadores existen 10 categorías de riesgos relacionados a la actividad turística (Rodrigues, 2011, p. 7), entre esas:

1. Funcional: relacionado a problemas mecánicos, organizacionales y de equipamientos.
2. Económico: temor de que la experiencia no sea compatible con el valor pagado.
3. Salud: posibilidad de contraer enfermedades.
4. Físico: peligro o amenaza a la integridad física.
5. Inestabilidad política: quedar involucrado en un ámbito de agitación política
6. Psicológico: decepción con la experiencia turística.
7. Satisfacción: insatisfacción con la experiencia.
8. Social: desaprobación del destino elegido por parte del grupo social de referencia.
9. Terrorismo: estar en lugares con riesgo de ataques terroristas.
10. Tiempo: amenaza de sentir que se perdió el tiempo con el viaje.

13.1.3. Principios de RSE implementados en un hotel con estas características.

Todas las empresas deben contar con los mismos principios de Responsabilidad Social Empresarial, es por esto que, la Organización de Naciones Unidas [ONU] realizó un documento denominado: Los diez principios del Pacto Mundial para empresas sostenibles derivados de “la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo, la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, y la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción” (ONU, 2017a, p. 11). Con base en esto, los principios son los siguientes:

En temas de derechos humanos:

- Principio 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia: Esto se puede dar gracias a una gestión que integre los derechos fundamentales en los trabajadores, como es el caso de una evaluación de impactos, análisis de políticas de la empresa, tomar medidas y un seguimiento del progreso para proteger a mujeres, grupos vulnerables, niños, personas en condición de discapacidad, pueblos indígenas, migrantes, personas mayores, entre otros... (ONU, 2017b).
- Principio 2. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos: Al existir complicidad se puede referir a alguna implicación por parte de un individuo, grupo, gobierno u otra empresa que opte por una violación de los derechos humanos a la empresa (ONU, 2017b).

En temas de normas laborales:

- Principio 3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva: Se refiere a la libertad de los

trabajadores en la creación de sindicatos y asociaciones que sirvan para la satisfacción de necesidades, sin ningún impedimento por parte del empresario (ONU, 2017b).

- Principio 4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción: Sin ningún tipo de amenaza o castigos de parte del empleador hacia el empleado y, si en tal caso el trabajador decide dejar su puesto de trabajo será libre de tomar la decisión (ONU, 2017b).
- Principio 5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil: Ya sea en forma de esclavitud, prostitución, producción de pornografía o cualquier forma de trabajo infantil que vulnere sus derechos humanos (ONU, 2017b).
- Principio 6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación: Eliminando comportamientos de favorabilidad a distintos trabajadores, que no estén relacionados con las responsabilidades laborales y sus méritos. Así como, comentarios sobre la nacionalidad, raza, sexo, condición de discapacidad, enfermedades, color, opinión política, orientación sexual, entre otros... (ONU, 2017b).

En temas de medio ambiente:

- Principio 7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente: Por medio de evaluaciones y gestiones de riesgos sobre posibles prejuicios en el ambiente y las correspondientes decisiones, buscando prevención y protección hacia este (ONU, 2017b).
- Principio 8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental: Teniendo claro las causas y consecuencias, para proponer iniciativas que disminuyan los modelos de industrialización y desequilibrios sociales (ONU, 2017b).

- Principio 9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente: Beneficiando al entorno con tecnologías que contaminan menos y con el diseño de productos ecológicos que incrementan la eficiencia en el ambiente laboral (ONU, 2017b).
- Principio 10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y soborno: Sin ninguna excepción las empresas deben orientarse por medio de reglamentos y códigos que regulen este tipo de conductas (ONU, 2017b).

Además de los principios anteriormente mencionados, cabe destacar que para empresas hoteleras también se debe tener en cuenta principios en tres dimensiones diferentes, entre ellas social, (seguridad, salud laboral, igualdad de oportunidades, gestión a la diversidad...), ambiental (buenas prácticas de agua, energía, residuos, papel, compras, transporte), y, económica (transparencia, comunicación, competencia, innovación, tecnología...) (Joya, 2009).

Por otro lado, para este proyecto es fundamental enfatizar en la llamada a la acción de las empresas sostenibles desde la agenda 2030, que trata sobre los objetivos de desarrollo sostenible a este año, esto con el fin de que el hotel pueda aportar positivamente “a través de acciones audaces y colaboración entre todos los sectores de la sociedad y así acabar con la pobreza extrema y el hambre, combatir las desigualdades y hacer frente al cambio climático, asegurándose que nadie se quede atrás” (ONU, 2017a, p. 2). Trabajando por el cumplimiento de 6 objetivos específicos: Hambre cero (2), Salud y bienestar (3), Igualdad de género (5), Energía asequible y no contaminante (7), Trabajo decente y crecimiento económico (8) y Reducción de las desigualdades (10) (ONU, 2017a, p. 2).

13.1.4. Estudio de contratación de personal en condiciones de discapacidad.

13.1.4.1. Inclusión laboral.

Desde el Ministerio de Trabajo en Colombia ya se han empezado a generar iniciativas que permitan incluir el componente de inclusión laboral en el sector empresarial (MinTrabajo, s.f., p. 7). Con base en la guía para el proceso de inclusión laboral de personas con discapacidad, involucrar esta nueva tendencia permite que las compañías puedan acceder de manera estratégica a nuevos talentos promoviendo la inclusión y accesibilidad (MinTrabajo, s.f., p. 8). Es por esto que, este documento refleja los siguientes beneficios que obtienen las empresas al contratar personas con dichas características (MinTrabajo, s.f., p. 8):

1. Cuando hay aceptación de la diversidad, ocurren cambios positivos en el clima laboral y en la cultura organizacional.
2. La discapacidad en la empresa abre posibilidades de innovación y eficiencia y nos invita a trabajar con diversidad.
3. La empresa identifica mejores talentos haciendo un proceso de selección a partir de las habilidades.
4. La capacidad de concentración y el mayor rendimiento en el trabajo de las PcD (Personas con discapacidad) está comprobado
5. Sentirse útil, apreciado y con oportunidades convierte a la PcD en un empleado comprometido y leal con la empresa
6. Las PcD tienen más probabilidad de permanecer en un puesto de trabajo, evitando altos costos en rotación laboral (MinTrabajo, s.f., p. 8).

En general, muchas personas creen que la contratación de personal en estado de discapacidad es una razón para disminuir el salario, por debajo del salario mínimo legal vigente [SMLV] en Colombia si se compara con una persona sin estas limitaciones en un mismo cargo, asimismo, piensan que la discapacidad es una enfermedad y que se está haciendo un favor al

contratarlo en la empresa o también, creyendo que no tienen las mismas capacidades y habilidades que una persona sin restricciones (MinTrabajo, s.f., p. 9).

13.1.4.2. *Normatividad.*

Actualmente, en el país se cuenta con algunas normativas que garantizan la inclusión laboral para personas con discapacidad (PcD). A continuación, se muestra una tabla con el nombre de la ley, los respectivos beneficios que se recibirán y con las condiciones respectivas con base a información del Ministerio de Trabajo (S.f.):

Tabla 7. Beneficios legales y tributarios.

Fundamento Legal	Condiciones	Beneficios
Ley 361 – art. 24	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tener por lo menos un mínimo del 10% de sus empleados en condiciones de discapacidad, certificados en la oficina de trabajo de la respectiva zona. ➤ Que hayan sido contratados por lo menos con anterioridad a un año. ➤ Que permanezcan en la empresa por un lapso igual al de la contratación. 	Preferencias en igualdad de condiciones en los procesos de licitación, adjudicación y celebración de contratos, sean estos públicos o privados.
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Si orienta esos créditos y subvenciones a programas que den empleo a PcD. 	Prelación en el otorgamiento de créditos o subvenciones del Estado.
		Beneficios arancelarios en la importación de maquinaria y equipos destinados al trabajo de PcD.
Ley 361- art. 31	<ul style="list-style-type: none"> ➤ A trabajadores con más del 25% de la limitación, mientras esta vinculación laboral sea vigente. 	Deducción en el impuesto de renta del 200% del valor de los salarios y prestaciones

	➤ Que el empleador esté obligado a presentar declaración de renta y complementarios	sociales pagados durante el año o período gravable.
	➤ Contratar aprendices que sean PcD comprobados en una proporción no inferior al 25%.	Disminución del 50% en la cuota de aprendices que está obligado a contratar el empleador.
Ley 1429 de 2010 – art. 10	➤ Para los empleadores que contraten personas en situación de desplazamiento, en proceso de reintegración o en condición de discapacidad.	Descuento en el impuesto sobre la renta y complementarios de los aportes parafiscales y otras contribuciones de nómina.

Elaboración propia con información de:

<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59111836/GUIA+PARA+EL+PROCESO+DE+INCLUSION+LABORAL+DE+PCD.pdf/1d8631c0-58d5-8626-69cb-780b169fcd7?version=1.0>

13.1.4.3. *Proceso de contratación.*

La guía para el proceso de inclusión laboral en Colombia del Min Trabajo opta por las siguientes fases y actividades para la contratación eficiente de una persona con limitaciones físicas y enfermedades crónicas (MinTrabajo, s.f., p. 23):

1. **Decisión gerencial:** Dar garantías de que la inclusión permanecerá todo el tiempo en la organización; planear estrategias y políticas encaminadas al desarrollo de objetivos (MinTrabajo, s.f., p. 24).
2. **Selección y contratación:** Concentrarse en las habilidades y en el perfil que se requiere. En la búsqueda de un colaborador, hay que mencionar que está abierto a recibir hojas de vida de PcD y en la entrevista preguntar si requiere de algún apoyo o ajustes para cumplir con sus funciones (MinTrabajo, s.f., p. 27).
3. **Sensibilización:** Reconocer la discapacidad como diversidad; generar espacios que rescaten las fortalezas y habilidades de cada persona, promover la igualdad y equidad entre todas las personas que conformen la empresa y rescatar la cultura organizacional inclusiva (MinTrabajo, s.f., p. 39).
4. **Acompañamiento:** Ofreciendo procesos de entrenamiento del cargo al cual aspira, presentación con los compañeros de trabajo, normas de seguridad y dando a conocer historia, misión, visión, valores, entre otros..., de la compañía (MinTrabajo, s.f., p. 41).

5. Evaluación: Adaptar el formato de evaluación a PcD con el fin de utilizar aspectos que necesitan ser mejorados para establecer planes de mejora; hacer uso de vocabulario sencillo y así fortalecer las relaciones interpersonales (MinTrabajo, s.f., p. 42).

13.2. Propuesta de valor, diseño del hotel y modelo de negocio

13.2.1. Determinación de la propuesta de valor y el modelo de negocio.

Para determinar la propuesta de valor, se analizaron algunas tendencias generales de la actividad hotelera en España (López & Dinares, 2006, p. 21), que se quieren involucrar en este proyecto, entre esas se encuentran:

- **Profesionalización:** En formación y capacitación cada vez más especializada en procesos y personal del hotel, es decir que, los trabajadores contarán con un entrenamiento previo antes de tener contacto directo con el cliente. Por otro lado, se velará por una cultura empresarial basada en la calidad.
- **Diferenciación:** Siendo elemento clave del negocio. Además, generando confiabilidad y fidelización en el cliente.
- **Innovación en el servicio.**
- **Segmentación:** Personas que vayan en busca de un turismo vacacional, de descanso y natural. Sin distinción de género, edad o restricciones físicas.
- **Responsabilidad Social Empresarial:** Dando importancia al ambiente, al respeto social, a la multiculturalidad y a la sostenibilidad a mediano y largo plazo.
- **Integración tecnológica.**
- **Competencia:** Estando en un mercado muy competitivo, dinámico y flexible.
- **Personalización:** Ofreciendo servicios diferentes a cada uno de los clientes, entendiendo que muchos cuentan con distintas necesidades.

- Destinos emergentes: Jardín se propone como un destino nuevo y sorprendente, además, poco a poco se está dando a conocer, gracias a la promoción que realiza Fontur y la Red de Pueblos Patrimonios de Colombia.
- Alianzas estratégicas: Fortalecer vínculos con empresas especializadas y organizaciones que aporten valor al establecimiento hotelero (López & Dinares, 2006, p. 21).

Otro factor clave que se quiere reflejar como valor agregado es el procedimiento para realizar el check-in, de esta forma habrá varias formas de poder hacerlo, de acuerdo con las necesidades y características de los huéspedes. La primera, se podrá realizar previamente a la llegada del hotel por medio de una aplicación que se creará para tal fin. Segunda, una vez llegue al hotel estará contará, con una sala de espera con internet para que se pueda desarrollar este proceso por medio de la misma aplicación. Tercera, se encontrarán unas pantallas para que el huésped, si lo prefiere, puede realizar el registro en estas sin tener contacto con ningún personal del hotel. Finalmente, si el huésped prefiere la ayuda de un recepcionista para el registro, este se realizará por medio de estas pantallas digitales.

Por otra parte, se optó que el modelo de negocios a implementar para el desarrollo del proyecto sea Design Thinking, ya que, en este se generan “ideas innovadoras que centra su eficacia en entender y dar solución a las necesidades reales de los usuarios” (Design Thinking, s.f., párr. 1).

Para entender mejor esta metodología, la primera etapa es la “empatía” que consiste en observar, comprender e intuir por medio de comportamientos de las personas y usuarios “que hacen y porqué, sus necesidades físicas y emocionales, como conciben el mundo y que es significativo para ellos” (Institute of Design at Stanford, s.f., p. 5) como sus problemas y como se pueden lograr resolver.

En la problemática planteada en este documento se puede reflejar esta etapa en el aumento de la demanda potencial, la tendencia por implementar el concepto de diseño universal y de otro lado, la escasa respuesta que han dado los prestadores de servicios turísticos para ser “accesibles” y la selección de un destino con bondades para poner en marca un EAH accesible hace que se reconozca una falta de prestación de servicios especializados para este nicho de mercado en Jardín, Antioquia. En especial en este departamento se reflejan los mayores índices de discapacidad en el país y no se ofrece turismo accesible, inclusivo y sostenible para este segmento de mercado.

Para hablar de la segunda fase del modelo, esta se basa en la definición del negocio. Hace referencia al punto de vista que tiene el diseñador frente al problema a resolver y que tan viable es. “Es preciso determinar bien el desafío del proyecto basado en lo aprendido del usuario y su contexto. Después de transformarse en un experto instantáneo del problema adquiriendo una empatía invaluable por la persona de la cual se está diseñando”, (Institute of Design at Stanford, s.f., p. 6) se denotará la coherencia de la información recolectada.

Con base a la anterior información se definió que el modelo de negocios este dirigido principalmente a personas con restricciones físicas y enfermedades crónicas, abarcando un segmento de mercado con alteraciones en movimientos del cuerpo, manos, brazos, piernas; los ojos; el sistema cardiorrespiratorio y las defensas; los oídos; la voz y el habla; la digestión, el metabolismo y las hormonas; y, el sistema genital y reproductivo. Además, se contemplará que estas características puedan identificarse en los colaboradores de la empresa, también.

La tercera etapa consiste en la ideación. En “esta etapa se entrega los conceptos y los recursos para hacer prototipos y crear soluciones innovadoras. Todas las ideas son válidas y se combina todo desde el pensamiento inconsciente y consciente, pensamientos racionales y la imaginación” (Institute of Design at Stanford, s.f., p. 7).

El proceso de Brainstorming (lluvia de ideas) se llevó a cabo previamente al iniciar la realización de este documento y se decidió que se diseñaría un plan de negocios en Jardín que preste servicios específicos para la población con restricciones físicas y enfermedades crónicas basado en principios de responsabilidad social empresarial, abarcados anteriormente. Además, los servicios más apropiados que se quieren ofrecer en este alojamiento estarán clasificados en 4 grandes grupos que son: Accesibilidad, alimentos y bebidas, actividades recreacionales y culturales y, transporte.

El prototipado es la cuarta fase del método a seguir, siendo este “la generación de elementos informativos como dibujos, artefactos y objetos con la intención de responder preguntas que nos acerquen a la solución final (Institute of Design at Stanford, s.f., p. 8).

Para acercarse más a la realidad se optó por la realización de unos planos generales de la ubicación, tamaño del hotel y sus principales zonas comunes. Estos las abarcan las 30 cabañas en sus categorías cautivadoras, mágicas y esmeraldas con áreas públicas como son el parqueadero, zonas de bienestar y entretenimiento, mini market, oficinas administrativas, servicios médicos y demás...

La última etapa de la metodología Design Thinking consiste en el Testeo o evaluación. Pues, “este paso consiste en solicitar feedback y opiniones sobre los prototipos que se han creado de los mismos usuarios y colegas además de ser otra oportunidad para ganar empatía por las personas de las cuales se está diseñando de otra manera” (Institute of Design at Stanford, s.f., p. 9).

Para poder cumplir con esta fase se optará por la realización de métodos de recolección de información cuantitativa, cualitativa o mixta y, estrategias metodológicas descriptivas y exploratorias. Como son casos de estudio, encuestas para identificar el segmento potencial en los departamentos analizados, entrevistas para conocer las estrategias de entidades gubernamentales encontradas en el territorio, otras encuestas para conocer las expectativas de

la comunidad local y por último, uso constante de fuentes de información primaria y secundaria.

Es importante destacar que todo lo mencionado en este apartado referente al método de investigación se habla de forma general, sin embargo, se abarcará de forma detallada alrededor de todo el documento.

13.2.2. Infraestructura adecuada para este segmento de mercado.

Para el cuidado de personas con discapacidades sensoriales y en particular las que están en situación de discapacidad auditiva y, auditiva y visual juntas, existen diferentes sistemas de comunicación orales o en fragmentos escritos (Universidad Nacional, 2011, p. 38), tales como:

- Dactilológico, táctil o visual: “Usando el alfabeto de la lengua de señas se deletrea muy cerca del campo visual o sobre la palma de la mano” (Universidad Nacional, 2011, p. 38).
- La escritura sobre la palma de la mano: Haciendo uso de los dedos en forma de lápiz.
- Braille: Como herramienta eficaz para personas en condición de discapacidad para leer, escribir y recibir información por medio del sentido del tacto (ONCE, 2020, párr. 1).
- Malossi: “En que se hace presión en áreas determinadas de la mano que representan letras” (Universidad Nacional, 2011, p. 38).
- Alfabeto Lorm: En este se tiene un contacto directo tanto con el emisor y el receptor por medio de las manos (Universidad Nacional, 2011, p. 38).

Asimismo, cabe destacar que se garantizará la seguridad de los huéspedes dentro del hotel adecuando las instalaciones para que puedan desplazarse con tranquilidad desde las cabañas a las áreas públicas, velando la accesibilidad de zonas como la recepción, restaurante,

baños públicos, bares, áreas de esparcimiento, las habitaciones a rutas de evacuación y salidas de emergencia accesibles (Universidad Nacional, 2011, p. 38).

Referente a las cabañas y zonas comunes se contará con rampas, salvaescaleras, cintas en el piso, equipos especializados para la comunicación de los huéspedes con el personal del hotel (tablets) y al interior de las habitaciones, barandas en los baños públicos y privados. Del mismo modo, habrá camas diseñadas para modificar su altura dependiendo las necesidades del huésped, al igual que la dureza de los colchones; en todas las puertas de las cabañas se contará con dos mirillas (ojos mágicos) en diferentes niveles, uno entre 100-110 cm (INDEPEDI, 2016, p. 51) y otro aproximadamente a 160 cm (Sateliteinfos, 2019); y, las ventanas estarán a un mismo nivel, donde una persona en condición de discapacidad física no tenga problema para abrir o cerrarlas.

Para citar un ejemplo, una persona en silla de ruedas podrá desplazarse libremente por todas las instalaciones del hotel, debido a que las medidas mínimas para que los huéspedes estén cómodos y seguros, (INDEPEDI, 2016, p. 20), se reflejan en la siguiente figura:

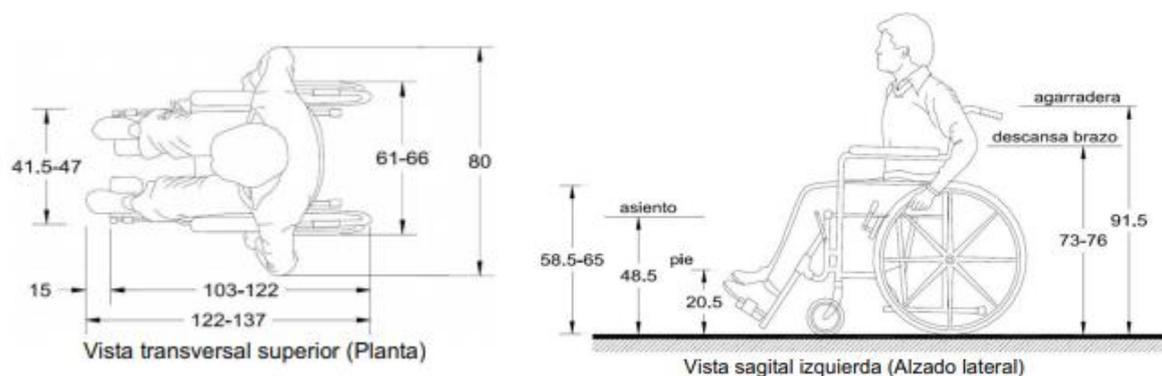


Figura 5. Medidas de una persona en silla de ruedas.
http://www.data.seduvi.cdmx.gob.mx/portal/images/banners/banner_derecho/documentos/Manual_Normas_Tecnicas_Accesibilidad_2016.pdf

Por otra parte, de acuerdo con la clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje por ICONTEC en la Norma Técnica Sectorial NTS-006, este proyecto propone un hotel boutique de alta calidad, en el que se dará cumplimiento a cada uno de los requisitos

mencionados por esta norma. A continuación, se indicará cada uno de los aspectos que abarca la norma:

1. Planta del establecimiento: Se encontrará iluminación de emergencia en todas las áreas públicas y/o de circulación, señalización arquitectónica, de seguridad, sistema de emergencias, tomas eléctricas y cubierta para la lluvia en la entrada principal (ICONTEC, 2009, p. 89).
2. Estacionamiento: El hotel contará como mínimo con un parqueadero privado correspondiente al 75% de las habitaciones o cabañas con todas las normas de seguridad requeridas, así como la señalización, delimitación e iluminación que garantice la seguridad del vehículo (ICONTEC, 2009, p. 89). Las medidas que deben tener estos serán de 390 cm de ancho x 540 cm de largo (González & Arango, 2017, p. 18). En caso de que los huéspedes no se dirijan en carro, también habrá un espacio para buses turísticos.
3. Entrada del servicio: Se garantizará el acceso independiente al personal del servicio y proveedores, diferente a la de los huéspedes (ICONTEC, 2009, p. 89).
4. Áreas verdes: Teniendo un programa y registros de mantenimiento de estas áreas para garantizar un estado óptimo (ICONTEC, 2009, p. 90).
5. Emergencias: En los espacios públicos como mínimo se contará con detectores de humo o calor; mecanismos de extinción contra incendios; alarma general de incendios tanto sonoros (para la población con discapacidad visual) como luminosos (para personas con discapacidad auditiva); también salidas de escape o emergencia; un plan de emergencia que incluya incendios, desastres naturales, accidentes de empleados, huéspedes, visitantes y otro plan referente al covid-19; por último, un

sistema efectivo de comunicación con cubrimiento en áreas públicas, pasillos, parqueaderos y áreas administrativas (ICONTEC, 2009, p. 90).

6. Recepción: Habrá un área habilitada con mostrador para el registro del huésped, así como una sala de espera independiente del área de recepción. Se garantizará la seguridad del cliente y de los objetos con los que llegue (maletas, paquetes, demás equipaje) y también se dispondrá de espacios que contarán con cajas de seguridad, convertidores de voltaje, adaptadores de corriente y objetos necesarios para las necesidades de los huéspedes (ICONTEC, 2009, pp. 90-91).

7. Pasillos: Mínimo tendrá dimensiones de 1,5 m de ancho x 2,05 m de alto (ICONTEC, 2009, p. 91).

8. Baños públicos: Habrá baños independientes para cada género con un mecanismo de ventilación, batería de baños, piso antideslizante y los elementos necesarios para la prestación de servicios (ICONTEC, 2009, p. 91).

9. Climatización: Se garantizará el uso de aire acondicionado y ventiladores para mantener una temperatura promedio de 16 °C y 24 °C.

10. Áreas recreativas: Habrá espacios de relajación, belleza, recreación, integración tecnológica y ocio (ICONTEC, 2009, p. 91).

11. Zonas generales: Contará con un cuarto para basuras, depósito para herramientas, tanques de combustibles, subestación eléctrica, redes eléctricas, zona de cargue y área de mantenimiento (ICONTEC, 2009, p. 91).

Cómo se mencionó en el ítem 5, de los factores necesarios para ser un hotel de alta calidad, el plan de contingencia del covid-19, se refleja por medio de la siguiente infografía, donde el Instituto Nacional de Salud realizó un Webinar, en el que presentó el paso a paso, en

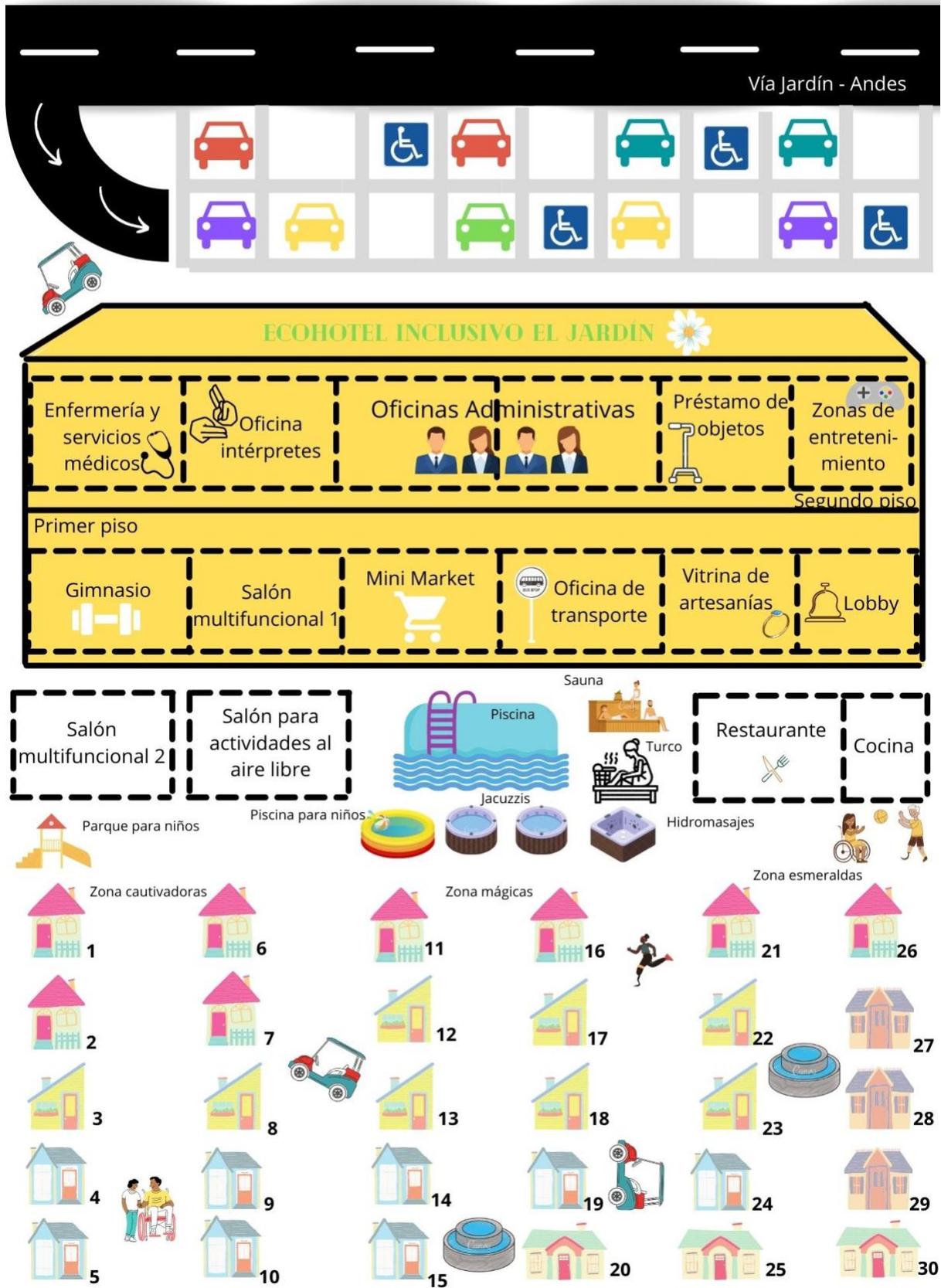


Figura #6. Diseño de cabañas y áreas públicas del hotel

Marcadores



Esta cabaña será para una o dos personas. Acomodación doble con 1 cama doble, 1 baño y tendrá un área aproximada de 18,25 m².



Esta cabaña será para tres personas, es decir, acomodación triple con 1 cama doble, 1 cama sencilla, 1 baño y tendrá un área aproximada de 22,45 m².



Esta cabaña será para cuatro personas, es decir, acomodación cuádruple con 2 camas dobles, 1 baño y tendrá un área aproximada de 31,45 m².



Esta cabaña será de lujo con capacidad máxima de cinco personas, es decir, 2 camas dobles king, 1 sofá cama, 1 baño, vestier, balcón, jacuzzi y tendrá un área aproximada de 46,10 m².



Esta cabaña será para cinco a ocho personas, es decir, será tipo apartamento con cocina, comedor, sala, con 3 dormitorios, 2 camas dobles, 2 camarotes, 2 baños y tendrá un área aproximada de 60 m².

*Cabe destacar que el área estipulada por cabaña es una referencia de habitaciones accesibles de acuerdo con la Norma Técnica Sectorial NTS-006 diseñada por ICONTEC (2009), podría tener modificaciones una vez se realicen los planos de una forma más específica.

Para comenzar, el hotel se llamará Hotel Inclusivo el Jardín, estará ubicado en la vía Jardín – Andes cerca al cementerio municipal, con un metraje de 2.050 m² por todo el terreno. El estacionamiento estará sobre la vía y contará con 30 parqueaderos en total, de los cuales 5 serán exclusivos para personas en estado de discapacidad física y los demás, contarán con un área de 3 metros de ancho por 5 metros de largo para permitir el fácil acceso de todos los

visitantes. Asimismo, estos estarán techados, para salvaguardar a los clientes de la lluvia o del sol, cuando descendan o suban al vehículo y también para la protección de los vehículos durante su estadía.

Luego, se encontrará la gran recepción del hotel que contará con dos pisos. En el primer piso estará ubicado el lobby, la vitrina de artesanías, mini market, un salón multifuncional (tendrá la función de realizar actividades artísticas, culturales y espacios de trabajo remoto), la oficina donde se ofrecerá el transporte desde y hacia el municipio (podrá estar tercerizada por la empresa Transportes Suroeste Antioqueño) y el área del gimnasio con los equipos adecuados. En el segundo piso se encontrarán las zonas de entretenimiento (mesas de ping pong, billar, pool, juegos de mesa, rana, videojuegos), la oficina de préstamo de objetos (tales como silla de ruedas, muletas, bastones y sillas para bebés), las oficinas administrativas y de intérpretes, la enfermería y servicios médicos.

Después, se podrá acceder al restaurante, donde se ofrecerá comida local del territorio y que contará con su respectiva cocina que funcionará también como área de recibo de materias primas, almacenaje y cuartos fríos. Al lado de esta construcción, se tendrán todas las zonas húmedas como son la piscina de adultos y de niños, sauna, turco, hidroterapias y dos jacuzzis. Seguido de esto, se podrá encontrar el segundo salón multifuncional techado para realizar actividades al aire libre y eventos de cualquier índole.

A continuación, se ubicarán todas las cabañas para los huéspedes, dependiendo del tamaño y de los servicios ofrecidos por cada una, se encuentran en zonas diferentes. Lo que quiere decir que, las primeras 10 cabañas (enumeradas en la figura 6) harán parte de la zona de las habitaciones cautivadoras, estas tendrán servicios especializados como el sistema braille, lectores de pantalla, apoyos tecnológicos, señales sonoras y adecuación en la infraestructura para personas en estado de discapacidad visual, auditiva y del habla.

Las siguientes 10 cabañas se reconocerán con el nombre de las cabañas mágicas, pues estas estarán destinadas a personas con enfermedades crónicas que necesiten de un especial cuidado por el personal de salud y/o restricciones en su alimentación, ubicándose en la mejor zona del hotel. Y, por último, las 10 cabañas restantes serán las encantadoras, pues son para cualquier huésped que decida alojarse pero que no tiene ninguna comorbilidad y necesita el alojamiento sin servicios especializados.

Por último, en el mapa anteriormente reflejado, se denota que habrá algunos carros tipo golf para facilitar el acceso a personas de mayor edad y también, las personas que tengan restricciones físicas para desplazarse con mayor facilidad las áreas comunes con las habitaciones.

A continuación se realizó una tabla en Excel especificando el área de las cabañas, índice de ocupación y algunas variables financieras, ver en el siguiente link:

<https://drive.google.com/file/d/14Y5-45T2Wjul1YB1xgOEawe-y45pjEc5/view?usp=sharing>

13.3. Identificar el segmento potencial de Antioquia y el Eje Cafetero

De acuerdo con el boletín poblacional de Personas con Discapacidad al corte de diciembre de 2019 realizado por el DANE, Colombia registra hasta esta fecha 1'298.738 personas que presentan alguna discapacidad, entre estas el 48,9% corresponde al sexo masculino y el restante de 50,9% al femenino. De la población total en condición de discapacidad el 39% son adultos mayores, el 8% comentó que fueron víctimas del conflicto armado en el país y el 9% mencionó que hacen parte de alguna etnia, entre esas el 77% es indígena, el 23% se reconoce como Negro, Afrodescendiente, Raizal o Palenquero y el 0,3% son Rrom (MinSalud, 2020a, p. 3).

De esta misma forma, se resalta que el 69,6% de personas en situación de discapacidad pertenecen al régimen subsidiado, mientras que el 30,3% restante hace referencia al régimen

contributivo (MinSalud, 2020a, p. 7). Adicionalmente, se manifestó que, de las personas registradas en Colombia, Antioquia cuenta con el 13,8%, Risaralda con el 2,4%, Caldas 2,1% y Quindío con el 1,9% (MinSalud, 2020a, pp. 3-4).

Como se hizo mención en el marco conceptual del proyecto, el hotel está dirigido principalmente a 7 segmentos específicos que serán ampliamente abordados en este apartado. El criterio principal para elegir estas categorías de discapacidad se debe a que, según un boletín promocional del Ministerio de Salud al 2020, estas son las enfermedades más comunes que presentan las personas en estado de discapacidad en el país, teniendo en cuenta grupos poblacionales de niños, mujeres, hombres, jóvenes, adultos, adultos mayores, comunidades étnicas, víctimas del conflicto armado y pertenecientes al régimen subsidiado del gobierno (MinSalud, 2020a). También, cabe destacar que el porcentaje mayor de estas personas se encuentran localizadas principalmente en Bogotá y Antioquia (MinSalud, 2020a). Por ende, se definen las siguientes categorías de discapacidad:

- 1. Movimientos del cuerpo, manos, brazos, piernas:** Se refiere a aquellas personas que podrían presentar en el día a día, diferentes dificultades de índole funcional, como son el movimiento corporal y la relación con el entorno “al caminar, desplazarse, cambiar o mantener posiciones del cuerpo, llevar, manipular o transportar objetos y realizar actividades de cuidado personal, o del hogar, interactuar con otros sujetos, entre otras...” (MinSalud, 2020b, p. 5).

Para lograr independencia en las actividades cotidianas de estas personas, se requiere de “ayuda de otras personas, al igual que de productos de apoyo como prótesis (piernas o brazos artificiales), órtesis, sillas de ruedas, bastones, caminadores o muletas, entre otros” (MinSalud, 2020b, p. 6). Por medio de estos, las personas consiguen participar en sus actividades personales, educativas,

laborales, deportivas, culturales, sociales... con solo acceder a espacios físicos y transporte accesible (MinSalud, 2020b, p. 6).

2. **Los ojos:** Esta se refleja cuando no se puede percibir colores, formas, tamaño y la luz, se puede determinar en personas con baja visión, es decir, requieren de objetos de apoyo para satisfacer sus necesidades, tales como lentes, texto en el sistema braille, lectores de pantalla, apoyos tecnológicos, señales sonoras y adecuación en la infraestructura o también diagnosticados con ceguera (Secretaría de desarrollo e integración social, 2020). Igualmente, hace referencia a la pérdida de visión en uno o los dos ojos, teniendo una agudeza visual de 20/200, es decir de 0,1 (Cotelco, 2018).
3. **El sistema cardiorrespiratorio y las defensas:** “El sistema cardiorrespiratorio está constituido por el sistema cardiovascular formado a su vez por el corazón y los vasos sanguíneos y por el sistema respiratorio integrado por los pulmones y las vías aéreas” (Axonveterinaria, s.f., párr. 1). En cuanto a las defensas, estas son generadas por el sistema inmunitario por medio de un conjunto de células, órganos y tejidos que combaten las bacterias e infecciones que se pueden generar en el organismo (Medlineplus, 2019a, párr. 1).

Estas hacen parte de enfermedades crónicas que son asociadas al “tabaquismo, la dieta inadecuada y la inactividad física; además de la presencia de condiciones medioambientales relacionadas con la calidad del aire, el estrés urbano, las infecciones y las exposiciones ocupacionales” (García & González, s.f., p. 12).

Según expertos, aproximadamente el 70% de las personas mayores, sin saberlo, sobrellevan enfermedades relacionadas a las cardiorrespiratorias y a las defensas, aun así, mediante fisioterapias se puede controlar y aliviar el sistema respiratorio (65 y más, 2018).

4. Los oídos: Para Cotelco, son todas aquellas alteraciones en el sistema auditivo y del lenguaje de una persona, en consecuencia, manifiesta restricciones en algunas actividades relacionadas a la comunicación (2018). Estas personas presentan limitaciones en funciones sensoriales relacionadas con la percepción y el reconocimiento del sonido, la ubicación, entonación, volumen y calidad; como resultado, se ven afectados al recibir y generar información verbal, ya que no distingue entre sonidos, palabras, frases, conversaciones e incluso sonidos de mayor intensidad (MinSalud, 2020b, p. 6).

Para satisfacer sus necesidades básicas, se puede lograr por medio de “la ayuda de intérpretes de lengua de señas, productos de apoyo como audífonos, implantes cocleares o sistemas FM, entre otros” (MinSalud, 2020b, p. 6).

5. La voz y el habla: Estas limitaciones son causadas por el mutismo, estas pueden llegar a desarrollarse en la garganta, los pulmones, la boca, las cuerdas vocales u otros (Wiki sordos, s.f., párr. 1). De alguna manera, se encuentra relacionado con la sordera cuando una persona por nacimiento no puede escuchar y, por ende, no aprende a hablar (Wiki sordos, s.f., párr. 2).

Algunas enfermedades que se pueden desatar son la disfonía ya sea por una gripa, por haber llorado mucho tiempo o haber gritado en cierto momento (Fonólogos, 2017, párr. 1). Así como tener un trabajo en el que haya presencia de público, tales como profesores, comerciales, comunicadores ya que son más indefensos al hablar más, a un volumen alto y en espacios ruidosos (Fonólogos, 2017, párr. 2).

6. La digestión, el metabolismo y las hormonas: “El aparato digestivo está compuesto por el esófago (tubo de alimento), el estómago, los intestinos grueso y delgado, el hígado, el páncreas y la vesícula biliar” (Medlineplus, 2020, párr. 3). Algunos efectos en esta se pueden observar cuando los alimentos y las bebidas

pierden su composición y se convierten en pequeñas partes conocidas como nutrientes, siendo estos fundamentales para que el organismo logre absorber y usar la energía necesaria (Medlineplus, 2020, párr. 2).

La función principal del metabolismo es generar energía al cuerpo por medio de la comida (carbohidratos, proteínas y grasas) que se ingieren, luego estos se descomponen ya sea en ácidos o azúcares, finalmente esta energía se almacena en los músculos, tejidos corporales, el hígado y la grasa corporal (Medlineplus, 2019b, párr. 1). Si esto no funciona de manera correcta, se puede generar un trastorno metabólico o enfermedades mitocondriales, siendo estas las que afectan a las células interfiriendo con la producción de la energía suficiente (Medlineplus, 2019b, párr. 2).

Y, las hormonas, tienen como objetivo “regular nuestro estado de ánimo, mantener la temperatura corporal, permitir el crecimiento y desarrollo de nuestro cuerpo y ayudar a la digestión, a la respiración, a la circulación sanguínea e incluso a la función sexual” (Medicoplus, 2020 párr. 2). Como tal, las hormonas hacen parte del sistema endocrino en el que está compuesto de las siguientes glándulas: “hipotálamo, glándula pineal, hipófisis, tiroides, glándulas paratiroides, timo, glándulas suprarrenales, páncreas, ovarios y testículos” (Medicoplus, 2020 párr. 8).

- 7. El sistema genital y reproductivo:** Estos se componen de aquellos órganos de la procreación, siendo para las mujeres “los ovarios, las trompas de Falopio, el útero, el cuello uterino y la vagina” (Instituto Nacional del Cáncer, s.f., párr. 1), mientras que, para el hombre, “abarca la próstata, los testículos y el pene (Instituto Nacional del Cáncer, s.f., párr. 1). Algunas enfermedades que se pueden formar en el sistema reproductor son: las verrugas genitales, la gonorrea, la sífilis, el chancro blando, el

codiloma acuminado, herpes genital, uretritis no-específica, vaginitis e infección por clamidias... (Google Sites, s.f.).

Con base a lo anterior, en el siguiente diagrama se reflejará el porcentaje de personas con las anteriores alteraciones en el país:

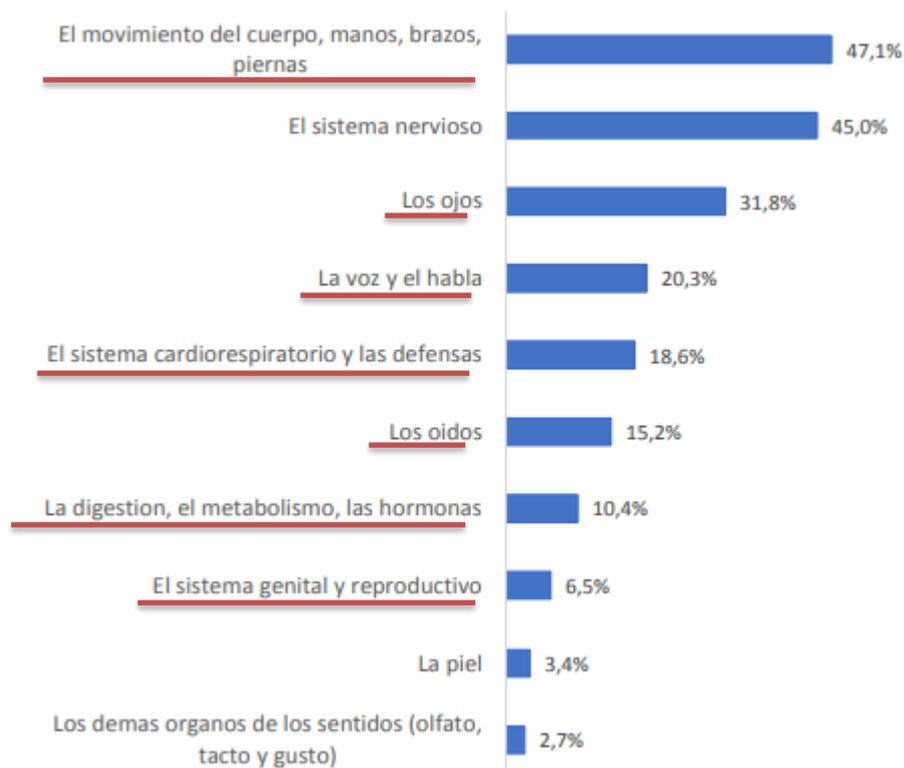


Figura 7. Personas con discapacidad según alteraciones permanentes, 2019. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/boletines-poblacionales-personas-discapacidad.pdf>

Con la anterior figura se puede denotar que la principal alteración que tienen las personas en situación de discapacidad es la de mover el cuerpo, los brazos, las manos y las piernas con el 47,1%, la segunda que más afecta es la de la vista con un 45%. Mientras que, las restricciones en el sistema genital y reproductivo tienen la menor participación correspondiente a 6,5% junto con la digestión, el metabolismo y las hormonas con el 10,4%.

Analizando algunas variables económicas en este mismo informe, se refleja que “el 31% (410.565) de la población con discapacidad está incapacitado para trabajar y no tienen pensión, el 17% (232.908) realiza trabajos del hogar, y el 12% (162.498) se encontraba

trabajando al momento del registro de discapacidad” (MinSalud, 2017, p. 16). A noviembre del 2017 el 80% de las personas en condición de discapacidad (1.075.354) pertenecen a los estratos socioeconómicos 1 y 2, el 14% pertenece al estrato 3, 2% al estrato 4 y para los estratos restantes no se encuentra con ningún registro de usuarios (MinSalud, 2017, p. 14). Por último, en cuanto al nivel de ingreso, el 22% (294.780) de estas personas reciben menos de \$500.000 COP, el 3,23% entre \$500.000-1’000.000 y el 1% tiene ingresos superiores al millón de pesos (MinSalud, 2017, p. 15):



Figura 8. Personas con discapacidad según el nivel de ingreso. RLCPD.
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PES/presentacion-sala-situacional-discapacidad-2017.pdf>

A pesar de lo anterior, se realizarán grandes campañas en redes sociales que muestren la accesibilidad a nivel nacional e internacional que se encuentran en este hotel, para que personas con estas características opten por desplazarse a este lugar y estén dispuestos a pagar por los servicios que se ofrecerán. Ya revisando cifras foráneas, “alrededor del 10% de la población mundial, o sea 650 millones de personas, vive con una discapacidad” (Naciones Unidas, s.f., párr. 1), lo que quiere decir que el mercado potencial no solamente será nacional, sino internacional también, debido a que, “El 80 % de las personas con discapacidad vive en países en desarrollo, según el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)” (Naciones Unidas, s.f., párr. 4),

13.3.1. Estudio de mercado.

Con el fin de identificar el segmento potencial del triángulo cafetero y Antioquia, se optó por la realización de una encuesta para conocer las características del segmento de mercado, sus gustos, intereses, necesidades y variables económicas necesarias para el desarrollo del proyecto. Con base a esto, se escogió el muestreo de conveniencia, siendo este “una técnica de muestreo no probabilístico y no aleatorio utilizada para crear muestras de acuerdo con la facilidad de acceso, la disponibilidad de las personas de formar parte de la muestra, en un intervalo de tiempo dado” (QuestionPro, 2021, párr. 1). Por esta razón, se optó por la difusión de esta encuesta a diferentes entidades y páginas del gobierno pertenecientes al Eje Cafetero y Antioquia. Y, las preguntas propuestas para desarrollar esta herramienta de recolección de información se pueden encontrar en el anexo 1.

13.3.1.1. Resultados.

Con base a las respuestas de 24 encuestados, en cuanto a las características sociodemográficas se denota que 16 personas son mujeres y 8 hombres; se encuentran en rangos de: menor de 18 años (1), 19-25 años (3), 26-35 años (9), 36-45 años (4), 46-55 años (2), 56-65 años (2), 66-75 años (3) y no se encuentran personas mayores de 76 años; de procedencia: Medellín (8), Bogotá (6), Pereira (3), Jardín (2), Rionegro (1), Barrancabermeja (1), Ciudad de Panamá (1) y Córdoba, Argentina (2); su oficio es de: empleado (10), independiente (6), estudiante (4), ama de casa (3), empresario (1), pensionado (1); en el estado civil se encuentran solteros (9), casados (7), unión libre (7) y viudo (1).

Referente a los servicios propuestos, 18 personas quieren un plan todo incluido (desayuno, almuerzo, cena, snacks y bebidas), 16 zonas húmedas (sauna, turco, hidroterapias y piscina), 12 pet friendly (puede llevar su mascota), 11 transporte seguro (ida y regreso a lugar de origen, transporte entre el municipio y dentro del hotel), 10 acompañamiento de personal de salud, 7 préstamo de silla de ruedas, muletas y bastones, 7 zonas de entretenimiento (mesas de

ping pong, billar, pool, juegos de mesa, rana, videojuegos) y 5 personas gimnasio. Entre otros comentarios, está la implementación del sistema braille y áreas para trabajo remoto; 23 encuestados estarían dispuestos a hospedarse en un hotel en Jardín, Antioquia con las características anteriormente mencionadas, únicamente 1 persona no lo haría.

La principal motivación del cliente es: turismo (14), visitar familiares (9) y trabajo (1); la mayoría de veces viajan con: familiares (19), solo (4) y amigos(as) (1). Por otro lado, se manifiestan algunas necesidades no satisfechas y presentadas en alojamientos visitados en el pasado, entre esas: Escasas opciones de alimentación (1), servicio ineficiente por el personal del hotel (7), pocos servicios adicionales al alojamiento y al restaurante (5), falta de infraestructura apta para personas con limitaciones físicas (9), y entre otros comentarios se encuentran las áreas de meditación y práctica de yoga (1), y el aseo y orden del lugar (1).

La siguiente pregunta se formuló de manera abierta para que el encuestado pudiera mencionar ¿qué ha visto en hoteles y le ha llamado la atención para sentirse como en su casa?, ante esto, respondieron lo siguiente: amabilidad de las personas, la comida, decoración hogareña, servicios de lavandería y planchado, el aseo, buena atención y disposición por parte de los colaboradores, el hotel debe acoplarse a las necesidades de los clientes, tener balcón, jardines y zonas verdes, sillas reclinables, buenos muebles dentro de la habitación, buena cama y colchón, que cuente con sala común, calefacción, que se sienta un ambiente familiar, agradable y ordenado, room service, aguas termales y que la carta en el restaurante y las habitaciones debería estar escrito en sistema braille.

Para la posterior pregunta, se consultó ¿si, tuviera la oportunidad de hospedarse en un hotel adaptado para personas con restricción física y enfermedades crónicas, lo haría? Si, no, ¿por qué? Y contestaron 21 personas que si con las siguientes razones: Dado que es inclusivo, tengo familiares que cuentan con limitaciones físicas y ha habido lugares donde la han pasado mal por la poca accesibilidad, la infraestructura en todos los hoteles debería ser diseñada para

todo el mundo, porque todos merecen estar en un lugar cómodo y agradable, todos podemos disfrutar de los mismos servicios, podría ir si no se presenta ninguna inconveniencia para mí, por vivir la experiencia en caso de llegar a necesitarlo, por conocer, es necesario promover lugares incluyentes, me ayudaría a disfrutar el viaje sin incomodar y debido a que las restricciones que me genera la enfermedad me es difícil movilizarme en los lugares donde me hospedo.

Por otro lado, 2 personas respondieron que no, donde su justificación es que le quitaría el espacio a esas personas y otra persona no tiene necesidades especiales. Finalmente, 1 persona comentó que le es indiferente. En la próxima pregunta, se consultó si cuando suele viajar, ¿cómo hace para desplazarse al hotel y dentro de la ciudad? Las respuestas fueron: transporte público, a pie, taxi, uber, auto particular, alquiler de carro, uso bastón o en silla de ruedas y utilizo plataformas de transporte. Por último, se les preguntó ¿cuánto estaría dispuesto a pagar la noche, si se hospeda en un hotel con todas las características que mencionó en la pregunta 6? En un rango de \$150.000 - \$250.000 COP (12) personas, entre \$250.000 - \$350.000 COP (7), de \$350.000 - \$450.000 COP (1) persona, en este rango de \$450.000 - \$550.000 COP ninguna persona y más de \$550.000 COP (4) encuestados.

En conclusión, gracias a estas encuestas se denota que la mayoría de interesadas son las mujeres en un rango de edad de 26-35 años, procedentes de Medellín, donde les llama la atención todos los servicios mencionados en la caracterización e infraestructura del hotel. Aun así, hay algunos servicios que no se habían contemplado en la propuesta y con esta herramienta de recolección de información se rescata que algunos clientes quieren espacios de trabajo remoto, debido a la pandemia, estos ambientes se han vuelto indispensable, también servicio de lavandería y planchado. De estos, suelen viajar más con familiares y por turismo. Finalmente, los posibles clientes estarían dispuestos a pagar una tarifa por noche entre \$150.000 - \$250.000 COP.

13.3.2. Definición de acciones a ejecutar para conocer la competencia del mercado

Para conocer la competencia del mercado, se realizó un estudio por medio de plataformas colaborativas tales como Booking, Tripadvisor y la página GlampingHub, para identificar los alojamientos que cuentan con la ubicación, servicios accesibles e inclusivos o infraestructura similar tanto a nivel nacional e internacional.

Inicialmente, por ubicación se encuentran las Cabañas Filo de Oro, donde cuenta con una puntuación de 9,3 de 10 en Booking (2021). Esta está ubicada en la vía que conecta Andes – Jardín, es decir, hacia las afueras del municipio y queda a tan solo 750 metros del centro del pueblo, facilitando el acceso a diferentes actividades de la zona (Booking, 2021). Se rescata la vista que tiene hacia los valles, permitiendo disfrutar de la naturaleza y de la tranquilidad, como se observa en las siguientes figuras:



Figuras 9 y 10. Cabañas Filo de Oro en Jardín, Antioquia. <https://n9.cl/3zeag>

Por otro lado, en cuanto a servicios accesibles, se denota que a nivel nacional ningún hotel cuenta con todas las características del alojamiento que se propone en dicho proyecto, sin embargo, se encontró que el hotel Can Lluç Boutique Hotel en Ibiza, España cuenta con muchos de ellos y tiene una puntuación en Tripadvisor de 4,5 de 5 (S.f.), entre esos se encuentra que es un hotel accesible para personas que usen una silla de ruedas en habitaciones, baños, restaurante y zonas comunes, es muy cómodo para personas mayores, cuenta con transporte

accesible, rampas, grúa para piscina, se admite perros guía, sistema braille y espacios silenciosos, el menú está adaptado para intolerancias, aguas termales, spa, bar, parking, jardines, piscina, sauna, aire acondicionado, wifi, televisión y lavandería (Native Hotel, s.f.).

A continuación, en las siguientes fotografías se reflejan algunos servicios mencionados anteriormente:



Figuras 11 y 12. Can Lluç Boutique Country Hotel & Villas.

<https://www.nativehotels.org/hotel/can-lluç-boutique-hotel-ibiza-es/>

Finalmente, el competidor por infraestructura a nivel internacional es un hotel en Bali (Indonesia) el Glamorous Wellness Retreat with Private Pool near Ubud in Rural Bali por su construcción, conexión con la naturaleza, diseño interior y algunos servicios de zonas húmedas (Glampinghup, 2021). Este alojamiento en GlampingHup tiene una puntuación de 4,3 de 5, donde los clientes rescatan el diseño de las cabañas, el spa y la ubicación rodeada de naturaleza (2021). Algunas fotos de este alojamiento se pueden reflejar a continuación:



Figuras 13 y 14. Glamorous Wellness Retreat Hotel in Balí.

<https://glampinghub.com/es/indonesia/bali/ubud/wellness-retreat-ubud-bali/?dates=%20-%20&adults=2&children=0&infants=0>

13.3.3. Realización de DOFA y matrices de impacto.

La matriz DOFA “es una herramienta de análisis que puede ser aplicada a cualquier situación, individuo, producto, empresa, etc, que esté actuando como objeto de estudio en un momento determinado del tiempo” (MH NEWSDESK LITE, 2021, párr. 5). Es conocido por las palabras que compone, entre ellas: Debilidades (factores críticos negativos que se deben eliminar o reducir), oportunidades (aspectos positivos que se pueden aprovechar utilizando las fortalezas), fortalezas, (factores críticos positivos con los que se cuenta) y amenazas (aspectos negativos externos que podrían obstaculizar el logro de nuestros objetivos) (MH NEWSDESK LITE, 2021). A continuación, se refleja la tabla 8 con cada uno de los componentes anteriormente mencionados para el proyecto:

Tabla 8

Matriz DOFA

DEBILIDADES	FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Altos costos en infraestructura ✓ De acuerdo con encuestas realizadas, personas en Colombia no podrían pagar el precio por noche. ✓ Necesidad de inversión alta 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Contratación de personal en condición de discapacidad ✓ Personal de procedencia local ✓ Nivel profesional de los colaboradores ✓ Buena tecnología ✓ El hotel ofrecerá servicios especializados a personas en condición de discapacidad y enfermedades crónicas

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Innovación en diseño de cabañas y zonas comunes
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Jardín puede lograr convertirse en el primer destino incluyente de Colombia con proyectos de esta índole. ✓ Único hotel con servicios accesibles e infraestructura natural en el país ✓ Antioquia es el departamento con mayor índice de personas con estado de discapacidad ✓ Nuevas tendencias de alojamientos fuera de las ciudades, con componentes de naturaleza, tranquilidad e inclusividad. ✓ Condiciones geográficas del municipio ✓ Cercanía con las ciudades: Manizales, Medellín, Armenia y Pereira ✓ Considerado Pueblo Patrimonio de Colombia 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El municipio no cuenta con aeropuerto ✓ Las vías de acceso son escasas y se encuentran en mal estado ✓ Pandemia del COVID-19 ✓ Fenómenos naturales ✓ Deterioro y privatización del medio ambiente

Elaboración propia.

Para la realización de matrices de impacto se optó por el análisis PESTEL siendo esta “una herramienta que se utiliza para identificar las fuerzas externas a nivel macro que influyen sobre un negocio y pueden determinar su evolución, tanto en términos económicos como de reputación” (ESERP Business & Law School, 2021, párr. 3). Se forma un acrónimo, que lo conforman los factores: Políticos, Económicos, Sociales, Tecnológicos, Ecológicos y Legales. Es por esto que, “el análisis PESTEL es un estudio de mercado únicamente de factores externos que afectan a una empresa” (ESERP Business & Law School, 2021, párr. 3).

Teniendo en cuenta la anterior definición de la metodología, se opta por la realización de la siguiente matriz:

Tabla 9

Matriz PESTEL

POLÍTICO	ECONÓMICO
Permisos y trámites administrativos para la creación de un hotel	Proveedores nacionales
Reformas tributarias	Pandemia del COVID -19
Políticas monetarias	Inflación
Inestabilidad monetaria	Inversiones gubernamentales
Situaciones de paz	Buscar financiación por parte de Fontur
Políticas internacionales	Desestabilización de la demanda
Elección presidencial	Posibles crisis económicas
Tendencias de regulaciones internacionales	Estacionalidad
Exención de impuestos por ofrecer servicios a personas en estado de discapacidad	Competencia
Reglamentación departamental y municipal	Adquisición de terrenos a altos costos
	Valorización
	Tasas de interés y tasa de cambio
SOCIAL	TECNOLÓGICO
Pasaporte sanitario	Introducción de nuevas tecnologías
Ubicación del hotel – vías de acceso	Innovación en canales de distribución y comercialización online
Desarrollo de capital humano	Acceso a sistemas eficientes para la recolección de información
Valores culturales del territorio	Uso de robots
Tendencias de estilos de vida	Presencia de redes sociales y página web
ECOLÓGICO	LEGAL
Competidores nacionales e internacionales	Normatividad turística
Cambio climático	Legislación comercial y económica
Destrucción de paisajes naturales	Impuestos al turismo
Control de niveles altos de contaminación	Permisos para uso de los recursos naturales

Concientización por huella de carbón y peligros globales	Matrícula mercantil, RUT, cámara de comercio
Calidad del agua	Legislación laboral
Energías limpias y no contaminantes	ISO 26000

Elaboración propia con información de:

<http://saludpublicavirtual.udea.edu.co/apssuroeste/images/Municipios/asis/Jardin.pdf>

13.4. Medir la aceptación de este segmento de mercado en la comunidad local

13.4.1. Impacto sobre la comunidad local a este segmento de mercado.

Con el fin de generar el mínimo de impactos negativos para la comunidad local, se optó por el diseño de una encuesta para conocer la opinión de personas residentes de Jardín y también sus recomendaciones acerca de este proyecto.

Se utilizó la misma metodología de la encuesta de identificación del segmento potencial del Viejo Caldas, es decir por muestreo de conveniencia, teniendo en cuenta la situación de la pandemia del COVID-19 no se pudo realizar estudio en campo, no obstante, se logró realizar un estudio netamente virtual por medio de páginas, entidades y redes sociales, obteniendo 10 encuestas por parte de la comunidad local. Para reflejar las preguntas propuestas para responder al objetivo planteado dirigirse al anexo 2.

13.4.1.1. Resultados.

Teniendo en cuenta, las respuestas dadas por los encuestados, 8 de cada 10 ha visto en el municipio una persona en estado de discapacidad o enfermedades crónicas; asimismo, todas las personas reconocen que al destino les hace falta espacios de inclusión con limitaciones de salud en las vías, andenes, lugares de bienestar, accesibilidad a personas con discapacidad visual, auditiva, campañas de concientización y espacios más amplios para su fácil desplazamiento; también, se les consultó que tanto le afectaría que personas con restricciones de salud se dirijan a Jardín y hagan uso de los servicios del municipio, siendo 1 mucho y 5

nada, entre esas: 6 personas contestaron 5, 3 personas respondieron 4 y 1 persona el número 3, es decir en un promedio de 4,5; el 60% de los encuestados tiene un familiar o amigo(a) cercano(a) con limitaciones de salud.

Si la anterior respuesta era afirmativa, se consultaba, que tenía el municipio para ofrecer una estadía agradable para las personas que lo visitan, entre esos, el 50% respondió que el destino tiene infraestructura apta para cualquier limitación física y de salud y que está puede asimismo ser mejorada, el 37,5% comentó que el clima del municipio y el 12,5% dijo que los hoteles cuentan con servicios especializados para ellos, teniendo una gran oportunidad de mercado en este aspecto. De esta manera, rescatan que las principales fortalezas del municipio corresponden al clima, el diseño de las casas, fuentes hídricas, templos, parques, montañas verdes, tranquilidad, seguridad, se sale de la rutina y el caos de las grandes ciudades, sus paisajes, atractivos turísticos rurales, la arquitectura urbana, su topografía, gastronomía y buenos lugares para descansar.

Y, por último, se preguntaron cuáles podrían llegar a ser las oportunidades de mejora para recibir este segmento de mercado en Jardín y mencionaron que la accesibilidad en el casco urbano, los puentes, el hospital es de primer nivel, las aceras, pocos servicios de salud en hospitales, faltan espacios de accesibilidad universal, personal de salud calificado, mejor oferta para el ecoturismo y las vías de acceso. En conclusión, la comunidad local está dispuesta a recibir personas en estado de discapacidad y limitaciones de salud para ofrecer servicios de esta índole, no obstante, hace falta esfuerzo por el gobierno local para invertir en las oportunidades de mejora que tiene el destino y destacarse por ser el primer pueblo patrimonio con un enfoque en bienestar y salud en el país.

13.4.2. Entrevistas a secretarios de turismo, cultura y/o salud.

De igual forma, se optó por la realización de una entrevista estructurada dirigida a líderes de la secretaría de turismo y salud del municipio con el fin de responder al objetivo

referente a la aceptación del segmento de mercado en la comunidad local. Para reflejar las 9 preguntas dirigirse al anexo #3.

13.4.2.1. Resultados.

Se realizó una entrevista al secretario de Planeación y Desarrollo Territorial de Jardín Antioquia, Juan Manuel Garcés el 15 de abril de 2021 a las 3:00 p.m. El motivo principal de escoger este instrumento de recolección de información es conocer la perspectiva desde el actual gobierno para la propuesta de un plan de negocios encaminado a satisfacer las necesidades de personas principalmente en estado de discapacidad y enfermedades crónicas en el municipio.

Con base a esto, la primera pregunta que se realizó está orientada a, cómo desde su Secretaría de Desarrollo Territorial, planifican el turismo para dicho segmento de mercado y que actividades realizan. Él dio a conocer que al ser parte de la Red de Pueblos Patrimonio de Colombia y también, al contar con un certificado de destino sostenible expedido por el ICONTEC, les permite, anualmente, proponer planes de mejora o proyectos accesibles que mejoren la infraestructura como son obras en el espacio público, rampas, oficinas turísticas y demás..., para la comunidad local y, asimismo, a turistas que visiten el municipio (J.M. Garcés, comunicación personal, 15 de abril de 2021). Además de esto, cuentan con una política pública de discapacidad que se enfatiza en un programa de atención permanente a esta población y así ofrecer un servicio en beneficio de ellos (J.M. Garcés, comunicación personal, 15 de abril de 2021).

Al ser un municipio de categoría sexta, no cuentan con los ingresos fiscales necesarios para hacer todas las mejoras posibles y recibir a un gran segmento de mercado, sin embargo, tienen una Norma Técnica de Circulación Colombiana, que les exige tener el equipamiento necesario, licencias para funcionar y, propiamente los operadores turísticos encaminan esfuerzos para implementar acceso a turistas desde su propia inversión (J.M. Garcés,

comunicación personal, 15 de abril de 2021). Como es el caso de la caja de compensación Comfenalco – Antioquia, tiene convenios con algunos hoteles que tienen los sellos de accesibilidad y en las últimas semanas se recibió la certificación para el Teatro Municipal (J.M. Garcés, comunicación personal, 15 de abril de 2021). Sin embargo, el municipio no tiene el equipamiento y vías de acceso necesarias para recibir a este segmento de mercado, según él, por el momento dependerá netamente de los prestadores turísticos (J.M. Garcés, comunicación personal, 15 de abril de 2021).

En cuanto a iniciativas, el gobierno está muy comprometido con el nuevo sello de sostenibilidad turística para lograr mayores visitas de turistas e incorporar el concepto de inclusión dentro del territorio (J.M. Garcés, comunicación personal, 15 de abril de 2021). En conclusión, Jardín al contar con el sello de sostenibilidad turística y hacer parte de la Red de Pueblos Patrimonio de Colombia tiene fortalezas que le permiten ser visitado por varias clases de turistas de índole nacional e internacional, no obstante, cuenta con algunas falencias en equipamiento turístico y social e infraestructura para personas en estado de discapacidad, siendo esto una gran oportunidad para el proyecto a proponer, debido a, que se espera que con este modelo de negocios, el municipio se motive a buscar diferentes fuentes de ingreso, entre esas el turismo, para invertir en accesibilidad para la comunidad local como para visitantes con estas características.

13.5. Estructura organizacional

La estructura organizacional es “el sistema jerárquico escogido para organizar a los trabajadores en un organigrama de una empresa. Gracias a ella, se abordan las formas de organización interna y administrativa. El reparto del trabajo en áreas o departamentos se ramifica en un árbol” (Bizneo HR, 2021, párr. 2). Es decir que, se puede visualizar la cadena

de mando, los niveles de centralización o descentralización, formalidad estructural y la formación departamental.

13.5.1. Talento Humano.

El hotel contará con el gerente general y el administrador a cargo de toda la operación, gestión del establecimiento y funciones de reservas, recursos humanos, mercadeo y compras transversalmente. A continuación, se distribuyeron cuatro departamentos tanto operacionales como no operacionales, comenzando con alojamiento, estando los roles de recepcionista junto a botones y las camareras asumiendo la función del auxiliar de lavandería, también. Por otro lado, se podrá observar el departamento de alimentos y bebidas, desglosándose en tres importantes cargos: el cocinero junto con sus auxiliares y los meseros que atenderán el restaurante como el servicio a la habitación.

Adicionalmente, habrá un departamento financiero liderado por el auditor nocturno y el contador. Y, finalmente para el departamento de mantenimiento y seguridad se reflejan los vigilantes y la persona encargada de los jardines, junto con la piscina. A continuación, se muestra el organigrama en gráfico de todo el establecimiento hotelero:

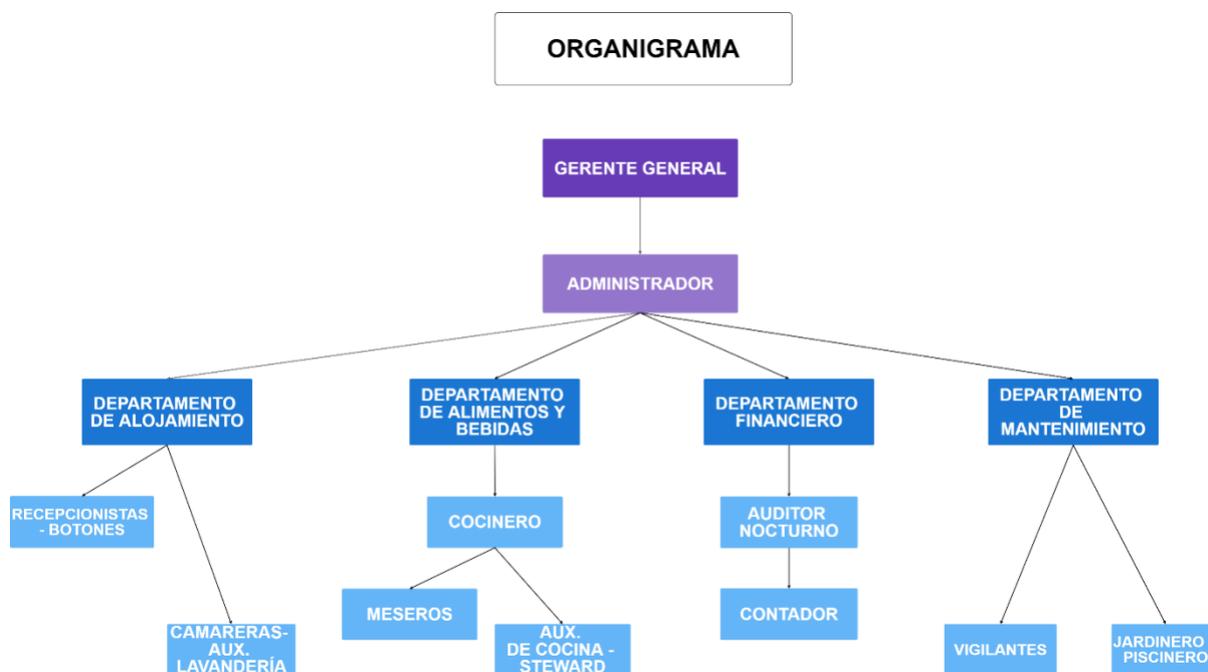


Figura 15. Organigrama. Elaboración propia.

Para hallar la cantidad de colaboradores que contará la empresa se realizó una planta de personal (reflejar tabla 10) donde se denota cuantas personas estarán en cada cargo y las funciones transversales que se estarían desarrollando. En conclusión, el hotel tendrá 15 trabajadores, es decir que se requerirá de 0,5 colaborador para cada habitación.

Tabla 10

Nómina y número de cargos.

CARGO	CANTIDAD	OBJETIVO PRINCIPAL	FUNCIONES TRANSVERSALES
Gerente General	1	“Planificar, coordinar y gestionar los recursos físicos, económicos y humanos que requiere el hotel para el funcionamiento de todos sus servicios teniendo en cuenta las normas y leyes concernientes al sector turístico y otras que se hagan pertinentes” (UAC, s.f., p.1)	Compras, reservas, recursos humanos, mercadeo
Administrador	1	“Liderar y coordinar los procesos internos de cada departamento, gestionando la organización y puesta en marcha de los programas para el óptimo funcionamiento de los servicios prestados por el establecimiento y la satisfacción de los colaboradores y clientes del mismo” (UAC, s.f., p.2)	Almacenista, recepción, almacenista, mantenimiento
Recepcionistas	2	“Brindar atención al personal interno y externo en sus requerimientos de información; mantener el control en la recepción de correspondencia; además de brindar apoyo en actividades administrativas encomendadas para el logro y consecución de los objetivos Institucionales” (ASENL, s.f., p.1) .	Botones
Camareras	2	“Limpiar y mantener las habitaciones de acuerdo con los estándares técnicos. Limpiar áreas públicas en hoteles y establecimientos de alojamiento. Reportar daños o averías y objetos olvidados en el establecimiento. Disponer los elementos, equipos e insumos propios de la labor” (SENA, 2018, p.1)	Lavandería
Cocinero	1	“Realizar trabajos relacionados con la preparación y cocción de diferentes tipos	Chef, receta estándar, especificaciones de

		de alimentos para la venta” (TUP, 2016, párr. 1); revisar la calidad de los alimentos previos a la entrega.	compra, aprovechamiento de materias primas
Auxiliar de cocina	1	Apoyan a los cocineros en la preparación o servicios de alimentos y bebidas, en ocasiones preparan, acondicionan y ensamblan los alimentos y bebidas; se encargan del mantenimiento e higiene de los utensilios y de la cocina (Mogrovejo, s.f., p.1).	Steward
Meseros	2	El mesero es el responsable principal de atender al cliente durante sus comidas, este prepara todo y “cuando llega toma la orden, la lleva a la cocina o al bar, coloca todos los elementos para que los clientes puedan comer los alimentos que pidieron y, en algunos casos, él mismo prepara algunas bebidas y platos fríos” (Lesur, 2003, p. 16)	Auxiliar de cocina
Jardineros	1	“Mantener en buenas condiciones las áreas verdes (ornamentales, árboles y pastos) mediante el riego manual y la recolección de basura en el área asignada; aplicar fertilizantes, insecticidas, fungicidas y herbicidas a los jardines, árboles y plantas ornamentales cuando sea necesario” (Universidad de Sonora, s.f., p.2)	Piscina
Auxiliar contable	1	“El objetivo de la contraloría es dirigir, supervisar y controlar todas las operaciones realizadas en el hotel, para lo cual realiza presupuestos, registra operaciones y dicta medidas correctivas con el propósito de que la información financiera, sea oportuna y veraz” (SECTUR, S.f., p.7)	
Auditor nocturno	1	“Responsable de verificar todos los ingresos que se realizan en los puntos de venta y el área de recepción, registrar toda la información para realizar un cierre final del día y auditar que los cortes de caja se hayan realizado correctamente” (Melia Hotels International, s.f., párr., 1)	
Vigilantes	2	“Los vigilantes de seguridad privada en hoteles llevan a cabo funciones de vigilancia y protección de personas e instalaciones. Prevención, detección, disuasión ante posibles hechos delictivos, actuación e intervención” (BLISEGUR, s.f., párr. 1-3)	Anfitrión
Total	15		

# Empleados por habitación	0,5
---	-----

Elaboración propia.

13.5.2. Misión.

Brindar experiencias únicas e inclusivas a través de los sentidos y los diferentes ambientes encontrados en el hotel a nuestros huéspedes, miembros del equipo de trabajo y, consecuentemente, generar un impacto positivo a la comunidad local.

13.5.3. Visión.

Al 2030 el Hotel Inclusivo El Jardín busca posicionarse como el mejor hotel para personas en estado de discapacidad y enfermedades crónicas del país, contribuyendo a la equidad y bienestar de la región de Antioquia y el Eje Cafetero, principalmente.

13.5.4. Valores corporativos.

- Innovación
- Liderazgo
- Integridad
- Sostenibilidad
- Pasión
- Diversidad
- Calidad
- Equidad

13.6. Viabilidad financiera.

13.6.1. Ingresos de los departamentos operados.

Los ingresos hacen referencia “al incremento de los recursos económicos que presenta una organización, una persona o un sistema contable, y que constituye un aumento del patrimonio neto de los mismos” (Concepto.de, 2021, párr. 2).

Se estima que, al contar con 30 cabañas se tendrá una tasa de ocupación del 50%, con un índice de ocupación correspondiente al 2.5 y así en el hotel se alojaría al año alrededor de 13.688 clientes. Si cada huésped representa unas ventas netas en alojamiento de \$180.000 COP por noche, las ventas de alojamiento anual pueden llegar a \$1.423.500.000 COP. Si se evalúa que las ventas de alojamiento en relación con las ventas totales sean del 70%, implica que las ventas netas totales del hotel serían de \$2.033.571.429 COP. En cuanto a las ventas de alimentos y bebidas se proyectan \$406.714.286 COP, correspondiente al 20% de los ingresos totales. Y, para el rubro de ingresos por otros departamentos se tendrá el 10% de las ventas totales, es decir, \$203.357.143 COP, cómo se muestra a continuación en las tablas 11 y 12:

Tabla 11

Resumen Ventas netas

RESUMEN DE VENTAS NETAS				
CONCEPTO	INDICADOR		VALOR	
	RANGO	PROYECTO	AÑO	PROM. MES
Habitaciones	70% - 80%	70%	1.423.500.000	118.625.000
Alimentos y Bebidas	20% - 30%	20%	406.714.286	33.892.857
Departamentos Menores	5% - 10%	10%	203.357.143	16.946.429
Utilidad Departamental	65% - 70%	100%	2.033.571.429	169.464.286

Elaborado por Alberto Villanueva.

13.6.2. Costos y gastos asociados a la apertura del hotel y de la operación.

“El costo hace referencia al conjunto de erogaciones en que se incurre para producir un bien o servicio, como es la materia prima, insumos, mano de obra energía para mover máquinas, etc” (Gerencie, s.f. párr. 5) ... Mientras que, el gasto “es la erogación en que se incurre para distribuirlo y para administrar los procesos relacionados con la gestión, comercialización y venta de los productos, para operar la empresa o negocio” (Gerencie, s.f. párr. 9).

Para realizar el estado de resultados se tuvieron en cuenta todos los rubros de los costos y gastos asociados a la apertura y operación del hotel, tales como el inventario por parte de los costos y los gastos de nómina de todos los colaboradores con prestaciones sociales, auxilio de transporte, entrenamiento de personal, gastos de administración, mercadeo, mantenimiento, suministros de habitación y lavandería, impuestos, servicios públicos, seguros, licencias, lencería, entre otros...

Es por esta razón que, al tener unas ventas netas anuales por más de 2 mil millones, se requerirá del 19,9% de los costos y gastos asociados a los departamentos operativos de \$404.680.714 COP, sin tener en cuenta la nómina que será aproximadamente de \$262.330.714 COP al año. De acuerdo con esto, la utilidad departamental estará dentro del 67,2% correspondiente a los \$1'366.560.000 COP.

Al deducir de esta última los gastos y la nómina de los departamentos no operacionales, se calcula la utilidad operacional ubicada en el 44,2% frente a las ventas totales de \$898.838.571 COP. Después de esta, se restan los cargos fijos como depreciación, amortización y las licencias para tener una utilidad antes del impuesto a la renta de \$593.802.857 COP. Finalmente, se quita este impuesto y este proyecto presenta una utilidad neta de \$415'662.000 COP (20,4%). Para más detalles de participación frente a las ventas totales y promedio mensual de cada uno de los rubros, ver tabla 13:

Tabla 12.

Estado de resultados

INDICADORES - CARGOS FIJOS - PRESUPUESTO				
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO				
CONCEPTO	INDICADOR		VALOR	
	RANGO	PROYECTO	AÑO	PROM. MES
Venta Neta Total	100%	100,0%	2.033.571.429	169.464.286
Costos y Gastos Departamentos Operativos	8% - 12%	19,9%	404.680.714	16.099.107
Nómina Operativa	15% - 20%	12,9%	262.330.714	21.860.893
Utilidad Departamental	65% - 70%	67,2%	1.366.560.000	113.880.000
Gastos No Operativos	10% - 15%	13,0%	264.364.286	22.030.357
Nómina No Operativa	7% - 11%	10,0%	203.357.143	16.946.429
Utilidad Operacional	40% - 45%	44,2%	898.838.571	74.903.214
Cargos Fijos (Dep. Amort., Licencias, etc)	15% - 20%	15,0%	305.035.714	25.419.643
Utilidad antes de Impuesto a la Renta	22% - 28%	29,2%	593.802.857	49.483.571
Impuesto a la Renta	30%	30,0%	178.140.857	14.845.071
Utilidad Neta	20% - 22%	20,4%	415.662.000	34.638.500

Elaborado por Alberto Villanueva

Los datos utilizados para hacer estas proyecciones son valores correspondientes al 2021, los cuales deben y pueden variar por factores, para los siguientes años, como son la inflación y posibles variaciones en el porcentaje e índice de ocupación. Sin embargo, estos indicadores que se han determinado para el área operativa y para la de apoyo, servirán para determinar los presupuestos anuales del hotel, ya que estos están ligados a la inversión que se realizará.

A continuación se refleja en la tabla 13 el comportamiento de las áreas operativas del hotel, habitaciones, alimentos y bebidas y el área que generan otros ingresos, el cual se denominó menores.

Tabla 13

Indicadores de los departamentos operativos.

INDICADORES - DEPARTAMENTOS OPERATIVOS - PRESUPUESTO				
DEPARTAMENTO DE HABITACIONES				
CONCEPTO	INDICADOR		VALOR	
	RANGO	PROYECTO	AÑO	PROM. MES
Venta Neta	100%	100%	1.423.500.000	118.625.000
Nómina	8%-10%	10%	142.350.000	11.862.500
Otros Gastos	7% - 10%	10%	142.350.000	11.862.500
Utilidad Departamento	85% - 80%	80%	1.138.800.000	142.350.000

DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS				
CONCEPTO	INDICADOR		VALOR	
	RANGO	PROYECTO	AÑO	PROM. MES
Venta Neta	100%	100%	406.714.286	33.892.857
Costo de Venta	30% - 35%	35%	142.350.000	11.862.500
Nómina	20%-25%	22%	89.477.143	7.456.429
Otros Gastos	10% - 15%	12%	48.805.714	4.067.143
Utilidad Departamento	25% - 30%	31%	126.081.429	10.506.786

DEPARTAMENTOS MENORES - OTROS INGRESOS				
CONCEPTO	INDICADOR		VALOR	
	RANGO	PROYECTO	AÑO	PROM. MES
Venta Neta	100%	100%	203.357.143	16.946.429
Costo de Venta	20% - 25%	25%	50.839.286	4.236.607
Nómina	15%-20%	15%	30.503.571	2.541.964

Otros Gastos	5% - 10%	10%	20.335.714	1.694.643
Utilidad Departamento	40% - 50%	50%	101.678.571	8.473.214

RESUMEN DEPARTAMENTOS OPERATIVOS				
CONCEPTO	INDICADOR		VALOR	
	RANGO	PROYECTO	AÑO	PROM. MES
Venta Neta Total	100%	100%	2.033.571.429	169.464.286
Costo de Venta Total	10% - 17%	14%	193.189.286	16.099.107
Nómina Operativa	15% - 20%	18%	262.330.714	21.860.893
Otros Gastos Operativos	12% - 18%	15%	211.491.429	17.624.286
Utilidad Departamental	65% - 70%	67%	1.366.560.000	113.880.000

Elaborado por Alberto Villanueva.

Por otro lado, en la tabla 14 se muestra el comportamiento de las áreas de apoyo, las cuales se han dividido en administrativas, mercadeo, mantenimiento y agua, luz y fuerza. Como se observa, estas áreas no generan ingresos y en total se requiere una nómina y otros gastos anuales de 467 millones de pesos (23%), lo que llevaría a que la utilidad operativa sea de 898 millones (44.2%).

Tabla 14.

Indicadores de los departamentos no operativos.

INDICADORES - DEPARTAMENTOS NO OPERATIVOS - PRESUPUESTO				
ÁREA ADMINISTRATIVA				
CONCEPTO	INDICADOR		VALOR	
	RANGO	PROYECTO	AÑO	PROM. MES
Nómina	4% - 6%	5%	101.678.571	8.473.214
Otros Gastos	4% - 5%	4%	81.342.857	6.778.571
Total Gastos Administración	7% - 10%	9%	183.021.429	15.251.786

ÁREA DE MERCADEO

CONCEPTO	INDICADOR		VALOR	
	RANGO	PROYECTO	AÑO	PROM. MES
Nómina	2% - 3%	3%	61.007.143	5.083.929
Otros Gastos	1% - 3%	2%	40.671.429	3.389.286
Total Gastos Mercadeo	3% - 5%	5%	101.678.571	8.473.214

ÁREA DE MANTENIMIENTO				
CONCEPTO	INDICADOR		VALOR	
	RANGO	PROYECTO	AÑO	PROM. MES
Nómina	2% - 3%	2%	40.671.429	3.389.286
Otros Gastos	1% - 3%	2%	40.671.429	3.389.286
Total Gastos Mantenimiento	3% - 5%	4%	81.342.857	6.778.571

AGUA - LUZ - FUERZA				
CONCEPTO	INDICADOR		VALOR	
	RANGO	PROYECTO	AÑO	PROM. MES
ALF	4% - 7%	5%	101.678.571	8.473.214

UTILIDAD OPERACIONAL				
CONCEPTO	INDICADOR		VALOR	
	RANGO	PROYECTO	AÑO	PROM. MES
Utilidad Departamental	65% - 70%	67,2%	1.366.560.000	PROM. MES
Gastos No Operativos más Nómina	20% - 25%	23,0%	467.721.429	38.976.786
Utilidad Operacional	40% - 45%	44,2%	898.838.571	38.976.786

Frente a la nómina fija mensual del establecimiento hotelero, se realizó una tabla (ver tabla 15), especificando el salario por cargo, número de personas en el puesto de trabajo, así como los que tienen acceso al auxilio de transporte (únicamente para cargos que reciban menos de 2 SMLV). Asimismo, se estipuló el 45% adicional asumiendo las prestaciones sociales, como prima de servicios, cesantías, intereses a las cesantías, salud, pensión, seguridad social y caja de compensación.

Tabla 15

Nómina Fija mensual

						45%
NÓMINA FIJA MENSUAL						
CARGO	No.	Sueldo	A. Transp.	Salario	Prestaciones	Nómina
Gerente General	1	3.500.000	-	3.500.000	1.575.000	5.075.000
Administrador	1	2.500.000	-	2.500.000	1.125.000	3.625.000
Recepcionistas	2	1.500.000	102.854	1.602.854	721.284	2.324.138
Camareras	2	1.000.000	102.854	1.102.854	496.284	1.599.138
Cocinero	1	1.600.000	102.854	1.702.854	766.284	2.469.138
Auxiliar de cocina	1	1.000.000	102.854	1.102.854	496.284	1.599.138
Meseros	2	1.100.000	102.854	1.202.854	541.284	1.744.138
Jardineros	1	1.000.000	102.854	1.102.854	496.284	1.599.138
Auxiliar contable	1	1.100.000	102.854	1.202.854	541.284	1.744.138
Auditor nocturno	1	1.200.000	102.854	1.302.854	586.284	1.889.138
Vigilantes	2	1.000.000	102.854	1.102.854	496.284	1.599.138
Total Fija	15	21.100.000	1.337.102	22.437.102	10.096.696	32.533.798
Nómina Total						38.807.321
Presupuesto para gastos en personal temporal y en horas extras mes						6.273.524

Elaborado por Alberto Villanueva.

13.6.3. Fuentes de financiación e inversionistas.

La fuente de financiación de la empresa es “toda aquella vía que utiliza para obtener los recursos necesarios que sufragen su actividad. Uno de los grandes objetivos de toda empresa es su supervivencia, y para garantizar su continuidad deberá proveerse de recursos financieros” (López, 2017, párr. 1-2). En el caso de este proyecto se tiene contemplado que de

acuerdo con las ventas anuales y su utilidad se requerirá de 10 años de recuperación de la inversión correspondiente a \$4'156'620.000 COP. Comprendido en el terreno (10%), construcción (45%), dotación (20%), gastos de preapertura (15%) e imprevistos (10%) (ver tabla 16). Cabe destacar que este proyecto se financiará principalmente por capital propio y en segunda instancia recibir el apoyo de Fondo Emprender para los emprendimientos del 2021.

Tabla 16

Indicadores de inversión y operación del proyecto.

INDICADORES DE INVERSIÓN Y DE OPERACIÓN		INDICADORES OPERATIVOS Y DE APOYO			
INDICADORES INVERSIÓN		CONCEPTO	RANGO	ÍNDICE	BASE
CARACTERÍSTICAS DE LAS CABAÑAS		DEPARTAMENTO DE HABITACIONES			
Número de Cabañas	30	Nómina	8%-10%	10%	VENTA HABITACIONES
Cabañas Sencillas	10	Otros Gastos	7% - 10%	10%	
Cabañas Dobles	10	DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS			
Cabañas Triples	10	Costo de Venta	30% - 35%	35%	VENTA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS
ÍNDICE Y PORCENTAJE DE OCUPACIÓN		Nómina	20%-25%	22%	
Porcentaje de Ocupación	50%	Otros Gastos	10% - 15%	12%	
Índice de Ocupación	2,5	DEPARTAMENTOS MENORES - OTROS INGRESOS			
TARIFA NETA DE CABAÑAS		Costo de Venta	20% - 25%	25%	VENTA DE MENORES
Tarifa por huésped 1 persona en Cabaña	100.000	Nómina	15%-20%	15%	
Tarifa por huésped 2 persona en Cabaña	160.000	Otros Gastos	5% - 10%	10%	
Tarifa por huésped 3 persona en Cabaña	200.000	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO			

ESTRUCTURA DE INGRESOS	
Venta Neta de Habitaciones sobre Ventas Totales	70%
Venta Neta de Alimentos y Bebidas	20%
Otros Ingresos (Venta Menores)	10%

CARACTERÍSTICAS DE LA INVERSIÓN	
Terreno	10%
Construcción	45%
Dotación	20%
Gastos Apertura	15%
Imprevistos	10%
Años Recuperación Inversión	10,0

Nómina	3% - 5%	5%	VENTA TOTAL
Otros Gastos	3% - 5%	4%	

DEPARTAMENTO DE MERCADEO			
Nómina	2% - 4%	3%	VENTA TOTAL
Otros Gastos	1% - 2%	2%	

DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO			
Nómina	2% - 4%	2%	VENTA TOTAL
Otros Gastos	1% - 2%	2%	

AGUA LUZ Y FUERZA			
ALF	4% - 6%	5%	VENTA TOTAL

CARGOS FIJOS			
Cargos Fijos	15% - 20%	15,0%	VENTA TOTAL

13.6.4. Estado de resultados proyectado a los primeros 5 años de operación.

Los estados financieros se realizaron bajo los siguientes presupuestos:

- La inversión total para la construcción del hotel de 30 cabañas y el capital de trabajo se obtendrá con la venta de las cabañas:

Tabla 17

Presupuesto de inversión.

PRESUPUESTO DE INVERSIÓN				
CONCEPTO	INVERSION PRELIMINAR		INVERSION FINAL AJUSTADA	
	%	VALOR	AJUSTE	VALOR
Inversión Estimada		\$ 4.156.620.000		
Lote	15%	\$ 623.493.000	\$ 69.277.001	\$ 692.770.001
Construcción	45%	\$ 1.870.479.000	\$ 207.831.000	\$ 2.078.310.000
Dotación	20%	\$ 831.324.000	\$ 92.369.333	\$ 923.693.333
Gastos de Preapertura	10%	\$ 415.662.000	\$ 46.184.666	\$ 461.846.666
Imprevistos	10%	\$ 415.662.000		
Total	100%	\$ 4.156.620.000	\$ 415.662.000	\$ 4.156.620.000

PRESUPUESTO INVERSIÓN DOTACION		
CONCEPTO	%	VALOR
Maquinaria y Equipos	40%	\$ 369.477.333
Muebles	20%	\$ 184.738.667
Ropería y Lencería	15%	\$ 138.554.000
Loza y Cristalería	10%	\$ 92.369.333
Platería	10%	\$ 92.369.333
Cubiertería	5%	\$ 46.184.667
Total	100%	\$ 923.693.333

PRESUPUESTO INVERSIÓN GASTOS DE PREAPERTURA		
CONCEPTO	%	VALOR
Materia Prima	8%	\$ 36.947.733
Suministro Aseo	5%	\$ 23.092.333
Suministro Huésped	5%	\$ 23.092.333
Suministro Papelería	5%	\$ 23.092.333
Suministro Impresos	5%	\$ 23.092.333
Suministro Mantenimiento	20%	\$ 92.369.333
Preoperativos	52%	\$ 240.160.266
Total	100%	\$ 461.846.666

El metro cuadrado de las cabañas se venderán (precio constante 2022) a \$4.642.000.00

Tabla 18

Metros de construcción de cabañas.

METROS DE CONSTRUCCIÓN DE CABAÑAS			
CABAÑAS	No	TAMAÑO (M2)	TOTAL (M2)
A	8	18,25	146,00
B	8	22,45	179,60
C	8	31,45	251,60
D	3	46,10	138,30
E	3	60,00	180,00
	30		895,50

INVERSIÓN REQUERIDA	\$ 4.156.620.000
PRECIO DE VENTA DE METRO CUADRADO DE CABAÑAS	\$ 4.642.000

Con base en el precio de venta y los 895.62 M2 que tienen las 30 cabañas, se obtendrán los recursos para construir el hotel sin necesidad de financiación externa. Los inversionistas que adquieran las cabañas se convertirán en socios del hotel y participarán proporcionalmente en las utilidades netas de la operación. Además, ellos siguen siendo propietarios de su respectiva cabaña, la cuál se destina exclusivamente para motivos hoteleros.

Tabla 19

Ingresos por venta de cabañas.

INGRESOS POR VENTA DE CABAÑAS			
CABAÑAS	No	PRECIO DE VENTA	INGRESO TOTAL
A	8	\$ 84.716.500,00	\$ 677.732.000,00
B	8	\$ 104.212.900,00	\$ 833.703.200,00
C	8	\$ 145.990.900,00	\$ 1.167.927.200,00
D	3	\$ 213.996.200,00	\$ 641.988.600,00
E	3	\$ 278.520.000,00	\$ 835.560.000,00
	30		\$ 4.156.911.000,00

CAPITAL AUTORIZADO	\$ 4.156.911.000
---------------------------	-------------------------

A continuación se refleja el Estado de Resultados que se utilizó para conocer el comportamiento de los próximos 5 años. Pues, este es muy factible, ya que en los dos primeros años la operación puede llegar a estar por debajo del promedio, pero después esté por encima del promedio.

Tabla 20

Estado de resultados proyectado a los próximos 5 años.

ESTADO DE RESULTADOS	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
VENTA	\$ -	\$ 2.033.571.429	\$ 2.033.571.429	\$ 2.033.571.429	\$ 2.033.571.429	\$ 2.033.571.429
COSTOS Y GASTOS DPTO. OPERATIVOS	\$ -	\$ 667.011.428	\$ 667.011.428	\$ 667.011.428	\$ 667.011.428	\$ 667.011.428
GASTOS NO DISTRIBUIDOS	\$ -	\$ 467.721.428	\$ 467.721.428	\$ 467.721.428	\$ 467.721.428	\$ 467.721.428
UTILIDAD ANTES DE CARGOS FIJOS	\$ -	\$ 898.838.573	\$ 898.838.573	\$ 898.838.573	\$ 898.838.573	\$ 898.838.573
CARGOS FIJOS	\$ -	\$ 237.310.720	\$ 116.122.155	\$ 108.547.869	\$ 101.527.800	\$ 94.951.103
Gastos Financieros	\$ -	\$ 4.540.000	\$ 4.540.000	\$ 4.540.000	\$ 4.540.000	\$ 4.540.000
Depreciaciones y Amortizaciones	\$ -	\$ 232.770.720	\$ 111.582.155	\$ 104.007.869	\$ 96.987.800	\$ 90.411.103
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO A LA RENTA	\$ -	\$ 661.527.853	\$ 782.716.418	\$ 790.290.704	\$ 797.310.773	\$ 803.887.470
IMPUESTO A LA RENTA	\$ -	\$ 231.534.749	\$ 273.950.746	\$ 276.601.746	\$ 279.058.771	\$ 281.360.614
UTILIDAD NETA	\$ -	\$ 429.993.104	\$ 508.765.672	\$ 513.688.957	\$ 518.252.002	\$ 522.526.855

13.6.5. Balance General

En el Balance General se aplicaron las siguientes consideraciones:

- El monto de las cuentas por cobrar, inventarios y activos fijos permanecen constantes.
- El valor de los activos depreciables y diferidos están constantes, solamente el rubro de “Organización” y “Preoperativos” se amortiza en los primeros cinco años. Para los otros rubros se establece una política de compras, en donde se repone en valor de la depreciación o de la amortización.

Tabla 21

Balance General

PERIODO	ENE. - DIC. AÑO 0	ENE. - DIC. AÑO 1	ENE. - DIC. AÑO 2	ENE. - DIC. AÑO 3	ENE. - DIC. AÑO 4	ENE. - DIC. AÑO 5
CONCEPTO						
ACTIVO	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR
ACTIVO CORRIENTE						
DISPONIBLE	\$ 23.291.000	\$ 550.464.407	\$ 719.118.494	\$ 795.126.139	\$ 866.275.158	\$ 933.537.275
Caja	\$ 8.291.000	\$ 12.000.000	\$ 12.000.000	\$ 12.000.000	\$ 12.000.000	\$ 12.000.000
Bancos	\$ 15.000.000	\$ 538.464.407	\$ 707.118.494	\$ 783.126.139	\$ 854.275.158	\$ 921.537.275
CUENTAS POR COBRAR	\$ -	\$ 35.030.000	\$ 35.030.000	\$ 35.030.000	\$ 35.030.000	\$ 35.030.000
Clientes	\$ -	\$ 4.030.000	\$ 4.030.000	\$ 4.030.000	\$ 4.030.000	\$ 4.030.000
Cuenta Huésped	\$ -	\$ 15.000.000	\$ 15.000.000	\$ 15.000.000	\$ 15.000.000	\$ 15.000.000
Tarjeta de Crédito	\$ -	\$ 8.000.000	\$ 8.000.000	\$ 8.000.000	\$ 8.000.000	\$ 8.000.000
Trabajadores	\$ -	\$ 8.000.000	\$ 8.000.000	\$ 8.000.000	\$ 8.000.000	\$ 8.000.000
INVENTARIOS	\$ 221.686.400	\$ 221.686.400	\$ 221.686.400	\$ 221.686.400	\$ 221.686.400	\$ 221.686.400
Materia Prima	\$ 36.947.733	\$ 36.947.733	\$ 36.947.733	\$ 36.947.733	\$ 36.947.733	\$ 36.947.733
Suministro Aseo	\$ 23.092.333	\$ 23.092.333	\$ 23.092.333	\$ 23.092.333	\$ 23.092.333	\$ 23.092.333
Suministro Huésped	\$ 23.092.333	\$ 23.092.333	\$ 23.092.333	\$ 23.092.333	\$ 23.092.333	\$ 23.092.333
Suministro Papelería	\$ 23.092.333	\$ 23.092.333	\$ 23.092.333	\$ 23.092.333	\$ 23.092.333	\$ 23.092.333
Suministro Impresos	\$ 23.092.333	\$ 23.092.333	\$ 23.092.333	\$ 23.092.333	\$ 23.092.333	\$ 23.092.333
Suministro Mantenimiento	\$ 92.369.333	\$ 92.369.333	\$ 92.369.333	\$ 92.369.333	\$ 92.369.333	\$ 92.369.333
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	\$ 244.977.400	\$ 807.180.807	\$ 975.834.894	\$ 1.051.842.539	\$ 1.122.991.558	\$ 1.190.253.675
ACTIVO NO CORRIENTE	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR
ACTIVO FIJO	\$ 2.771.080.001	\$ 2.771.080.001	\$ 2.771.080.001	\$ 2.771.080.001	\$ 2.771.080.001	\$ 2.771.080.001
Lote	\$ 692.770.001	\$ 692.770.001	\$ 692.770.001	\$ 692.770.001	\$ 692.770.001	\$ 692.770.001
Construcciones y Edificaciones	\$ 2.078.310.000	\$ 2.078.310.000	\$ 2.078.310.000	\$ 2.078.310.000	\$ 2.078.310.000	\$ 2.078.310.000
ACTIVOS DEPRECIABLES Y DIFERIDOS	\$ 1.163.853.599	\$ 1.115.821.546	\$ 1.040.078.693	\$ 969.878.000	\$ 904.111.034	\$ 841.891.051
Maquinaria y Equipos	\$ 369.477.333	\$ 369.477.333	\$ 369.477.333	\$ 369.477.333	\$ 369.477.333	\$ 369.477.333
Muebles	\$ 184.738.667	\$ 184.738.667	\$ 184.738.667	\$ 184.738.667	\$ 184.738.667	\$ 184.738.667
Organización y Preoperativos	\$ 240.160.266	\$ 192.128.213	\$ 144.096.160	\$ 96.064.107	\$ 48.032.053	\$ -
Elementos de Ropería y Lencería	\$ 138.554.000	\$ 138.554.000	\$ 110.843.200	\$ 88.674.560	\$ 70.939.648	\$ 56.751.718
Loza y Cristalería	\$ 92.369.333	\$ 92.369.333	\$ 92.369.333	\$ 92.369.333	\$ 92.369.333	\$ 92.369.333
Platería	\$ 92.369.333	\$ 92.369.333	\$ 92.369.333	\$ 92.369.333	\$ 92.369.333	\$ 92.369.333
Cubiertería	\$ 46.184.667	\$ 46.184.667	\$ 46.184.667	\$ 46.184.667	\$ 46.184.667	\$ 46.184.667
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	\$ 3.934.933.600	\$ 3.886.901.547	\$ 3.811.158.694	\$ 3.740.958.001	\$ 3.675.191.035	\$ 3.612.971.052
TOTAL ACTIVO	\$ 4.179.911.000	\$ 4.694.082.354	\$ 4.786.993.587	\$ 4.792.800.539	\$ 4.798.182.593	\$ 4.803.224.727

- El impuesto a la renta se paga anualmente, al final del período queda como cuenta por pagar la tercera parte del impuesto a la renta.
- El capital autorizado es igual al capital pagado, lo que indica que antes de finalizar los dos años de construcción del hotel, todas las cabañas se han vendido.
- Todos los años se distribuyen las utilidades entre los socios, en los 5 primeros años recuperan el 60% de la inversión.

PASIVO - PATRIMONIO						
PASIVO CORRIENTE	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR
Obligaciones Financieras	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Sobregiros bancarios	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Cuentas por pagar a corto plazo	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Proveedores	\$ 23.000.000	\$ 20.000.000	\$ 20.000.000	\$ 20.000.000	\$ 20.000.000	\$ 20.000.000
Acreeedores a corto plazo	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Impuestos, gravámenes, tasas	\$ -	\$ 77.178.250	\$ 91.316.915	\$ 92.200.582	\$ 93.019.590	\$ 93.786.871
Obligaciones laborales	\$ -	\$ 10.000.000	\$ 10.000.000	\$ 10.000.000	\$ 10.000.000	\$ 10.000.000
TOTAL PASIVO CORRIENTE	\$ 23.000.000	\$ 107.178.250	\$ 121.316.915	\$ 122.200.582	\$ 123.019.590	\$ 123.786.871
PASIVO NO CORRIENTE	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR
Obligaciones Financieras	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Cuentas por pagar a largo plazo	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Proveedores	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Impuestos, gravámenes, tasas	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Obligaciones laborales	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	\$ -					
TOTAL PASIVO	\$ 23.000.000	\$ 107.178.250	\$ 121.316.915	\$ 122.200.582	\$ 123.019.590	\$ 123.786.871
PATRIMONIO	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR
CAPITAL SOCIAL	\$ 4.156.911.000					
Capital autorizado	\$ 4.156.911.000	\$ 4.156.911.000	\$ 4.156.911.000	\$ 4.156.911.000	\$ 4.156.911.000	\$ 4.156.911.000
Capital por suscribir	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Capital pagado	\$ 4.156.911.000	\$ 4.156.911.000	\$ 4.156.911.000	\$ 4.156.911.000	\$ 4.156.911.000	\$ 4.156.911.000
RESERVAS	\$ -					
UTILIDADES POR DISTRIBUIR	\$ -	\$ 429.993.104	\$ 508.765.672	\$ 513.688.957	\$ 518.252.002	\$ 522.526.855
Utilidades ejercicios anteriores	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Utilidades del ejercicio	\$ -	\$ 429.993.104	\$ 508.765.672	\$ 513.688.957	\$ 518.252.002	\$ 522.526.855
TOTAL PATRIMONIO	\$ 4.156.911.000	\$ 4.586.904.104	\$ 4.665.676.672	\$ 4.670.599.957	\$ 4.675.163.002	\$ 4.679.437.855
TOAL PASIVO MAS PATRIMONIO	\$ 4.179.911.000	\$ 4.694.082.354	\$ 4.786.993.587	\$ 4.792.800.539	\$ 4.798.182.593	\$ 4.803.224.727

Si las ventas de las cabañas no se cumplen como lo determinado en este modelo se requerirá acudir al sector financiero. Pues, se considera que este modelo logrará rápidamente la viabilidad financiera para el inicio de la construcción del hotel.

Para observar todas las operaciones matemáticas y detalle tanto del Estado de Resultados y Balance General, dar click [aquí](#).

14. Conclusiones

- Esta investigación tuvo como objetivo diseñar un establecimiento hotelero con servicios e infraestructura inclusiva y accesible principalmente para personas en estado de discapacidad física y enfermedades crónicas.
- Las personas en estado de discapacidad física y enfermedades crónicas se encuentran en riesgo cuando se dirigen a algún lugar con el fin de practicar turismo, debido a que la mayoría de establecimientos no cumplen con estándares de inclusividad y accesibilidad destinados a esta población. Por este motivo se diseña un establecimiento

hotelero con actividades, servicios, infraestructura exclusiva para este segmento de mercado y así satisfacer sus necesidades básicas.

- Se propone un establecimiento hotelero enfocado en servicios de relajación y bienestar, esto debido a que con la pandemia del COVID-19, esta es una nueva tendencia, donde los turistas prefieren salir a pueblos cercanos de las principales ciudades y así salir de la cotidianidad en sus labores diarias y que encuentren comodidad, seguridad, plan de comidas, actividades al aire libre, espacios para compartir en familia y un lugar en conexión con la naturaleza y cultura antioqueña.
- Se elige Jardín – Antioquia como el lugar para desarrollar este proyecto por sus condiciones climáticas, bajo nivel de humedad, ubicación en el suroeste Antioqueño, limitando con principales ciudades del país como es Medellín, Manizales, Armenia y Pereira.
- Al hacer un análisis de mercado en posibles clientes potenciales, no solo por su capacidad adquisitiva sino por tener necesidades primarias que satisfacer, se concluye que el cliente busca un precio asequible y le apuesta a un lugar donde no tema por su integridad física y que se brinden espacios y servicios en pro de su bienestar y felicidad.
- El objetivo principal de este proyecto, más que, crear una empresa viable financieramente es invertir en un destino que se está promocionando poco a poco al pertenecer a la Red de Pueblos Patrimonio de Colombia y generar un impacto de índole social y cultural en el territorio.
- Se concluye que el proyecto es financieramente viable después de los 10 años de su apertura para lograr el punto de equilibrio en ventas y recuperación de la inversión a partir de las investigaciones cuantitativas y cualitativas que se realizaron en el mercado y el análisis en los indicadores financieros.

- Al diseñar el establecimiento hotelero se tiene en cuenta la nueva normalidad frente al distanciamiento social para mitigar el riesgo de contagio frente al COVID-19.

15. Referencias

- 65 y más. (2018). El 70% de las personas mayores padecen enfermedades cardiorrespiratorias sin saberlo. https://www.65ymas.com/salud/mayores-enfermedades-cardiorespiratorias_17189_102.html
- Alcaldía Municipal de Jardín. (S.f.). Nuestro municipio. Recuperado de <http://www.eljardin-antioquia.gov.co/municipio/nuestro-municipio>
- Araya-Castillo, L y Pedreros-Gajardo, M. (2013). Análisis de las teorías de la motivación de contenido: una aplicación al mercado laboral de Chile del año 2009. Revista de Ciencias Sociales de la Universidad de Costa Rica. <https://www.redalyc.org/pdf/153/15333870004.pdf>
- ASENL (Auditoría Superior del Estado de Nuevo León). (S.f.). Descripción y perfil del puesto. <https://www.asenl.gob.mx/transparencia/95/fraccion/II/perfiles/repcionista.pdf>
- Axonveterinaria. (S.f.). Sistema cardiorrespiratorio y las enfermedades cardiacas. http://axonveterinaria.net/web_axoncomunicacion/auxiliarveterinario/42/AV_42_Sistema_cardiorrespiratorio_enfermedades_cardiacas.pdf
- Bizneo HR. (2021). Qué es la estructura organizacional. <https://www.bizneo.com/blog/estructura-organizacional/>
- BLISEGUR. (S.f.). Seguridad privada en los hoteles. https://www.blisegur.com/seguridad_privada_hoteles.php
- Booking. (2021). Cabañas Filo de Oro. https://www.booking.com/hotel/co/caban-as-filo-de-oro-jardin.es.html?aid=356938;label=metagha-link-localuniversalCO-hotel-3998235_dev-desktop_lo-1_bw-9_dow-Wednesday_defdate-1_room-0_lang-es_curr-COP_gstadt-2_rateid-0_aud-0_cid-_gacid-6642513102_mcid-10_ppa-1_clrid-

0_ad-1_gstkid-0_checkin-
 20210324;sid=a4db9a9a07616076edfbf1cf6bca3692;all_sr_blocks=399823503_1791
 87225_2_0_0;checkin=2021-03-24;checkout=2021-03-
 25;dest_id=900052936;dest_type=city;dist=0;group_adults=2;group_children=0;hapos=1;highlighted_blocks=399823503_179187225_2_0_0;hpos=1;no_rooms=1;room1=A%2CA;sb_price_type=total;sr_order=popularity;sr_pri_blocks=399823503_179187225_2_0_0__15300000;sreepoch=1615807251;srpvid=26dd4fc96cd1000e;type=total;u
 cfs=1&#map_closed

Brown, F. (S.f.). Los principios de la responsabilidad social empresarial. Universidad Nacional Autónoma de México.
<http://www.economia.unam.mx/publicaciones/econinforma/pdfs/363/06florbrown.pdf>

Cañizalez, O. (S.f.). Investigación descriptiva.
<https://es.scribd.com/doc/47429622/INVESTIGACION-DESCRIPTIVA>

Caracol Radio. (2020). Trabajando por una Colombia accesible e incluyente.
https://caracol.com.co/programa/2020/10/03/el_sabor_de_colombia/1601758131_833481.html

Cardona, D. (S.f.). La responsabilidad social empresarial. Concepto, evolución y tendencias.
<http://www.unilibre.edu.co/bogota/pdfs/2016/1sin/25.pdf>

Carreño, L. (28 de febrero de 2019). Turismo para personas con discapacidad: un manual para que el entorno se adapte a ellas. El Espectador.
<https://www.elespectador.com/economia/turismo-para-personas-con-discapacidad-un-manual-para-que-el-entorno-se-adapte-ellas-articulo-842429>

Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas [CEAPAT]. (S.f.). Concepto Europeo de Accesibilidad.

http://www.ceapat.es/InterPresent2/groups/imsero/documents/binario/concepto_europeo_de_accesibili.pdf

Centro Mexicano para la Filantropía [CEMEFI]. (S.f.). El concepto de Responsabilidad Social Empresarial. https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf

Cerasa (Editorial Universitaria Ramón Areces). (S.f.). El transporte: concepto, características, funciones y clases de transportes. <https://www.cerasa.es/media/areces/files/book-attachment-3111.pdf>

CEREM International Business School. (2017). Hacia la normalización del turismo inclusivo. <https://www.cerembs.co/blog/hacia-la-normalizacion-del-turismo-inclusivo>

Chiavenato, I. (2000). Introducción a la teoría general de la administración (5.^a ed.). México D.C: Mc Graw Hill.

Chica, S, Ochoa, K & Santamaría, P. (2014). Análisis de la situación de salud. Recuperado de <http://saludpublicavirtual.udea.edu.co/apssuroeste/images/Municipios/asis/Jardin.pdf>

Colegio Mayor de Antioquia. (2020). El sector turístico durante la pandemia del covid-19, el impacto inmediato y la lenta recuperación. <https://www.colmayor.edu.co/noticias/el-sector-turistico-durante-la-pandemia-del-covid-19-el-impacto-inmediato-y-la-lenta-recuperacion/>

Concepto.de. (2021). Ingreso. <https://concepto.de/ingreso-2/>

Cotelco. (2018). Hoteles Accesibles para todos. Issu. https://www.google.com/search?q=que+es+issuu&rlz=1C1SQJL_esCO913CO913&oeq=que+es+issuu&aqs=chrome..69i57j0l6.3033j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8

DANE (Departamento Administrativo Nacional de Estadística). (S.f.). Por su condición de salud presenta alteraciones permanentes en: La digestión, el metabolismo, las hormonas (C27G_DIG).

<http://microdatos.dane.gov.co/index.php/catalog/148/variable/V51?pdf=1>

Departamento Nacional de Planeación [DNP]. (S.f.). Demografía y población.

<https://terridata.dnp.gov.co/index-app.html#/perfiles/05364>

Design Thinking. (S.f.). ¿Qué es el design Thinking? <https://www.designthinking.es/inicio/>

ElMundo.com. (2017). 24,4% creció la visita de extranjeros Antioquia a noviembre de 2016.

<https://www.elmundo.com/noticia/24-4crecio-la-visita-de-extranjeros-en-Antioquia-a-noviembre-de-2016/47351>

ESERP Business & Law School. (2021). ¿Qué es y cómo hacer un análisis PESTEL?

<https://es.eserp.com/articulos/que-es-analisis-pestel/>

Fernández, M. T. (2009). Turismo accesible y turismo para todos en España: antecedentes,

estado de cuestión y futuras líneas de investigación.

https://www.researchgate.net/publication/236983670_Turismo_accesible_y_turismo_para_todos_en_Espana_antecedentes_estado_de_la_cuestion_y_lineas_de_investigacion

Fernández, M.T. (2009). Turismo accesible: Importancia de la Accesibilidad para el Sector Turístico.

https://www.researchgate.net/publication/46562157_Turismo_Accesible_Importancia_de_la_Accesibilidad_para_el_Sector_Turistico

Echeverri, E. (2019). ¿Estamos preparados para la quinta revolución industrial?

<https://www.eafit.edu.co/escuelas/administracion/emprendimiento-academico/bitacora-de-innovacion/casos-catedra-de-innovacion/Documents/Articulo%20Ruta%20N%202019.pdf>

Fonologos. (2017). Patologías de la voz. <https://fonologos.com/es/patologias/patologias-de-la-voz/>

- García, A. (2012). Turismo accesible para personas con discapacidad. <https://www.consumer.es/solidaridad/turismo-accesible-para-personas-con-discapacidad.html>
- García, C.A., González, A. (S.f.). Factores de riesgo de enfermedades cardiorrespiratorias. file:///C:/Users/UEC/Downloads/1181-Texto%20de%20art%C3%83_culo-2626-2-10-20191112.pdf
- GalmpingHub. (2021). Glamorous Wellness Retreat with Private Pool near Ubud in Rural Bali. <https://glampinghub.com/es/indonesia/bali/ubud/wellness-retreat-ubud-bali/?dates=%20-%20&adults=2&children=0&infants=0>
- Gerencie. (S.f.). Diferencia entre costo y gasto. https://www.gerencie.com/diferencia-entre-costo-y-gasto.html#Definicion_de_gasto
- Gobierno de Chile. (S.f.). Recomendaciones uso de lenguaje inclusivo persona en situación de discapacidad. <https://www.cultura.gob.cl/wp-content/uploads/2017/01/guia-recomendaciones-lenguaje-inclusivo-discapacidad.pdf>
- González, C. y Gálvez, Édgar. (2008). Modelo de Emprendimiento en Red –MER. Aplicación de las teorías del emprendimiento a las redes empresariales (40.^a ed.). Revista Latinoamericana de Administración. <http://basesbiblioteca.uexternado.edu.co:2313/openurl?sid=EBSCO%3aedo&genre=article&issn=10128255&ISBN=&volume=&issue=40&date=20080401&spage=13&pages=13-31&title=Academia%3a+Revista+Latinoamericana+de+Administraci%c3%b3n&atitle=Modelo+de+Emprendimiento+en+Red+-+MER.+Aplicaci%c3%b3n+de+las+teor%c3%adas+del+emprendimiento+a+las+redes+empresariales.&aulast=Campo%2c+Carlos+Hern%c3%a1n+Gonz%c3%a1lez&id=DOI%3a&site=ftf-live>

González, M., Arango. A. (2017). Plan de negocios para desarrollar el turismo de personas en situación de discapacidad en Colombia. *Colegio de Estudios Superiores de Administración*.

https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/1693/TG_00611.pdf?sequence=1

Google Sites. (S.f.). Enfermedades del sistema reproductor. <https://sites.google.com/site/apartoreproductordelhombre/c1-enfermedades-del-sistema-reproductor>

Heraldo México. (2020). Empresas no estaban preparadas para afrontar la pandemia: Rogelio Salcedo. <https://heraldodemexico.com.mx/mer-k-2/crisis-economia-empleos-empresas-reestructuracion-coronavirus-covid-19-el-heraldo-de-mexico/>

ICONTEC. (2009). Norma técnica NTSH sectorial colombiana 006. Fontur. https://fontur.com.co/aym_document/aym_normatividad/2009/NTSH006-09.pdf

ICONTEC. (2014). Establecimientos de alojamiento y hospedaje. Norma técnica NTS-TS Sectorial Colombiana 002. <https://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=f200f357-97f9-408a-a2c1-07e1a929c1fc>

Institute of Design at Stanford. (S.f.). Mini guía: una introducción al Design Thinking. <http://guiaiso50001.cl/guia/wp-content/uploads/2017/04/guia-proceso-creativo.pdf>

Instituto Nacional del Cáncer. (S.f.). Aparato reproductor. <https://www.cancer.gov/espanol/publicaciones/diccionario/def/aparato-reproductor>

Instituto para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Distrito Federal [INDEPEDI]. (2016). Manual de Normas Técnicas de Accesibilidad. http://www.data.seduvi.cdmx.gob.mx/portal/images/banners/banner_derecho/documentos/Manual_Normas_Tecnicas_Accesibilidad_2016.pdf

- ISO. (2010). ISO 26000:2010 (es). Guía de responsabilidad social.
<https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>
- Jaramillo, M. (S.f.). Enfoque del comportamiento en la administración. Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe.
<http://www.umc.edu.ve/mjaramillo/Unidades/Unidad%20VI/Guia/Guia.pdf>
- Jardin.Antioquia.In. (S.f.a). Historia. Recuperado de <https://jardindeaventura.com/historia-de-jardin-antioquia/>
- Jardin.Antioquia.In. (S.f.b). 3 días en Jardín. Recuperado de <https://jardin.antioquia.in/turismo/3-dias-en-jardin-dia-1>
- Jardin.Antioquia.in. (S.f.c). ¿Cómo llegar a JARDÍN?
<https://jardin.antioquia.in/home/ubicacion>
- Jardin.Antioquia.in. (S.f.d). Vías alternas para llegar a Jardín desde Medellín.
<https://jardin.antioquia.in/home/ubicacion>
- Johnston, E. (S.f.). Capítulo 22: Trastornos del aparato reproductor femenino.
<https://accessmedicina.mhmedical.com/content.aspx?bookid=2755§ionid=230419810>
- Joya, J. (2009). Ideas clave y buenas prácticas de RSE en Hoteles.
https://issuu.com/roadmap/docs/guia_rse_hoteles
- LasDistancias.net. (2020a). Distancia entre Manizales y Jardín.
<http://co.lasdistancias.net/distancia-de-manizales-a-jardin>
- LasDistancias.net. (2020b). Distancia de Pereira a Jardín.
<http://co.lasdistancias.net/calcular?from=Pereira%2C+Risaralda&to=Jard%C3%ADn%2C+Antioquia>

- LasDistancias.net. (2020c). Distancia de Armenia a Jardín. <http://co.lasdistancias.net/calcular?from=Armenia%2C+Quind%C3%ADo&to=Jard%C3%ADn%2C+Antioquia>
- Lesur. (2003). Manual de meseros y capitanes. <https://asesoresenturismoperu.files.wordpress.com/2016/08/248-manual-de-meseros-y-capitanes-una-guc3ada-paso-a-paso-trillas.pdf>
- Ley 400. Por la cual se adoptan normas sobre Construcciones Sismo Resistentes, Colombia, 19 de agosto de 1997. https://www.minambiente.gov.co/images/normativa/leyes/1997/ley_0400_1997.pdf
- López, D. (2017). Fuente de financiación. <https://economipedia.com/definiciones/fuente-de-financiacion.html>
- López, F. A., Dinares, M. (2006). El Hotel Accesible. Guía para su diseño, organización y gestión. *Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España*. <https://www.imserso.es/InterPresent2/groups/imserso/documents/binario/hotelaccesible.pdf>
- López-Escolano, C. y Pueyo-Campos, Á. (2020). Medidas básicas de accesibilidad territorial. ENFOQUES, EVOLUCIÓN Y UTILIDADES. *Bitácora Urbano/Territorial*, 30(1), 49–57. <https://basesbiblioteca.uexternado.edu.co:2327/10.15446/bitacora.v29n3.68085>
- Manrai, L. A.; Manrai, A. K. (2009) “Analysis of tourist behavior: a conceptual framework on Hofstede’s cultural dimensions”. Oxford Business & Economics Conference Program. Oxford University, Oxford
- Marrero, M. (2016). Glosario de términos hoteleros, turísticos y relacionados. <https://www.hosteltur.com/files/web/templates/term/wikitur.pdf>

- Martínez, R., Escalona, J. (2014). Integración, turismo y discapacidad: ¿son accesibles los hoteles para las personas con discapacidad física?
<https://www.redalyc.org/pdf/881/88129335016.pdf>
- Medicoplus. (2020). Las 10 enfermedades endocrinas más comunes (causas, síntomas y tratamiento). <https://medicoplus.com/endocrinologia/enfermedades-endocrinas-mas-comunes>
- Medina, L., Ramírez, J y Hernández, A. (S.f.). Teorías sobre la Responsabilidad Social de la Empresa (RSE). http://www.economicas.uba.ar/wp-content/uploads/2017/08/Medina_Teor%C3%83%C2%ADas_sobre_la_responsabilidad.pdf
- Medlineplus. (2019a). Sistema inmunitario y sus enfermedades.
<https://medlineplus.gov/spanish/immunesystemanddisorders.html#:~:text=Si%20tiene%20una%20enfermedad%20autoinmune,se%20enferma%20con%20m%C3%A1s%20frecuencia.>
- Medlineplus. (2019b). Trastornos metabólicos.
<https://medlineplus.gov/spanish/metabolicdisorders.html>
- MedlinePlus. (2020). Deterioro del lenguaje en adultos.
<https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/003204.htm#:~:text=Por%20lo%20general%20un%20trastorno,dificultad%20para%20producir%20el%20lenguaje.>
- Medlineplus. (2020). Enfermedades digestivas.
<https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/007447.htm>
- MedlinePlus. (2020). Qué es la enfermedad cardiovascular.
<https://medlineplus.gov/spanish/ency/patientinstructions/000759.htm>
- Melia Hotels International. (S.f). Auditor nocturno.
<https://meliahotels.talentnest.com/es/posting/2248>

- MH NEWSDESK LITE. (2021). Matriz FODA. <https://www.matrizfoda.com/dafo/#>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo [MinCit]. (2020). Medidas para hoteles COVID-19 (Coronavirus). mincit.gov.co/minturismo/caja-de-herramientas/medidas-para-hoteles-covid-19
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo [MinCit]., Fondo Nacional del Turismo [FONTUR]., Asociación Colombiana de Sordociegos [SURCOE] (S.f.). Estudio Nacional de OFERTA Y DEMANDA TURÍSTICA para personas con discapacidad. http://www.citur.gov.co/upload/publications/documentos/200.Estudio_nacional_de_demanda_turistica_de_personas_con_discapacidad.pdf
- Ministerio de Salud [MinSalud]. (2017). Sala situacional de las personas con discapacidad (PCD). <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PES/presentacion-sala-situacional-discapacidad-2017.pdf>
- Ministerio de Salud [MinSalud]. (2018). Sala Situacional de las Personas con Discapacidad (PCD). <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/sala-situacional-discapacidad-junio-2018.pdf>
- Ministerio de Salud. (2020). Boletines Poblacionales: Personas con discapacidad oficina de promoción social. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/boletines-poblacionales-personas-discapacidad.pdf>
- Ministerio de Salud. (2020). Glosario de términos sobre discapacidad. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/glosario-discapacidad-2020.pdf>

- Ministerio de Salud. [MinSalud]. (2020). Discapacidad.
<https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/Paginas/DisCAPACIDAD.aspx>
- MinSalud. (2017). Sala Situacional de las Personas con Discapacidad (PCD).
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PES/presentacion-sala-situacional-discapacidad-2017.pdf>
- MinSalud. (2020a). Boletines poblacionales: Personas con Discapacidad. Oficina de Promoción Social.
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/boletines-poblacionales-personas-discapacidad.pdf>
- MinSalud. (2020b). Lineamientos de prevención del contagio por covid-19 y atención en salud para las personas con discapacidad, sus familias, las personas cuidadoras y actores del sector salud. [minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/asif13-personas-con-discapacidad.covid-19.pdf](https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/asif13-personas-con-discapacidad.covid-19.pdf)
- Ministerio de Trabajo (S.f.). Guía para el proceso de inclusión laboral de personas con discapacidad.
<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59111836/GUIA+PARA+EL+PROCESO+DE+INCLUSION+LABORAL+DE+PCD.pdf/1d8631c0-58d5-8626-69cb-780b169fcdf7?version=1.0>
- Mogrovejo, E. (S.f.). Manual de funciones – ayudante de cocina. *Scribd*.
<https://es.scribd.com/document/520204839/MANUAL-DE-FUNCIONES-AYUDANTE-DE-COCINA>
- Monje, C. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa, guía didáctica.
<https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>

- Monsalve, C y Hernández, S. I. (2015). Gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles: caso Bucaramanga. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-81602015000100011
- Naciones Unidas (S.f.). Algunos datos sobre las personas con discapacidad. <https://www.un.org/development/desa/disabilities-es/algunos-datos-sobre-las-personas-con-discapacidad.html>
- Netquest.com. (2020). El tamaño de la muestra que necesitas es... <https://www.netquest.com/es/gracias-calculadora-muestra?submissionGuid=cb2f70f2-ab7c-4b4e-8edc-32497362e714>
- Observatorio discapacidad física. (2020). La discapacidad física: ¿qué es y qué tipos hay? <https://www.observatoridiscapacitat.org/es/la-discapacidad-fisica-que-es-y-que-tipos-hay>
- ONCE. (2020). El Braille: lectura, aprendizaje, alfabeto y signos. <https://www.once.es/servicios-sociales/braille>
- Organización de las Naciones Unidas [ONU]. (2017a). Pacto Mundial de la Naciones Unidas, una llamada a la acción para las empresas sostenibles. https://www.pactomundial.org/wp-content/uploads/2017/11/Flyer-New-Estrategy-GC_2018_.pdf
- Organización de las Naciones Unidas [ONU]. (2017b). Diez principios. <https://www.pactomundial.org/category/aprendizaje/10-principios/>
- Organización Mundial de la Salud [OMS] (2020). Cambio climático y salud humana. <https://www.who.int/globalchange/publications/heat-and-health/es/>
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2017). 10 datos sobre la discapacidad. <https://www.who.int/features/factfiles/disability/es/>

- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2019). Sordera y pérdida de la audición. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/deafness-and-hearing-loss>
- Organización Mundial del Turismo. [OMT]. (2020). Suspendido - conferencia internacional de la OMT sobre el turismo y accesibilidad. <https://www.unwto.org/es/conferencia-internacional-de-la-omt-sobre-turismo-y-accesibilidad>
- Organización Nacional de Ciegos Españoles [ONCE]. (2020). La discapacidad visual. <https://www.once.es/dejanos-ayudarte/la-discapacidad-visual>
- Portafolio. (2018). La Responsabilidad Social Empresarial. <https://www.portafolio.co/economia/la-responsabilidad-social-empresarial-una-estrategia-de-gerencia-515003>
- Portilla, L.M., Villa, C.L. y Arias, L. (2007). La teoría científica y su impacto en la empresa actual. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal. <https://www.redalyc.org/pdf/849/84903554.pdf>
- Puetaman, B. (2017). Discapacidad y accesibilidad: el servicio público de transporte como piedra angular de la integración social. Régimen jurídico y desafíos del sector. Tesis de grado n.º 83. <https://basesbiblioteca.uexternado.edu.co:3187/pdfreader/discapacidad-y-accesibilidad-el-servicio-pblico-de-transporte-como-piedra-angular-la-integracin-social-rgimen-juridico-desafios-del-sector-tesis-grado-n-83>
- QuestionPro. (2021). ¿Qué es el muestreo por conveniencia? <https://www.questionpro.com/blog/es/muestreo-por-conveniencia/>
- Quintero, A. (2016). Las empresas que emplean personas con discapacidad. <https://www.larepublica.co/responsabilidad-social/las-empresas-que-emplean-personas-con-discapacidad-2387271>
- Ramírez, W. (2017). La inclusión: una historia de exclusión en el proceso de enseñanza

- Rodrigues, J. (2011). La percepción del riesgo en los turistas con discapacidad física. Una propuesta de abordaje específico.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3739667>
- Rome2rio. (2020). Cómo llegar desde Medellín a Jardín en autobús, taxi, coche o town car.
<https://www.rome2rio.com/es/s/Medell%C3%ADn/Jard%C3%ADn>
- Sánchez, D.A. (2015). Accesibilidad a los servicios de salud: debate teórico sobre determinantes e implicaciones en la política pública de salud.
<https://www.medigraphic.com/pdfs/imss/im-2017/im171q.pdf>
- Sateliteinfos. (2019). Importancia de la mirilla en una puerta.
<http://www.sateliteinfos.com/importancia-de-la-mirilla-en-una-puerta/#:~:text=En%20la%20parte%20delantera%20de,altura%20promedio%20de%20los%20ojos.>
- Secretaría de desarrollo e integración social. (2020). Tipos de discapacidad. *Alcaldía de Tocancipá*. <http://www.tocancipa-cundinamarca.gov.co/Ciudadanos/Paginas/Tipos-de-Discapacidad.aspx>
- SECTUR (Secretaría de Turismo). (S.f.). Contabilidad hotelera y financiamiento.
<https://cedocvirtual.sectur.gob.mx/janium/Documentos/002208Pri0000.pdf>
- SENA (Servicio Nacional de Aprendizaje). (2018). Funciones o actividades del contrato.
<https://agenciapublicadeempleo.sena.edu.co/spe-web/spe/demanda/solicitud-sintesis/2574433#:~:text=Camarero%20hotel,-Funciones%20o%20actividades&text=Limpiar%20y%20mantener%20las%20habitaciones,insumos%20propios%20de%20la%20labor.>
- Sistema de Indicadores Turísticos [SITUR]. (2018). Municipios visitados por turistas en Antioquia. Recuperado de <https://situr.gov.co/estadisticas/DfMunicipiosVisitados/general>

- Sistema de Indicadores Turísticos [SITUR]. (2019). Destinos visitados por los hogares Antioqueños. https://situr.gov.co/estadisticas/df_emi_dest_nac/general/2019
- Sistemas Aries SAS. (2019). Sinóptico de ejecución presupuestal de ingresos. https://jardinantioquia.micolombiadigital.gov.co/sites/jardinantioquia/content/files/00211/10536_sipnotico-de-ingresos-31122018.pdf
- Tarapuez, E. y Botero, J. (2007). Algunos aportes de los neoclásicos a la teoría del emprendedor / Some neoclassists' contributions to the entrepreneur theory. Cuadernos de Administración, 20(34), 39–63.
- TecnoHotel. (2017). Las personas con discapacidad viajan igual y gastan hasta un 30% más. <https://www.tecnohotelnews.com/2017/09/personas-con-discapacidad-turismo/>
- Tripadvisor. (S.f.). Can Lluç Boutique Country Hotel & Villas. https://www.tripadvisor.es/Hotel_Review-g1068661-d625373-Reviews-Can_Lluç_Boutique_Country_Hotel_Villas-San_Rafael_Ibiza_Balearic_Islands.html
- TurisColombia. (2016). Jardín Antioquia. Recuperado de https://www.turiscolombia.com/jardin_antioquia.htm
- UAC (Universidad Autónoma de Colombia). (S.f.). Funciones – Responsabilidades. Departamento de Gerencia y administración. <http://repositorio.uac.edu.co/bitstream/handle/11619/3802/THT%200179C%20Funciones%20-%20Responsabilidades.pdf?sequence=2&isAllowed=y#:~:text=La%20gerencia%20es%20la%20encargada,otras%20que%20se%20hagan%20pertinentes.>
- Universia. (2017). Tipos de investigación: descriptiva, exploratoria y explicativa. <https://noticias.universia.cr/educacion/noticia/2017/09/04/1155475/tipos-investigacion-descriptiva-exploratoria-explicativa.html>

Universidad de Antioquia. (2019). Colombia, mucho por aprender sobre turismo incluyente.

<http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/udea-noticias/udea->

[noticia!/ut/p/z1/zZVNT-](http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/udea-noticias/udea-noticia!/ut/p/z1/zZVNT-)

[MwEIb_Chw4WnbcfLjHbCip2NK0kFCaC3IdQ83Gdkhdvn49jvawWqqSImSJHBI7](http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/udea-noticias/udea-noticia!/ut/p/z1/zZVNT-MwEIb_Chw4WnbcfLjHbCip2NK0kFCaC3IdQ83Gdkhdvn49jvawWqqSImSJHBI7)

[Gj_vzPiVBpbwBpaKPol7aoRWtLb7ZRnekmGCvdhHEXT6IYrDmR9EOB3k1wguP](http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/udea-noticias/udea-noticia!/ut/p/z1/zZVNT-Gj_vzPiVBpbwBpaKPol7aoRWtLb7ZRnekmGCvdhHEXT6IYrDmR9EOB3k1wguP)

[gT89gIUz0ezaZ4ls9NzDMtDzqM9T4wOOz-dByMPJ2iSplmE5knmZVenl-](http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/udea-noticias/udea-noticia!/ut/p/z1/zZVNT-gT89gIUz0ezaZ4ls9NzDMtDzqM9T4wOOz-dByMPJ2iSplmE5knmZVenl-)

[M079W_hiUsmTKNWcNlo1tD623F6Qmim_93ay3533X3PILaCCbo5gQxrQxXotJd1](http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/udea-noticias/udea-noticia!/ut/p/z1/zZVNT-M079W_hiUsmTKNWcNlo1tD623F6Qmim_93ay3533X3PILaCCbo5gQxrQxXotJd1)

[L_fDW-](http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/udea-noticias/udea-noticia!/ut/p/z1/zZVNT-L_fDW-)

[FrgTTtJZUUsPbLrTWciUokFu21sAKANq0XFW8BRu9ajkw21ZspAZCsXr7yi25y6](http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/udea-noticias/udea-noticia!/ut/p/z1/zZVNT-FrgTTtJZUUsPbLrTWciUokFu21sAKANq0XFW8BRu9ajkw21ZspAZCsXr7yi25y6)

[9hooJLhhHDEcOAYx4C39YChsMgBIRTryIkIFFQ7dzHTsHI5-](http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/udea-noticias/udea-noticia!/ut/p/z1/zZVNT-9hooJLhhHDEcOAYx4C39YChsMgBIRTryIkIFFQ7dzHTsHI5-)

[1edHr7CWSMPwYQRM7sleeTkV9cIJQFO4RdT_RlsbRVRptyGCAfLp4Ef4aF0q20](http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/udea-noticias/udea-noticia!/ut/p/z1/zZVNT-1edHr7CWSMPwYQRM7sleeTkV9cIJQFO4RdT_RlsbRVRptyGCAfLp4Ef4aF0q20)

[Lr36YpPGvQrBNxV68JFTfIrd4j23-IFTPEFu8aFbvFtjErfGzHy3eLe997_rnPO-](http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/udea-noticias/udea-noticia!/ut/p/z1/zZVNT-Lr36YpPGvQrBNxV68JFTfIrd4j23-IFTPEFu8aFbvFtjErfGzHy3eLe997_rnPO-)

[YWSnrXh4fCxjO5K6qfJi4M2PnEmNLIpCksEr-](http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/udea-noticias/udea-noticia!/ut/p/z1/zZVNT-YWSnrXh4fCxjO5K6qfJi4M2PnEmNLIpCksEr-)

[HM5fvs1BWmyIs_5nTzgs4iPj98B8jBHXA!!/](http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/udea-noticias/udea-noticia!/ut/p/z1/zZVNT-HM5fvs1BWmyIs_5nTzgs4iPj98B8jBHXA!!/)

Universidad de Colima. (2020). El presupuesto en un proyecto de investigación.

https://recursos.ucol.mx/tesis/presupuesto_proyecto_investigacion.php

Universidad de Sonora (S.f.). Perfil de puesto jardinero.

<https://recursoshumanos.unison.mx/wp-content/uploads/2018/11/Jardinero.pdf>

Universidad Externado de Colombia [UEC]. (2020). La crisis del turismo por el COVID-19.

<https://www.uexternado.edu.co/economia/la-crisis-del-turismo-por-el-covid-19/>

Universidad Nacional de Colombia [UNAL]. (2013). Colonización, poblamiento y propiedad

en el suroeste antioqueño. El caso del municipio de Jardín (Antioquia-Colombia), 1830-

1931.

Recuperado

de

<https://revistas.unal.edu.co/index.php/achsc/article/view/42330/44740>

Universidad Tecnológica de Panamá (2016). Manual descriptivo de cargos.

<https://www.utp.ac.pa/documentos/2017/pdf/cocinero.pdf>

Victoria, J. C. (S.f.). Glosario terminología hotelera. IDATUR.

https://www.academia.edu/10018877/GLOSARIO_TERMINOLOGIA_HOTELERA?auto=download

Weather Spark. (S.f.). El clima promedio en Jardín Colombia.

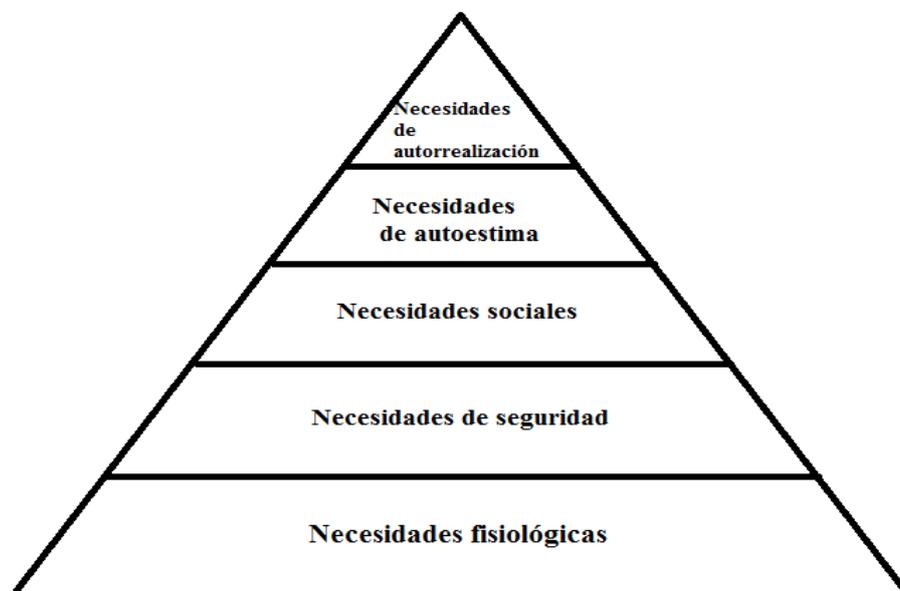
<https://es.weatherspark.com/y/22490/Clima-promedio-en-Jard%C3%ADn-Colombia-durante-todo-el-a%C3%B1o>

Wiki sordos. (S.f.). Mudez. <https://sordos.fandom.com/wiki/Mudez>

16. Figuras

Figura 1.

La jerarquía de las necesidades, según Maslow.



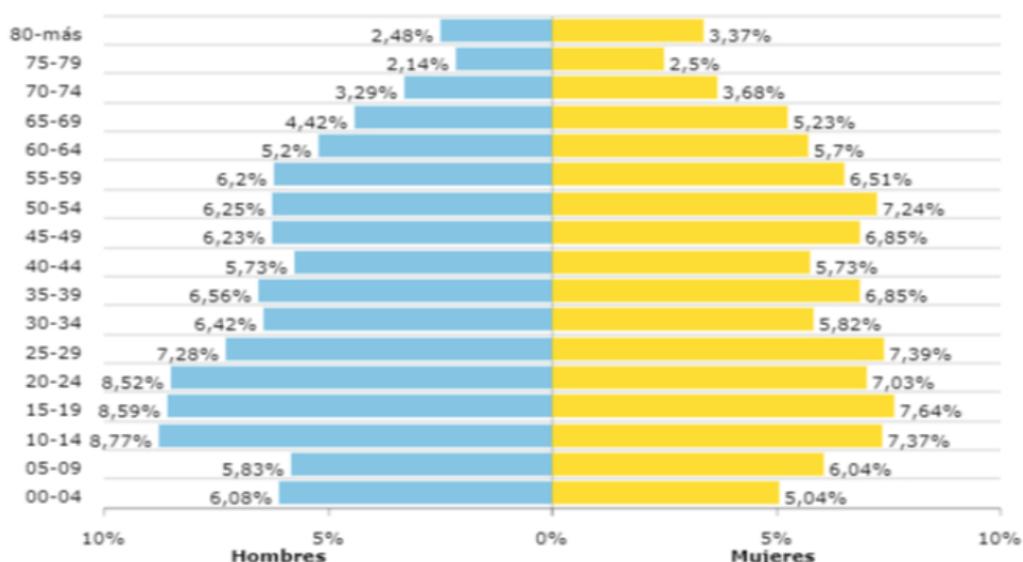
Pirámide extraída de Jaramillo, s.f., p. 4.
<http://www.umc.edu.ve/mjaramillo/Unidades/Unidad%20VI/Guia/Guia.pdf>

Figura 2.

Población de Jardín.

Pirámide poblacional

Fuente: DANE - Censo Nacional de Población y Vivienda - 2018



Gráfica del DANE citado por Departamento Nacional de Planeación [DNP], 2018.

17. Tablas

Tabla 1

Proyección de la población en Jardín

Índices Demográfico	Año		
	2005	2014	2020
Población total	14.433	15.407	13.345
Población Masculina	7.319	7.762	6.720
Población Femenina	7.114	7.645	6.625
Relación hombres : mujer	102, 88	101, 53	101,43
Razón niños : mujer	45,35	20,61	38,42
Índice de infancia	32,57	21,26	27,2
Índice de juventud	25,53	26,22	24,87
Índice de vejez	7,07	11,59	9,37
Índice de envejecimiento	21,71	54,53	34,45
Índice demográfico de dependencia	65,7	48,96	57,68
Índice de dependencia infantil	56,54	34,17	45,74
Índice de dependencia mayores	29,88	44,72	39,37
Índice de friz	171,93	125,07	146,85

Tabla citada por Chica, Ochoa & Santamaría, 2014.

De las siguientes opciones cual considera usted es la mayor dificultad			Sexo				Edad				
			Mujer	Varón	Total	χ^2	31- 40	41- 50	51- 60	Total	χ^2
<i>Dificultad al viajar:</i>	Líneas aéreas	N %	0 0	2 9.1	2 4.9	0.408	1 6.7	0	1 7.7	2 4.9	11.92*
	Hoteles	N %	6 31.6	9 40.9	15 36.6		7 46.7	6 46.2	2 15.4	15 36.6	
	Ciudades accesibles	N %	8 42.1	8 36.4	16 39.0		5 33.3	7 53.8	4 30.8	16 39.0	
	Transporte público	N %	5 26.3	3 13.6	8 19.5		2 13.3	0	6 46.2	8 19.5	
<i>Para acceder al hotel:</i>	Las rampas	N %	1 5.3	11 50.0	12 29.3	10.46*	7 46.7	3 23.1	2 15.4	12 29.3	9.05*
	El personal	N %	8 42.1	5 22.7	13 31.7		4 26.7	6 46.2	3 23.1	13 31.7	
	Las escaleras	N %	9 47.4	6 27.3	15 36.6		3 20.0	4 30.8	8 61.5	15 36.6	
	Las aceras	N %	1 5.3	0 .0	1 2.4		1 6.7	0	0	1 2.4	
<i>En la recepción del hotel:</i>	Altura de mostradores	N %	0 .0	9 40.9	9 22	11.44*	6 40.0	2 15.4	1 7.7	9 22.0	12.39
	El personal	N %	7 36.8	6 27.3	13 31.7		3 20.0	7 53.8	3 23.1	13 31.7	
	Escalones	N %	10 52.6	7 31.8	17 41.5		5 33.3	4 30.8	8 61.5	17 41.5	
	Desniveles	N %	1 5.3	0 .0	1 2.4		0	0	1 7.7	1 2.4	
	Distribución del mobiliario	N %	1 5.3	0 .0	1 2.4		1 6.7	0	0	1 2.4	
<i>Para llegar a la habitación:</i>	Los ascensores	N %	5 26.3	8 36.4	13 31.7	7.95*	7 46.7	3 23.1	3 23.1	13 31.7	18.57**
	Falta de pasamanos	N %	6 31.6	3 13.6	9 22		2 13.3	5 38.5	2 15.4	9 22.0	
	Pasillos con obstáculos	N %	5 26.3	1 4.5	6 14.6		0	0	6 46.2	6 14.6	
	Presencia de escaleras	N %	3 15.8	10 45.5	13 31.7		6 40.0	5 38.5	2 15.4	13 31.7	
<i>En qué áreas comunes</i>	Piscinas	N %	10 52.6	12 54.5	22 53.7	0.44	13 86.7	6 46.2	3 23.1	22 53.7	24.68**
	Spa	N %	5 26.3	7 31.8	12 29.3		2 13.3	7 53.8	3 23.1	12 29.3	
	Parking	N %	4 21.1	3 13.6	7 17.1		0		7 53.8	7 17.1	
<i>Dentro de la habitación:</i>	Pasillos muy estrechos en la entrada	N %	7 36.8	14 63.6	21 51.2	3.31	9 60.0	8 61.5	4 30.8	21 51.2	3.26
	Mala distribución mobiliaria	N %	10 52.6	6 27.3	16 39.0		5 33.3	4 30.8	7 53.8	16 39.0	
	Los closet no son adaptados	N %	2 10.5	2 9.1	4 9.8		1 6.7	1 7.7	2 15.4	4 9.8	

Tabla 6. Dificultades en función del sexo y la edad.

18. Anexos

Anexo 1

Encuesta realizada al segmento de mercado. Elaboración propia.

1. Género

- Femenino
- Masculino
- Otro: _____

2. Lugar de procedencia

- Medellín
- Manizales
- Armenia
- Pereira
- Otro: _____

3. Edad

- Menor de 18 años
- 19 – 25 años
- 26 – 35 años
- 36 – 45 años
- 46 – 55 años
- 56 – 65 años
- 66 – 75 años
- Más de 76 años

4. ¿A qué se dedica?

- Estudiante
- Empleado
- Empresario

- Independiente
- Ama de casa
- Otro: _____

5. Estado civil

- Soltero
- Unión Libre
- Casado
- Viudo
- Otro: _____

6. ¿Qué servicios diferentes al alojamiento, alimentos y bebidas, le gusta encontrar en un hotel?

- Plan todo incluido (desayuno, almuerzo, cena, snacks y bebidas)
- Acompañamiento de personal de salud
- Transporte seguro (ida y regreso a lugar de origen, transporte entre el municipio y dentro del hotel)
- Zonas de entretenimiento (mesas de ping pong, billar, pool, juegos de mesa, rana, videojuegos, parque infantil)
- Zonas húmedas (Sauna, turco, hidroterapias, piscina)
- Pet friendly (Puedes llevar tu mascota)
- Préstamo de silla de ruedas, muletas y bastones
- Gimnasio

7. ¿Estaría dispuesto a desplazarse a Jardín, Antioquia para recibir todos los servicios anteriormente mencionados?

- Si

- No

8. ¿Cuándo viaja por qué lo hace mayormente?

- Turismo
- Salud
- Trabajo
- Visitar familiares
- Otro: _____

9. La mayoría de las veces ¿con quién viaja?

- Familia
- Solo
- Enfermero (a)
- Otro: _____

10. ¿Qué necesidades ha tenido cuando se hospeda en un hotel y no han sido satisfechas?

- Falta de infraestructura apta para personas con limitaciones físicas
- Servicio ineficiente por el personal del hotel
- Escasas opciones de alimentación
- Pocos servicios adicionales al alojamiento y al restaurante
- Otro: _____

11. ¿Qué ha visto en hoteles y le ha llamado la atención para sentirse como en casa?

12. ¿Si tuviera la oportunidad de hospedarse en un hotel adaptado para personas con restricción física, lo haría?

- Si
- No

- ¿Por qué?

13. Cuando suele viajar, ¿cómo hace para desplazarse al hotel y dentro de la ciudad?

14. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar la noche, si se hospeda en un hotel con todas las características que mencionó en la pregunta 6?

- \$150.000 – \$250.000 COP
- \$250.000 – \$350.000 COP
- \$350.000 – \$450.000 COP
- \$450.000 – \$550.000 COP
- Más de \$550.000 COP

Anexo 2

Encuesta dirigida a la comunidad local. Elaboración propia.

1. ¿Desde que vive en el municipio, ha visto que personas con alguna limitación física o enfermedad crónica se dirijan a este?

- Si
- No

2. ¿Cree que al municipio le hace falta espacios de inclusión para personas con limitaciones de salud? Si, No, ¿Por qué?

3. De 1 – 5, ¿Cuánto le afectaría que personas con restricciones de salud se dirijan al municipio y hagan uso de los servicios que ofrece el municipio? Siendo 1 mucho y 5 nada.

- 1
- 2
- 3

- 4

- 5

4. ¿Cuenta usted con algún familiar o amigo cercano que tenga alguna restricción física o enfermedad crónica?

- Si.

- No

5. Si la respuesta anterior fue afirmativa, ¿Qué hace que el municipio ofrezca una estadía agradable para sus familiares con limitaciones?

- Los hoteles cuentan con servicios especializados para ellos

- La infraestructura es apta para cualquier limitación física y de salud

- El clima del municipio

- El profesionalismo del personal de la salud

- Otro: _____

6. ¿Cuáles cree que son las fortalezas del municipio para que personas con discapacidad se motiven a dirigirse a este lugar?

7. ¿Cuáles cree que son las debilidades del municipio para que personas con discapacidad no se motiven a dirigirse a este lugar?

Anexo 3

Entrevista a secretarios del municipio. Elaboración propia.

1. Desde su gobierno, ¿planifican el turismo para personas en estado discapacidad y cómo lo hacen?

2. ¿Cree que jardín es un destino para este tipo de personas?

3. ¿Sabe si en el municipio cuenta con presencia de empresas accesibles e inclusivas que vayan en pro de satisfacer las necesidades de personas en estado de discapacidad? ¿Cuáles?
4. ¿Cuál es su perspectiva en que Jardín se convirtiera en uno de los primeros municipios del país en ser inclusivo y accesible, por ofrecer servicios de esta índole?
5. ¿Qué cree que cambiaría en el municipio si se refleja una alta llegada de turistas con estas condiciones?
6. En cuanto a la salud, ¿qué porcentaje de personas con discapacidad reciben mensual o anualmente?
7. ¿Como cree que se puede apoyar iniciativas incluyentes desde el gobierno?
8. ¿Qué objetivos o metas se han planteado en el gobierno referentes a la inclusión e igualdad?