



**FACTORES QUE AFECTAN LA SOSTENIBILIDAD DE LAS EMPRESAS DEL  
SECTOR TURÍSTICO EN BUCARAMANGA Y SU ÁREA METROPOLITANA  
SEMINARIO VIRTUAL**

GERARDO ALEXIS ARIZA HERNÁNDEZ

MONICA JANETH MENDEZ SÁNCHEZ

JULIAN EDUARDO SANDOVAL BECERRA

**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER**

**FACULTA DE CIENCIAS SOCIOECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**

**PROGRAMA DE MERCADEO Y GESTIÓN COMERCIAL**

**BUCARAMANGA**

**FECHA DE PRESENTACIÓN: 29-09-2019**

**FACTORES QUE AFECTAN LA SOSTENIBILIDAD DE LAS EMPRESAS DEL  
SECTOR TURÍSTICO EN BUCARAMANGA Y SU ÁREA METROPOLITANA  
SEMINARIO VIRTUAL**

GERARDO ALEXIS ARIZA HERNÁNDEZ

MONICA JANETH MENDEZ SÁNCHEZ

JULIAN EDUARDO SANDOVAL BECERRA

**TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE  
TECNOLOGO EN MERCADEO Y GESTION COMERCIAL  
TECNOLOGO EN GESTION EMPRESARIAL**

**DIRECTOR**

EMILCE GELVEZ RAMIREZ

**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER  
FACULTA DE CIENCIAS SOCIOECONOMICAS Y EMPRESARIALES  
PROGRAMA DE MERCADEO Y GESTION COMERCIAL  
BUCARAMANGA**

**FECHA DE PRESENTACIÓN: 29-09-2019**

Nota de Aceptación

---

---

---

---

---

Firma del jurado

---

Firma del Jurado

## **DEDICATORIA**

A Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto y darme salud, paciencia y fe para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A nuestros padres, por los ejemplos de perseverancia, por sus consejos, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor.

A mis compañeros de seminario, que a pesar de cualquier circunstancias o problemas que se presentan, trabajamos para sacar adelante este proyecto para lograr un mismo objetivo.

## **AGRADECIMIENTOS**

Quiero agradecer a nuestra tutora Emilce Gelves Ramírez, que, con su motivación, sabiduría y experiencia nos orientó en este proceso de investigación para la elaboración de este proyecto.

Agradecer a nuestros maestros que en toda nuestra carrera tecnológica nos guiaron y apoyaron, dedicándonos tiempo para resolver todas las dudas que nos podían surgir, también agradecer a las Unidades Tecnológicas de Santander por el conocimiento y experiencia que nos otorgó, siempre dispuesta para ayudarnos en nuestro desarrollo personal y profesional.

**TABLA DE CONTENIDO**

<b><u>RESUMEN EJECUTIVO.....</u></b>	<b><u>10</u></b>
<b><u>1INTRODUCCIÓN.....</u></b>	<b><u>11</u></b>
<b><u>1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....</u></b>	<b><u>13</u></b>
<b>1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>133</b>
<b>1.2. JUSTIFICACIÓN.....</b>	<b>16</b>
<b>1.3. OBJETIVOS .....</b>	<b>17</b>
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	17
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	17
<b>1.4. ESTADO DEL ARTE / ANTECEDENTES .....</b>	<b>18</b>
<b><u>2. MARCOS REFERENCIALES .....</u></b>	<b><u>22</u></b>
<b><u>3. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO .....</u></b>	<b><u>31</u></b>
<b><u>4. RESULTADOS .....</u></b>	<b><u>38</u></b>
<b><u>5. CONCLUSIONES .....</u></b>	<b><u>39</u></b>
<b><u>6. RECOMENDACIONES.....</u></b>	<b><u>40</u></b>
<b><u>7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</u></b>	<b><u>41</u></b>
<b><u>8. ANEXOS .....</u></b>	<b><u>44</u></b>

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1. FASES DE LA INVESTIGACIÓN .....	36
DIAGRAMAS DE TORTA ( tabulación de las encuestas).....	37
diagrama 1.....	37
Diagrama 2.....	38
Diagrama 3.....	39
Diagrama 4.....	39
Diagrama 5.....	40
Diagrama 6.....	41
Diagrama 7.....	42
Diagrama 8.....	43
Diagrama 9.....	43
Diagrama 10.....	44
Diagrama 11.....	45
Diagrama 12.....	46

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Cronograma de actividades .....37

## RESUMEN EJECUTIVO

Este documento busca identificar los factores que afectan la sostenibilidad de las empresas del sector turístico en Bucaramanga y su área metropolitana. Para alcanzar este fin se plantearon los objetivos de la investigación que consistían en primeramente en evaluar el impacto socio-económico de las empresas del sector turístico de la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana con el fin de incrementar el posicionamiento de dichas empresas, Analizar e identificar los posibles factores que afectan la sostenibilidad de las empresas de este sector y que a su vez influyen en la deserción de dichas compañías. Para alcanzar estos objetivos y darle respuesta a la principal indagatoria se tomaron los resultados de las encuestas realizadas a las empresas del sector turístico. Por lo tanto, en primer lugar, se define el concepto de fracaso empresarial; en segundo lugar, se caracteriza la importancia y relevancia de este sector; en tercer lugar, se describe la metodología que se utilizó en el estudio, que para este caso se realizó una encuesta personal con los miembros de las empresas de este sector; en cuarto lugar, se realiza un análisis descriptivo de la base de datos obtenida a partir de la metodología elegida, los cuales nos permitieron entender que las principales factores que influyen en la deserción empresarial de este sector son: los impuestos, el desconocimiento del sector, la poca ayuda del gobierno, como factor externo; la mala administración y la falta de planificación interna de la empresa, la inexistencia de estrategias de marketing y la poca demanda en el sector, entre otros. Cabe resaltar que esta investigación también nos permitió conocer posibles estrategias que disminuirían la

deserción empresarial tales como: mejorar el conocimiento del sector turístico por medio de estrategias de marketing, la capacitación a los empresarios para mejorar el manejo de los recursos de sus empresas por medio del apoyo del estado, innovar y adaptar el sector para un mayor reconocimiento permitiendo generar una mayor productividad y gestión empresarial.

**PALABRAS CLAVE.** Fracaso Empresarial, Sector Turístico, Deserción, Estrategias, Factores.

## INTRODUCCIÓN

El desarrollo social y económico, es directamente proporcional al nivel de la dinámica empresarial, ya que esta permite la generación de empleo, incremento de la riqueza, bienestar y desarrollo. Pero en este desarrollo existe la posibilidad de riesgo y fracaso de las empresas que se crean. Desde la perspectiva económica una empresa quiebra cuando los flujos de efectivo generados por su actividad no son suficientes para cubrir sus costos de operación y/o el pago de los créditos contraídos.

Por ejemplo, en Bucaramanga se crean muchas empresas, pero estas no perduran mucho, la mitad de las empresas que se constituyeron en 2008 ante la Cámara de Comercio de Bucaramanga ya no existen y por cada cien empresas que se crearon en 2004, setenta se quedaron en el camino.

No obstante, el sector del turismo es uno de los más grandes e importantes a nivel mundial, generando aproximadamente 212 millones de empleos, contribuyendo así al PIB de muchos países.

En otras palabras, según el registro nacional de turismo, Santander cuenta con 1.741 prestadores de servicios turísticos al mes de abril 2019, volumen significativo que ayuda a dimensionar la variedad de compañías formales encargadas de proveer servicios en esta actividad.

Es así, que, con el auge de la actividad turística en Santander, su crecimiento en términos del PIB regional (3.2 % con respecto al año 2015) la importante inversión privada que ha

reportado el sector (compite 360, ccb,2016) y las apuestas que por esta actividad económica hacen diversos instrumentos de planificación pública de diferentes niveles territoriales, de ahí la importancia de esclarecer las causas más comunes del fracaso de las Pymes prestadoras de estos servicios.

Por último, en las empresas hay gran variedad de factores que inciden en su fracaso, en especial a las del sector del turismo es el entorno cambiante, la poca capacidad de producción, la capitalización y equilibrio financiero, los insuficientes sistemas de información, el no innovar y dar un valor agregado a la prestación de sus servicios; los problemas de comercialización también provocan el fracaso empresarial, pues muy pocas empresas tienen conocimiento de hacer una efectiva cadena logística. y los aspectos que impiden el desarrollo de las empresas generando deserción del mercado por parte de las compañías prestadoras de estos servicios.

## 1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En Bucaramanga el turismo ha empezado a desarrollarse como un fuerte en la región, esto debido a la gran variedad de sitios para visitar y conocer, pero muchas de las empresas que aportan al fortalecimiento de este sector fracasan, muchas de las causas es la poca innovación, el mantenerse en las mismas prestaciones del servicio sin generar un impacto de los clientes, en pocas palabras muchas empresas de turismo realizan empíricamente las actividades sin ninguna rigurosidad.

De acuerdo con Confecámaras (2018), se detecta que en Colombia la tasa de sobrevivencia de nuevos emprendimientos es del 29,7% y el 70% de las empresas fracasan en los primeros cinco años.

El objetivo básico financiero que se establece toda organización es maximizar su valor y para lograrlo se deben tomar decisiones, bajo una perspectiva de largo plazo, buscando como objetivos específicos, la permanencia y el crecimiento en el mercado. En el día a día de las empresas, se toman decisiones financieras, para lo cual se debe contar con las habilidades y competencias necesarias, que permitan tomarlas de manera acertada y oportuna.

Escobar (2009) expresa que: "financieramente la creación de valor en una organización se logra implementando procesos en los cuales se requiere de un monitoreo permanente y de una decisión por parte de empresario de implementarlo para el logro del objetivo".

Para garantizar el éxito empresarial debe existir una estrecha relación de interdependencia entre las diferentes funciones, para garantizar la permanencia y el crecimiento en el mercado. Con estas metas trabajadas bajo una perspectiva de largo plazo, se garantiza la obtención del objetivo financiero, enfocado hacia la maximización del valor de la empresa, con lo que se logra a su vez, la maximización de la riqueza de los propietarios.

La industria turística ha entrado en una fase acelerada en la que prácticamente cada día se presenta una nueva innovación, sobre todo en el ámbito de las nuevas tecnologías, aplicaciones, dispositivos, nuevos productos y servicios online, etc. Sin embargo, por cada éxito que triunfa en el mercado se cosechan numerosos fracasos.

En la región se ha generado una buena dinámica empresarial, pero la realidad no se refleja en el número de empresas antiguas existentes. En otras palabras, en Bucaramanga se crean muchas empresas, pero estas perduran muy poco.

En el documento de Celedón (2012), se menciona cuatro de los pilares que, según Olaya, director del programa de emprendimiento Mujeres Ecco, una empresa debe tener para sostenerse; en primer lugar, están las características personales del empresario, ese liderazgo y esa visión que le permita planear a largo plazo el negocio. En segundo lugar, está la viabilidad de la idea de negocio. En tercer lugar, hay que tener suficientes herramientas de gestión de la empresa, desde el punto de vista técnico, operativo y financiero y, por último, está la capacidad de financiar el negocio.

En el Informe GEM Bucaramanga, se presenta un importante cuestionamiento a la hora de evaluar las principales razones por las que los empresarios desisten de su proceso

empresarial, tres grandes motivos o razones de estas salidas empresariales son: la oportunidad de venta del negocio y la baja rentabilidad de este, con 27% en ambos casos; razones personales, con 23%, y problemas financieros, con 18%. Estos argumentos para el caso de Bucaramanga se contrastan de manera importante frente a la tendencia nacional, donde las razones más recurrentes a la hora de explicar las salidas empresariales son las razones personales y la baja rentabilidad, con 28% y 22% respectivamente (Matiz B, y otros, 2012).

Debido al auge que presenta la actividad turística en el sector y sabiendo que las pymes de este sector generan un importante aporte en cuanto a generación de empleo, economía y crecimiento empresarial en Bucaramanga, se genera esta investigación con el fin de darle solución a la siguiente problemática

## 1.2. JUSTIFICACIÓN

Santander es el séptimo destino más competitivo para la industria turística en Colombia, con un puntaje de 5,43 sobre 10 según la medición del Índice de Competitividad Turística Regional de Colombia - ICTRC.

La capital santandereana se destacó en la estrategia para posicionar a la ciudad como destino turístico, cultura, infraestructura de soporte para el turismo e impacto económico que tiene el sector en la economía del país.

Según los resultados de la muestra trimestral de agencias de viajes realizada por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística, Dane, las agencias de viajes del país reportaron una recuperación en los ingresos nominales de 1,4%, durante los tres primeros meses de 2018.

Anato informó que entre enero y marzo de 2018, las Agencias vendieron US\$191.9 millones, lo que representa un crecimiento de 11,15% frente al mismo período de 2017.

“Estas cifras son una clara muestra de que estas empresas siguen ganando importancia dentro de la cadena turística. Éstas continúan siendo un canal fundamental de venta. Los viajeros las siguen solicitando para obtener asesoría profesional para sus planes corporativos y de ocio”, señaló Cortés Calle.

Teniendo en cuenta el impacto que tienen en la economía y lo que generan las pymes de este sector en Bucaramanga es preciso evaluar e identificar los factores que influyen en la sostenibilidad de las empresas del sector turístico en Bucaramanga y generan la deserción de dichas compañías con el fin de dar solución a esta problemática permitiendo que las

empresas se fortalezcan y mejoren su desempeño y calidad para que el sector turístico en Bucaramanga no se vea afectado, con la finalidad de desempeñar estrategias que no solo permita que las empresas de sector turístico se mantengan, si no implementando tecnologías y métodos sostenibles en el desarrollo de estas actividades, dando de este modo un plus en la prestación del servicio y dando a conocer el ecoturismo.

### **1.3. OBJETIVOS**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Identificar cuáles son los principales factores que influyen en el fracaso de las empresas del sector turístico en Bucaramanga

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Evaluar el impacto socio-económico de las empresas del sector turístico de la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana para incrementar el posicionamiento de dichas empresas.
- Analizar los posibles factores que influyen en la deserción de dichas compañías mediante la evaluación de las estadísticas de fracaso de empresas bumanguesas pertenecientes a este sector.
- Identificar los factores que afecten la sostenibilidad de las empresas de este sector construyendo estratégicas que permitan darles una solución.

#### **1.4. ESTADO DEL ARTE / ANTECEDENTES**

1. El fracaso empresarial según Espinosa, et al. (2015), se ha enmarcado principalmente en definiciones jurídicas como es la bancarrota o quiebra legal, asimismo el fracaso financiero o insolvencia, valor reducido de los activos o escasez del flujo de caja, suspensión o incumplimiento de pagos, entre otros que afectan al funcionamiento continuo de la empresa.

De acuerdo con la afirmación de Espinosa, se puede concluir que las principales causas del fracaso empresarial de las organizaciones en a nivel nacional como en Bucaramanga se debe a la mala administración de los recursos de la empresa, no únicamente los financieros, si no los humanos o las materias e insumos.

En un análisis de la literatura se pueden identificar cuatro condiciones bajo las cuales puede considerarse a una Pyme en quiebra. Esas condiciones incluyen: a) cierre físico de la empresa por cualquier razón, b) quiebra financiera, c) liquidación del negocio para evitar pérdidas futuras, d) ordenamientos jurídicos que impiden seguir con la actividad. (Jaime Eduardo González Díaz 2017)

2. Otro factor como el de la poca innovación en el desarrollo de las actividades o el mal manejo de recursos, sin mencionar otros factores que se pueden encontrar en las diferentes literaturas que hablan del mismo tema, en cuanto al fracaso de las empresas del sector turístico, se puede ver reflejado que el mayor factor es el de la quiebra financiera, debido a que muchas de estas empresas no llevan una adecuada contabilidad.

el principal problema que señalaron las Pymes de servicios de Bucaramanga para el desarrollo de sus actividades fue la falta de demanda (25% de los encuestados), aumentando en 23 puntos porcentuales la proporción de un año atrás (2%). El otro gran problema, con una importancia del 17%, fueron los altos impuestos.

Posteriormente, se destacan en el tercer puesto del ranking la alta competencia (16%) y le siguió la tasa de cambio (13%).

3. (ANIF Asociación Nacional de Instituciones Financieras 2016)

De acuerdo con la investigación realizada por ANIF se destaca otro factores que afectan de manera directa las organización del sector turístico, como por ejemplo la falta de demanda, esto puede ser causante a la gran desaceleración económica que hubo a nivel regional, lo cual no da la capacidad económica a muchas personas de poder adquirir estos servicios.

4. Los docentes e investigadores de la Universidad EAN, Rafael Ignacio Pérez-Uribe, director del grupo de investigación G3Pymes, y María del Pilar Ramírez, opinan que los factores que impiden el desarrollo de las pymes en Colombia son los siguientes:

- Soberbia empresarial: Los gerentes de las pymes creen que las estrategias de hace 20 años les van a funcionar por siempre, pero, la nueva tecnología ha hecho que ya no les sirvan. También, las nuevas generaciones exigen nuevas cosas, todavía hay muchos gerentes que aún están enfrascados en sus enfoques y no le dan cabida a las nuevas generaciones.

- Tramitología: A la hora de pedir trámites para apoyo financiero del gobierno para

nuevos proyectos, se tornan muy engorrosos lo que impide a las pymes acercarse a nuevas ayudas. Y cuando se acercan desconfían ya que piensan que será muy costoso haciendo difícil integrarse en un ecosistema empresarial eficiente.

- Relación familia-empresa: El 95% de las pymes son familiares. Esto conlleva a que una gran mayoría de las familias integren todos sus gastos (arriendo, automóvil, diario) en los gastos de empresa. No hay diferenciación entre el ente empresarial y los gastos de la familia. Inclusive, es posible que esto se haga a propósito para poder reducir las utilidades y que la tasa impositiva sea menor.

- Alianzas estratégicas: Sin esto es difícil que la organización despegue. En Colombia hay una marcada cultura del miedo a hacer asociaciones con otras empresas u otros sectores. Aún existen “gerentes feudales” en las pymes, que son selectivos y no tratan correctamente a empleados. Hace falta un perfil gerencial para hacer asociaciones.

5. Después de caracterizar los datos de las empresas pequeñas y medianas cerradas en el periodo 2005 y 2010, se concluye que los empresarios establecen como factores claves de cierre de empresa, el factor económico y el factor administrativo, teniendo este último un gran porcentaje de representación dentro de la población encuestada. Se confirma que sigue siendo el factor económico la causa principal de cierre de empresas, pero si bien es cierto, que sin recursos económicos una empresa no permanece a través del tiempo, también lo es, que aumenta la dificultad de permanencia de éstas, el que el empresario no cuente con las competencias de formación en administración para asumir el rol de dirigente. El estudio determinó

también que las tres principales causales que llevaron a los empresarios a liquidar sus empresas, fueron: la dificultad en la administración de la empresa, la disminución del capital y los problemas de la administración de inventarios y costos del producto o servicio, la imposibilidad de desarrollar las actividades previstas en el objeto de creación de la empresa, y con un mínimo de representación porcentual en la población objeto de estudio, los problemas de la administración del talento humano.

(Diana Patiño Giraldo, Sandra Agudelo)

6. Los factores que inciden en la quiebra de las pymes en Colombia basado en la administración del emprendimiento se puede afirmar que se pueden establecer múltiples estrategias que pueden implementar las Pyme, en aras de fructificar las oportunidades y fortalezas, de este modelo de negocio encaminadas principalmente al desarrollo de productos dentro de un marco de mejora continua, inversión en investigación e innovación. Es necesario recalcar que, la importancia que tienen este tipo organizaciones al crecimiento del país el buen funcionamiento de las Pyme depende del crecimiento económico donde desde el ámbito gerencial se evidencian debilidades o deficiencias en la formulación de la estructura de la planeación de la organización.

Finalmente, Coexisten factores que vulneran la existencia de este tipo de organización como poca financiación, costos superiores en materias primas, competencia desleal visto desde la óptica del trabajo informal, aumento en las

reformas tributarias y creación de nuevos impuestos variables determinantes que deben ser tomadas en cuenta para el sostenimiento de una Pyme.

## 2. MARCOS REFERENCIALES

### 2.1. MARCO CONCEPTUAL

- **FRACASO EMPRESARIAL:** significa que una compañía no está en la capacidad de cumplir con sus obligaciones actuales, por lo mismo no tiene la capacidad de sostenerse por sí misma. Esto quiere decir que las empresas ya no cumplen con el principio de negocio en marcha, en el cual se establece que las entidades tendrán operaciones en forma continua a menos que haya situaciones que evidencien lo contrario.

De acuerdo con el uso actual el término "fracaso", se aplica solamente a aquellos casos de determinación de negocios en que resulta imposible continuar las actividades normales de los mismos. Crear y sacar adelante una empresa no es una tarea sencilla; se afirma que, en promedio, un 70% de estas fracasan antes de cumplir los 3 años, y que solo un 10% supera con éxito los 5 años.

<http://lossantos13.blogspot.com/2012/05/concepto-de-fracaso-empresarial.html>

- **PYMES:** Pyme (también conocida como PyME o por las siglas PME) es un acrónimo que significa “pequeña y mediana empresa”. Hace referencia a una empresa compuesta por un número reducido de trabajadores y con un volumen de ingresos netos moderado. Las pymes tienen libertad de desarrollar actividades comerciales en cualquier tipo de sector o actividad, bien sea de producción, comercialización o prestación de servicios.

Las pymes comprenden las micros, pequeñas y medianas empresas operadas por una persona natural o jurídica bajo alguna forma de organización.

Este tipo de empresas están compuestas por profesionales con competencias suficientes para desempeñarse en las áreas de finanzas, marketing, producción o servicios, así como cualquier otra área. (<https://www.significados.com/pyme/> )

- **EL SECTOR TURÍSTICO:** engloba a empresas de hostelería, restauración, transporte y otras relacionadas con el turismo, entendido como los viajes y estancias que realizan personas en lugares distintos a su entorno habitual por ocio, negocios u otros motivos. El turismo es una de las actividades que más flujos económicos producen, tanto en las zonas emisoras como receptoras, con repercusión en el empleo, la producción, la distribución de la renta, la balanza de pagos, las inversiones públicas etc., además de los efectos culturales.
- **ESTRATEGIA:** Es la determinación conjunta de objetivos de la empresa y de las líneas de acción para alcanzarlas. (Chandler & Andrews, 2013) Marketing Digital: Ser “digital” es más que ser una empresa en internet. Es aprovechar los medios digitales. Ante ello se pueden hacer muchas cosas aprovechando los medios actuales. (Kotler, Puro Marketing, 2012)
- **ESTUDIO DE MERCADO:** Es la recopilación, el análisis y la presentación de información para ayudar a tomar decisiones y a controlar las acciones de marketing. (Randall, 2012).
- **POSICIONAMIENTO:** La posición de un producto es la forma como los consumidores lo definen, de acuerdo con atributos importantes. Es el lugar que el producto ocupa en la mente del consumidor, en relación con los otros productos de la competencia. (Kotler, 2016).

## 2.2. MARCO TEORICO

- Muchos son los motivos de que las empresas fracasen. En la página de recursos para pymes (2010) se menciona como motivo de fracaso número 1, que no se vende todo lo que se esperaba. Esta afirmación, aparentemente lógica, en realidad no es un motivo convincente, pues éstas son condiciones externas e iguales para todas las empresas que compiten en el mercado, donde encontramos empresas del mismo giro, pero no todas igual de exitosas, o que no todas sobreviven el mismo periodo de años.

A continuación, se presenta una lista en la que algunos autores coinciden en los factores de causa del fracaso de las empresas: Zamorano (2010), Vargas (2010), Marchisone (2010), Albornoz: Falta de experiencia, Falta de capital, Mala ubicación, Planeación inadecuada, Costos iniciales altos, Excesiva competencia, Marketing deficiente.

Esta investigación refleja que no existe una sola causa que origine el fracaso de las empresas; sin embargo, muchas de estas diferentes causas pueden resumirse en una: la planeación, que, vista como una herramienta, recibe el nombre de plan de negocios; éste es un proceso mediante el cual el empresario construye y plasma su idea de una manera ordenada. Lo idóneo sería que antes de iniciar cualquier actividad, se hiciera este ejercicio de plan, para visualizar las posibles ventajas, pero sobre todo las desventajas que tiene un futuro negocio y de esta manera ahorrarse tiempo y dinero. Muchas empresas no saben por qué fracasan sus negocios, a pesar de contar con un plan de negocios con estrategias claras, y muchas no logran

sobrellevar los obstáculos. Los expertos señalan que los planes fracasan porque toda la planificación que se realiza equivale a 1% del trabajo, mientras que la implementación es el 99% del trabajo diario.

- En un estudio realizado por la fundación Bavaria, se evidencia que la incidencia de factores externos e internos son agravantes para la sostenibilidad de las empresas a lo largo de los años y que los empresarios asocian estos fracasos a diversas causas. Entre los principales motivos a los que se adjudican estos fallos se encuentran las escasas oportunidades de financiación por parte del gobierno y la mala implementación de la planeación estratégica, igualmente, se comprueba que uno de los factores de fracaso es la poca capacidad que poseen los empresarios al momento de emplear estrategias de marketing, y que gran parte de ellos se equivoca en la promoción de sus productos o en estudios de mercado que permitan desarrollar una mejor capacidad de tácticas de mercadeo. Por consiguiente, se puede identificar la falta de análisis en el mercado como un error común en las empresas el cual inhibe el proceso de venta de productos o servicios como se esperaría, esto afecta naturalmente el desarrollo comercial y la actividad básica del negocio.
- Por otra parte, uno de los factores con mayor recurrencia en los últimos años es el aumento de competitividad en el sector comercial, según Failure institute, el 12,6% de las causas de fracaso por el entorno es la entrada de un competidor fuerte. Así mismo, en Santander tanto como en Colombia, se demuestran las consecuencias de los múltiples tratados comerciales internacionales que aumentan la competitividad con diversos actores económicos extranjeros. La principal causa del infortunio de

empresas locales frente a las extranjeras se debe al menor costo de fabricación y producción que poseen estas últimas, lo que permite que su costo de venta y su posterior precio en el mercado esté por debajo del estándar local. Esta problemática genera que las empresas regionales tengan menos oportunidades de lidiar con la inminente baja en las cantidades vendidas del bien o servicio producido.

- Todo el trabajo del estudio de caso realizado en las empresas seleccionadas a través de las entrevistas realizadas a sus gerentes arrojó que las variables que más importancia tienen para el funcionamiento de las empresas son, características del empresario, conocimientos del empresario, manejo de recursos y fuentes de apoyo, generando el posicionamiento en el mercado y proyección a lo largo plazo. Por lo tanto, las empresas pymes requieren de un apoyo verdadero y continuo del sector industrial como es de parte de las Universidades, el Sena y el Estado (Alcaldías y Gobernación). las variables internas generadoras de fracaso son: un alto grado de improvisación a la hora de implementar la idea de empresa, falta de estructuración en todas las etapas del proceso de la creación de la empresa esto debido a que el empresario no se asesoró para que tuviera la orientación requerida, falta de experiencia y capacitación

Como aprendizaje de este caso nos deja ver lo importante que es para una empresa tener una buena planeación estratégica, que le permita planificar con claridad lo que desea lograr y utilizar estrategias para disminuir o anular la incertidumbre, a través de la incorporación de mucha creatividad e innovación, respondiendo rápidamente con

opciones flexibles de los problemas que impactan la empresa, todo con el fin de tener éxito.

## MARCO LEGAL

### MARCO LEGAL EMPRESAS SECTOR TURISTICO

Cortesía Del Ministerio De Comercio, Industria Y Turismo De Colombia, Dirección Nacional De Turismoditur ([www.mincomercio.gov.co](http://www.mincomercio.gov.co))

- Ley General de Turismo (Ley 300 de 1996)
- Ley 768 de julio 31 de 2002. Por la cual se adopta el Régimen Político, Administrativo y Fiscal de los Distritos Portuario e Industrial de Barranquilla, Turístico y Cultural de Cartagena de Indias y Turístico, Cultural e Histórico de Santa Marta.
- Resolución 0119 de febrero 12 de 2002. Por la cual se fijan unas reglas para el cumplimiento por parte de los prestadores de servicios turísticos de la obligación contemplada en el artículo 16 de la Ley 679 del 3 de agosto de 2001.
- Decreto 2485 de 1999. Por el cual se establece la obligación de inscribirse en el Registro Nacional de Turismo a los equipajeros como prestadores de servicios turísticos.

- Decreto 2395 de 1999. Por el cual se reglamenta la Ley 300 de 1996 en lo relacionado con la inscripción en el Registro Nacional de Turismo de los establecimientos gastronómicos, bares y negocios similares de interés turístico.
- Resolución 221 de 1999. (Código de Ética del Guía de Turismo) Resolución 220 de 1999. (por la cual se deroga la resolución número 001 del 4 de agosto de 1997 y se reglamenta el consejo profesional de guías de turismo) 1997
- Decreto 502 de 1997. (por el cual se definen la naturaleza y funciones de cada uno de los tipos de agencias de viajes de que trata el artículo 85 de la Ley 300 de 1996.)
- Decreto 503 de 1997. (Reglamentación del ejercicio de la profesión de Guía de Turismo) Decreto 504 de 1997. por el cual se reglamenta el Registro Nacional de Turismo
- Decreto 1095 de mayo 30 de 1994. Por el cual se adopta el Código de Ética Profesional del Agente de Viajes y Turismo.
- Ley 32 de 1990. (se reglamenta el ejercicio de la profesión de Agentes de Viajes)

#### MARCO LEGAL CREACION PYMES

Marco Legal De La Micro, Pequeña, Mediana Y Gran Empresa, Frente A Los Grupos De Usuarios Establecidos Para Efectos DE La Convergencia De La Ley 1314 DE 2009

- Ley 590 de 2000. Por la cual se dictan disposiciones para promover el desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa.
- Ley 905 de 2004. Por medio de la cual se modifica la Ley 590 de 2000 sobre promoción del desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa colombiana y se dictan otras disposiciones.

- Ley 1429 de 2010. Por la cual se expide la ley de formalización y generación de empleo.
- Ley 1450 de 2010. Por la cual se expide el Plan Nacional de desarrollo, de vigencia para los años 2010-2014.

### 2.3. MARCO AMBIENTAL

El análisis de las interacciones entre el turismo y el medio ambiente es esencial para garantizar una alta eficiencia económica, social y ambiental, que tribute a la vida del negocio y a la satisfacción de las necesidades de los diferentes actores involucrados.

De hecho, el medio ambiente se constituye en objeto de consumo turístico y fuente primaria de producción turística a partir de la Puesta en Valor Turístico de sus recursos según diferentes tipos y niveles de asimilación, los cuales van desde los modelos más “blandos” con mínimo impacto ambiental, hasta los más “agresivos” en caso de megaproyectos turísticos descontextualizados del espacio local.

- Ley 26/2007, de 23 de octubre, de ‘Responsabilidad Medioambiental: aplicable a todo tipo de actividades económicas, esta norma regula la responsabilidad de los operadores de prevenir, evitar y reparar los daños medioambientales. Establece la obligación de reparar el daño causado con independencia de las sanciones administrativas o penales que también correspondan. Así, cualquiera que cause, tanto si se produce directa como indirectamente, un cambio adverso y mensurable de un recurso natural o el perjuicio de un servicio de recursos naturales, incurre en una responsabilidad ilimitada: el operador responsable del daño tendría que devolver los

recursos naturales dañados a su estado original, sufragando el total de los costes a los que asciendan las correspondientes acciones preventivas o reparadora.”

- Ley General De Equilibrio Ecológico Y La Protección Al Ambiente (LGEEPA): Se trata de la ley marco que establece los pilares rectores de la política ambiental en el país y su fin último es garantizar el derecho humano que tiene toda persona a un medio ambiente sano para su desarrollo y bienestar, según establece el artículo 4º Constitucional de la que es reglamentaria. De ella derivan no solo los reglamentos de las diversas materias que contempla sino, da paso a la creación de leyes generales o federales que regulan materias específicas dentro de la protección ambiental.

### **3. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO**

#### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El tipo de investigación desarrollado sobre esta problemática es la explicativa en la cual nos centramos en determinar las causas y consecuencias de este fenómeno y establecer lo más completamente esas causas del fracaso de las empresas del sector turístico en Bucaramanga y su área metropolitana, todo esto basado también en la recolección de datos para poder desarrollar una hipótesis sobre el fenómeno que se está presentando en el tema a tratar.

“La investigación explicativa se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. En este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas (investigación post facto), como de los efectos (investigación experimental), mediante la prueba de la hipótesis. Sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos”. (Fidias Arias, 2015)

#### **3.2. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN**

El enfoque de esta investigación está basado en el cuantitativo ya que de este modo podemos realizar un análisis numérico(encuestas), desarrollando datos estadísticos, dándonos con exactitud patrones de comportamiento de estas empresas que no logran sobrevivir, de este mismo modo a diferencia del enfoque cualitativo reduce costos y tiempo, pero no deja de ser confiable los datos que se obtienen, de igual forma poder crear hipótesis sobre las preguntas planteadas para el desarrollo de esta problemática.

Rodríguez Peñuelas (2010, p.32), señala que el método cuantitativo se centra en los hechos o causas del fenómeno social, con escaso interés por los estados subjetivos del individuo. Este método utiliza el cuestionario, inventarios y análisis demográficos que producen números, los cuales pueden ser analizados estadísticamente para verificar, aprobar o rechazar las relaciones entre las variables definidas operacionalmente, además regularmente la presentación de resultados de estudios cuantitativos viene sustentada con tablas estadísticas, gráficas y un análisis numérico. “el proceso de obtención de información de carácter cualitativo es más costoso que el cuantitativo” (García, 2009, p. 23)

### **3.3. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

En instrumento de recolección seleccionado por los investigadores es la encuesta ya que esta permite hacer el análisis cuantitativo de la situación por medio de los cálculos estadísticos centrales, como moda mediana y media entre otros. Como se muestra a continuación.

## DISEÑO DE LA ENCUESTA

**La presente encuesta está diseñada para indagar sobre los posibles factores que afectan el sector turístico y que influyen en la deserción empresarial.**

**Nombre:**

Indique

1. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la empresa?
  - a) Menos de 5 años
  - b) De 5 a 10 años
  - c) 10 años o mas
  
2. ¿Cuánto tiempo lleva funcionando la empresa en la que ud labora?
  - a) Menos de 5 años
  - b) De 5 a 10 años
  - c) 10 años o mas
  
3. ¿Qué servicios ofrece la empresa?
  - a) Hotelería
  - b) Restaurante
  - c) Tours y planes turísticos
  - d) Visitas guiadas
  - e) Pasadía
  - f) Todos los anteriores
  - g) Otro ¿cuál? \_\_\_\_\_

4. ¿Cree que el sector turístico genera un impacto socioeconómico en la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana?
- a) Si
  - b) No
5. ¿Considera que el sector turístico ha presentado fracaso empresarial?
- a) Si
  - b) No
6. ¿Qué factor considera que es el más influyente en la deserción de las compañías del sector turístico?
- a) Factor externo (impuestos, reformas tributarias, competencia desleal, etc)
  - b) Factor económico (insuficiencia de capital)
  - c) Factor administrativo (falta de ética y profesionalidad para desarrollar las actividades de dirección de la empresa)
- d) ¿Cuál de las siguientes problemáticas afectan más la sostenibilidad de las empresas del sector?
- a) Mala administración empresarial
  - b) Insuficiencia de capital
  - c) Falta de demanda debido al desconocimiento del sector
  - d) Falta de planificación

7. ¿Cuál de las siguientes razones considera que intervienen en el fracaso empresarial del sector turístico?
- a) Mal manejo de las finanzas
  - b) Pésima atención al cliente
  - c) Estrategias de marketing ineficaces
  - d) Ubicación inadecuada
8. ¿Cree que es posible disminuir las estadísticas de fracaso empresarial?
- a) Si
  - b) No
9. ¿Cuál de los siguientes factores considera que ayudarían a una mejor sostenibilidad empresarial?
- a) Mayor experiencia sobre el sector
  - b) Mejor manejo de los recursos de la empresa
  - c) Apoyo empresarial por parte del estado
10. ¿Cuál de las siguientes considera que es un factor determinante para competir en el mercado?
- a) Amabilidad en el servicio
  - a) Limpieza
  - b) Disposiciones locativas y mobiliario
  - c) Precios
  - d) Publicidad
  - e) Todas

f) Otro ¿Cuál? \_\_\_\_\_

11. ¿Cuál de los siguientes elementos considera que disminuirán la deserción empresarial en el sector?

- a) Estrategias de marketing
- b) Mayor innovación y adaptación en el sector
- c) Mejorar el conocimiento del mercado
- d) Mayor productividad y gestión empresarial

### 3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA.

En Santander se cuenta con 1.741 prestadores de servicios turísticos al mes de abril 2019 que para el presente estudio serian la población, de tal manera que la muestra teórica seria:

$$n = \frac{N(p*q)}{(e^2(N-1) + (p*q))}$$

$$n = \frac{1.741(50%*50%)}{([5\%]^2(1.741-1) + (50%*50%))}$$

$$n = \frac{1741*2500}{(25*1740+2500)}$$

$$n = 4352500/39250$$

$$n = 110.8$$

La muestra intencional es de 45 empresas siguiendo la instrucción.

### 3.5. CRONOGRAMA

#### FASES DE LA INVESTIGACION



FIGURA 1

#### CRONOGRAMA

Se realiza el cronograma de acuerdo al plan de modulo para el seminario, las fechas se irán adecuando a la realidad conforme avancen las etapas.

ACTIVIDAD	FECHA
Entrega tercer avance del proyecto	27 de Octubre del 2019
Devolución tercer avance del proyecto con las respectivas recomendaciones y correcciones	28 de Octubre- 1 de Noviembre de 2019
Realizar las encuestas a las diferentes empresas del sector	1 de Noviembre- 16 de Noviembre de 2019
Recolección de los datos	1 de Noviembre- 16 de Noviembre de 2019
Evaluación de los resultados obtenidos	18 de Noviembre- 23 de Noviembre de 2019
Conclusiones y recomendaciones	18 de Noviembre- 23 de Noviembre de 2019

Tabla 1

## 4. RESULTADOS

### 4.1 RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

**Aquí se resaltan los resultados de la investigación, se realizaron 50 encuestas a empresas relacionados con el sector turístico.**

Indique

1.. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la empresa?

- a. Menos de 5 años - 32
- b. De 5 a 10 años - 10
- c. 10 años o más – 8

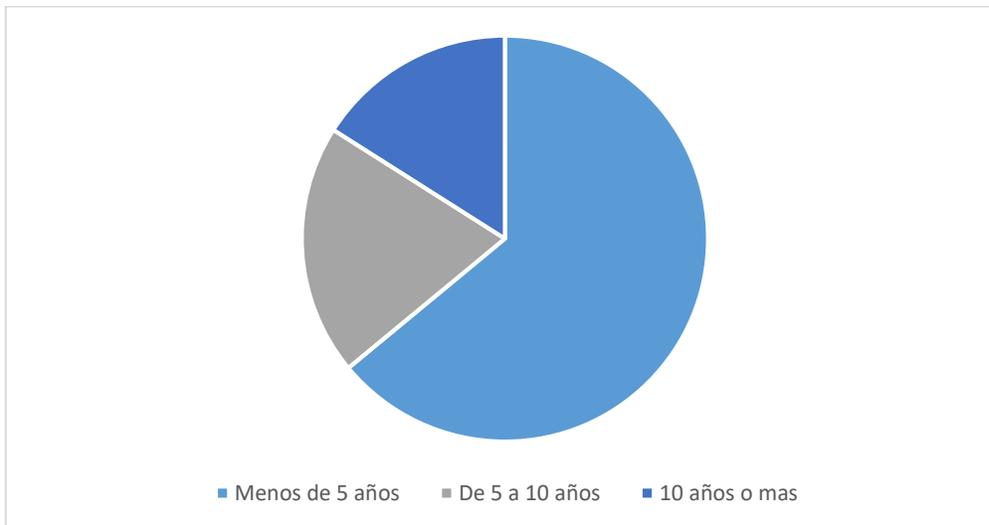


Diagrama 1

Se puede destacar que la mayor parte de la población encuestada lleva menos de 5 años laborando en estas empresas, por lo cual se puede concluir que no cuentan las organizaciones del sector turístico con un personal con gran experiencia.

2.. ¿Cuánto tiempo lleva funcionando la empresa en la que usted labora?

- a. Menos de 5 años - 9
- b. De 5 a 10 años - 25
- c. 10 años o más – 16

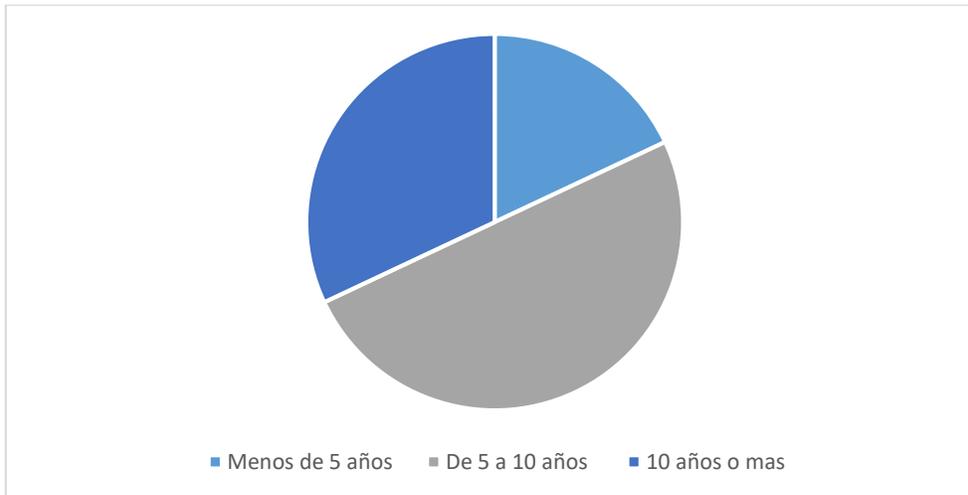


Diagrama 2

Se puede analizar que en la población en la cual se desarrolló estas preguntas, más del 50% de las organizaciones en las que laboran llevan aproximadamente entre 5 a 10 años y que tan solo el 18% lleva menos de los 5 años en donde indica algunos estudios que es el tiempo en el cual fracasan las pequeñas y medianas empresas en Colombia, por lo cual se puede comprobar que a nivel de Bucaramanga y su área metropolitana las empresas del sector turístico no tienden a fracasar rápidamente, manteniéndose más en el mercado.

3.. ¿Qué servicios ofrece la empresa?

- a. Hotelería - 14
- b. Restaurante - 6
- c. Tours y planes turísticos - 10

- d. Visitas guiadas
- e. Pasadía - 4
- f. Todos los anteriores - 9
- g. Otro ¿cuál? Trasn. Turístico – parque acuático – 7

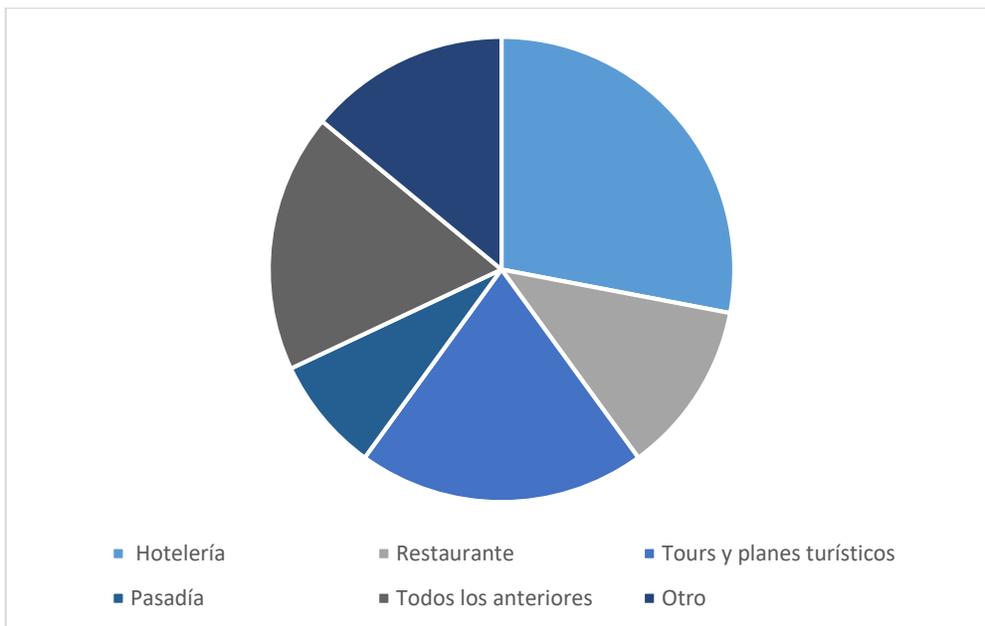


Diagrama 3

La gran parte de las empresas en las que se pudo aplicar las encuestas hacen parte de hoteles, en los cuales se analizó que varios prestan otros servicios y no solo el de estadía, otra parte de estas empresas ofrecen servicios como tours y planes turístico, donde ofrecen paquetes completos que incluyen el transporte turístico, de las empresas encuestadas ninguna se dedica a ofrecer el servicio de visitas guiadas.

4.. ¿Cree que el sector turístico genera un impacto socioeconómico en la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana?

- a. Si - 42
- b. No – 8

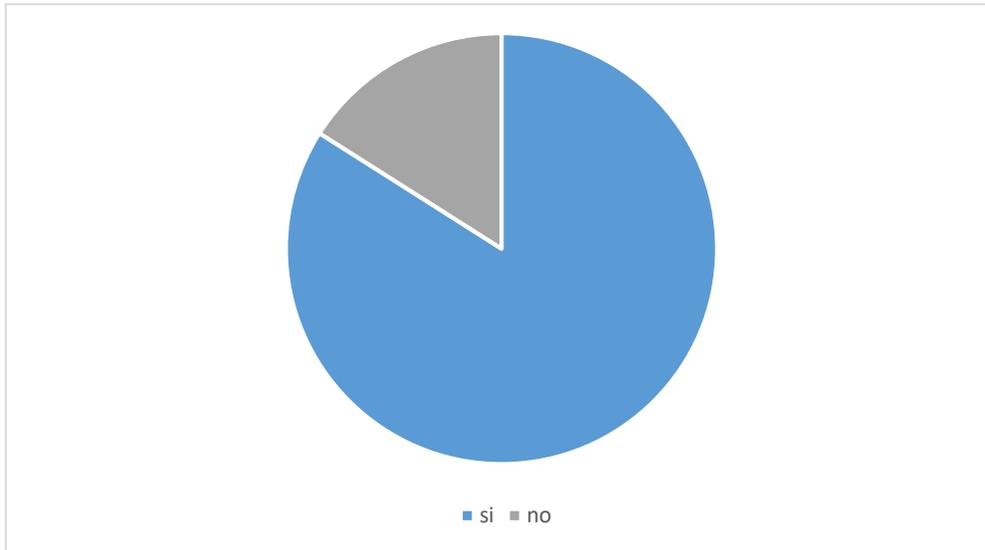


Diagrama 4

Se pudo concluir que para el 84% de la población encuestada, es muy importante el impacto socioeconómico que genera este sector turístico, ya que a nivel regional se puede ver la gran variedad de sitios que hay para visitar y actividades a desarrollar en el área metropolitana, es por esto mismo que las empresas de este sector se pueden mantener en el mercado por más tiempo a diferencia de otros sectores.

5.. ¿Considera que el sector turístico ha presentado fracaso empresarial?

- a. Si - 38
- b. No – 12

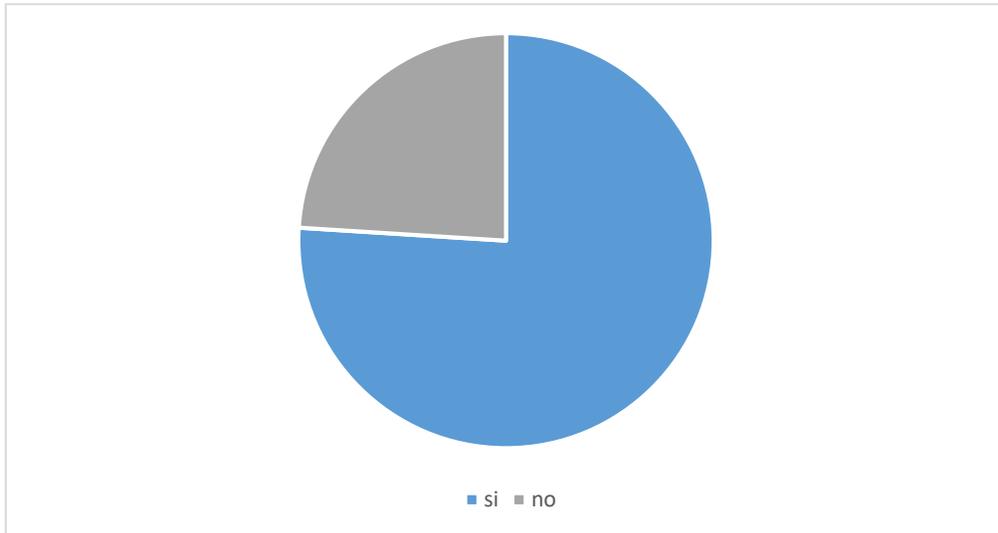


Diagrama 5

Analizando esta pregunta, la gran parte de la población cree que en este sector si hay un fracaso empresarial, estudiando y dialogando más a fondo esta pregunta ya que no concordaba con la anterior, se pudo concluir que en muchas de estas organizaciones la demanda del mercado ha bajado, por tal motivo han disminuido las ventas y ellos tiene las perspectiva de fracaso, pero esto se debe más problemas económicos del País, como por ejemplo la pérdida de poder adquisitivo de las personas y los altos impuestos de los últimos años.

6.. ¿Qué factor considera que es el más influyente en la deserción de las compañías del sector turístico?

- a. Factor externo (impuestos, reformas tributarias, competencia desleal, etc) - 24
- b. Factor económico (insuficiencia de capital) - 10
- c. Factor administrativo (falta de ética y profesionalidad para desarrollar las actividades de dirección de la empresa) – 16

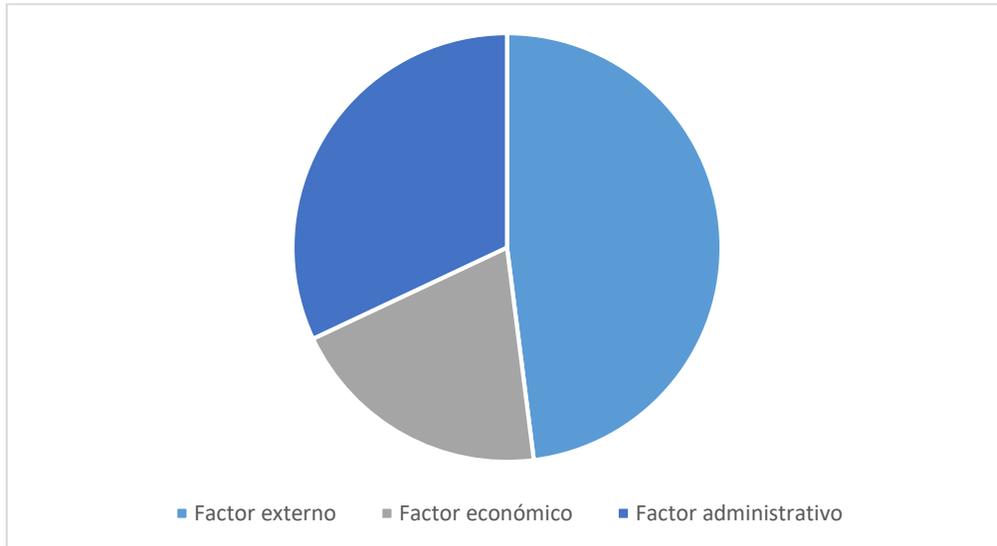


Diagrama 6

Tomando en referencia a la anterior pregunta, es donde realmente se puede llegar a concluir que las empresas desertan del mercado turístico, se debe más por factores externos que internos, ya que por no tener un poder adquisitivo muchas personas tienden a no tomar ningún tipo de planes turísticos, ya que generan un alto gasto para ellos.

7.. ¿Cuál de las siguientes problemáticas afectan más la sostenibilidad de las empresas del sector?

- a. Mala administración empresarial - 8
- b. Insuficiencia de capital - 6
- c. Falta de demanda debido al desconocimiento del sector - 26
- d. Falta de planificación - 10

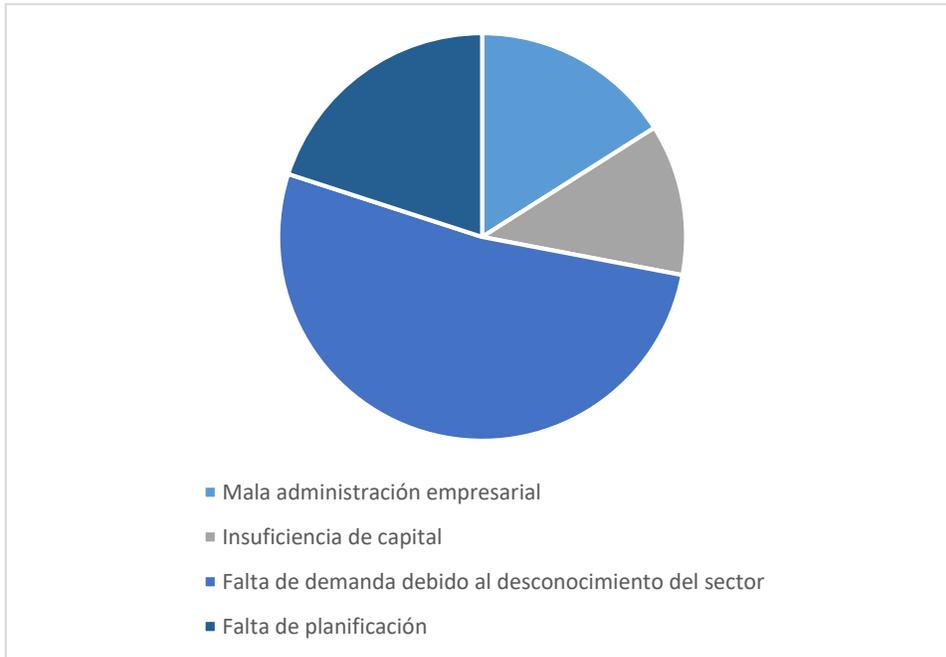


Diagrama 7

Se pudo estudiar y dar una conclusión de que realmente las empresas en estos últimos años han bajado las ventas de sus servicios y es lo que está llevando al fracaso empresarial en el área metropolitana de Bucaramanga, la principal causa de esta problemática en base al estudio realizado es la falta de demanda que se genera debido al poco reconocimiento de este sector, a esto se suma la mala administración empresarial y la falta de planificación por parte de los empresarios que desencadenan en la deserción empresarial.

8.. ¿Cuál de las siguientes razones considera que intervienen en el fracaso empresarial del sector turístico?

- a. Mal manejo de las finanzas - 5
- b. Pésima atención al cliente - 8
- c. Estrategias de marketing ineficaces - 30
- d. Ubicación inadecuada – 7

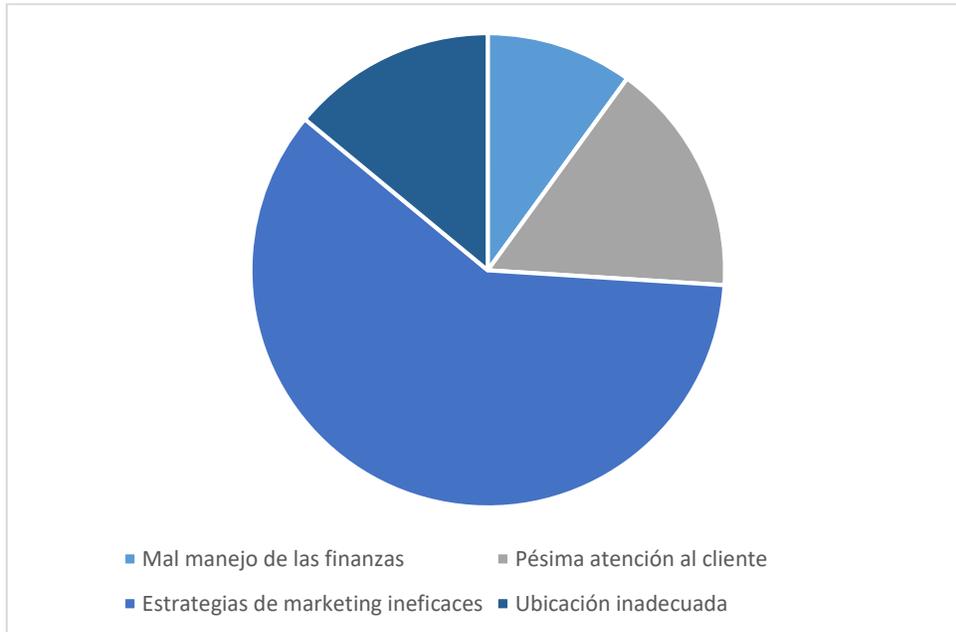


Diagrama 8

Se puede analizar que las bajas ventas es lo que están llevando al fracaso definitivo estas organizaciones, por lo cual una buena planificación y estrategias de marketing son las que pueden llegar a salvar y mantener estas empresas, pero si es ineficiente esas estrategias llevaran a que la organización termine desertando del mercado.

9.. ¿Cree que es posible disminuir las estadísticas de fracaso empresarial?

- a. Si - 44
- b. No – 6

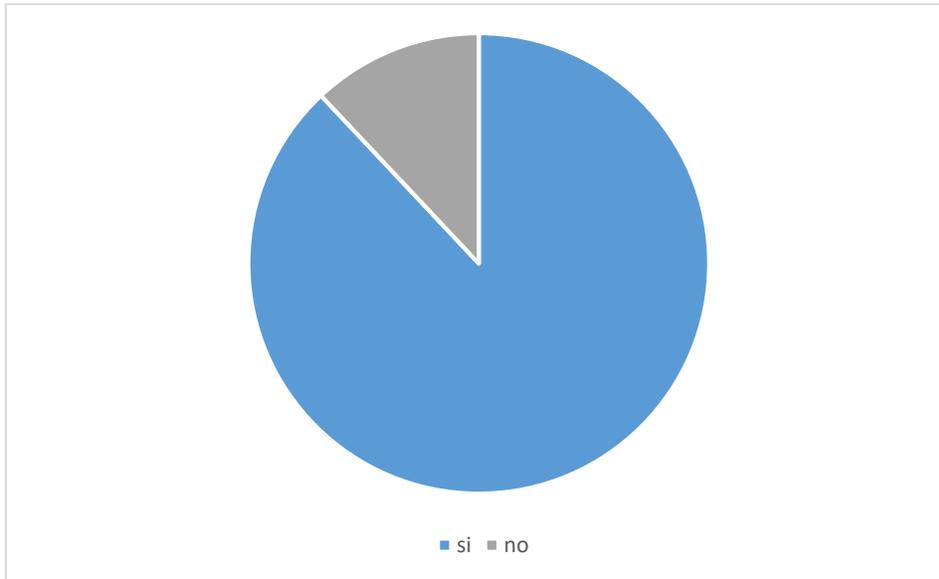


Diagrama 9

En base a lo estudiado se puede concluir que, si es posible disminuir esas estadísticas, ya que con una buena planificación se pueden llegar a mantener en el mercado por más tiempo, a pesar de que los factores externos afectan la demanda de sus servicios, pueden sobresalir con una buena planeación.

10.. ¿Cuál de los siguientes factores considera que ayudarían a una mejor sostenibilidad empresarial?

- a. Mayor experiencia sobre el sector - 11
- b. Mejor manejo de los recursos de la empresa - 22
- c. Apoyo empresarial por parte del estado – 17



Diagrama 10

Uno de los factores más determinantes que ayudarían a mantener las empresas en el mercado es el buen manejo de los recursos, en las empresas encuestadas la gran parte superaban los 5 años de fundadas, y la mayoría de ellas concordaron que gracias a su buen manejo de recursos tanto económicos como humanos son los que han llevado a la sostenibilidad en el mercado.

11.. ¿Cuál de las siguientes considera que es un factor determinante para competir en el mercado?

- a. Amabilidad en el servicio – 7
- b. Limpieza
- c. Disposiciones locativas y mobiliario
- d. Precios – 15
- e. Publicidad - 10
- f. Todas – 17
- g. Otro ¿Cuál? mejorar planes de financiación para viajes – 1

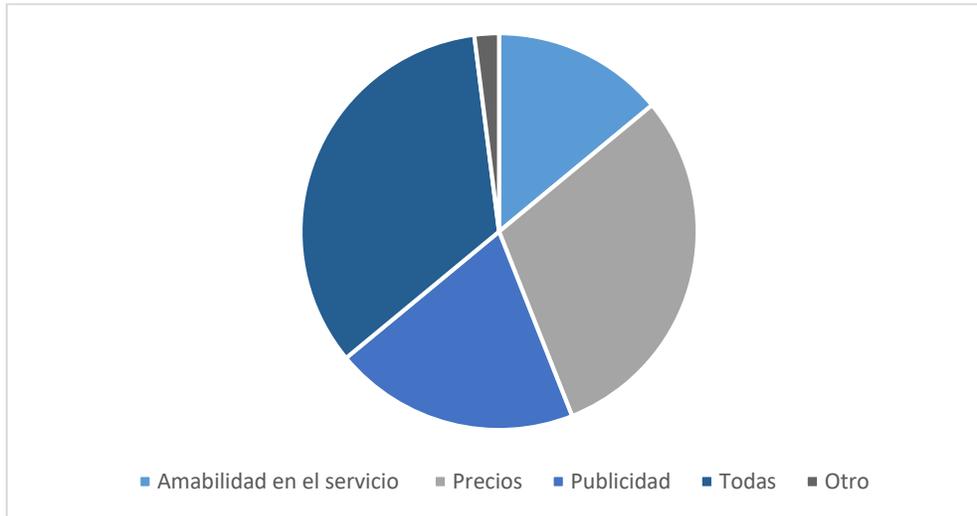


Diagrama 11

Se puede concluir que un factor determinante para mantenerse en el mercado va desde la amabilidad en el servicio, como hasta la publicidad, pero uno de los que realmente ha marcado es el precio, ya que como se ha podido analizar en las demás preguntas, las ventas han disminuido debido al poder adquisitivo de las personas, por eso han tendido algunas empresas a desaparecer, por eso un factor realmente relevante son los precios, or lo que es necesario que los empresarios tengan cuidado de estos factores y los utilicen a sus favor, para de esta manera aumentar el reconocimiento del sector.

12.. ¿Cuál de los siguientes elementos considera que disminuirán la deserción empresarial en el sector?

- a. Estrategias de marketing - 10
- b. Mayor innovación y adaptación en el sector - 14
- c. Mejorar el conocimiento del mercado - 21
- d. Mayor productividad y gestión empresarial – 5



Diagrama 12

Los empresarios consideran que la mejor forma de disminuir la deserción de las empresas del sector turístico es mejorar el conocimiento del sector, empleando estrategias de marketing, que les permitan innovar en el mercado y hacer más adaptable el sector al consumidor, a su vez mejorar la productividad y la gestión interna de la empresa.

#### **4.2. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

Se realiza los análisis en base a los datos obtenidos de la encuesta con el propósito de verificar en cumplimiento de los objetivos previamente propuestos.

**Objetivo específico 1: Evaluar el impacto socio-económico de las empresas del sector turístico de la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana para incrementar el posicionamiento de dichas empresas.**

El turismo es una actividad económica que se considera cada vez más importante para generar crecimiento económico y combatir la pobreza, el turismo representa un desafío cultural ya que al mismo tiempo que propicia un encuentro entre personas de distintas

culturas es uno de los factores que más influyen en la transformación de los sistemas económicos, del ambiente, y de la vida social de la comunidad, Como actividad económica, por una parte está definido por su demanda y el consumo de los visitantes. Por otra parte, el turismo se refiere a los bienes y servicios producidos para atender a dicha demanda. En sí mismo, incluye una amplia gama de actividades diferentes, por ejemplo, transporte hacia y en los destinos, alojamiento, abastecimiento, compras, servicios de agencias de viaje, operadores de turismo receptivo y emisor, el 86% de los empresarios encuestados resaltaron la importancia del sector turístico al generar un impacto socioeconómico en Bucaramanga y su área metropolitana, con empresas que llevan desde 5 a 10 años en el mercado en su mayoría, contribuyendo en el crecimiento económico de la ciudad en diferentes actividades como hotelería, planes turísticos entre otros, este sector cuenta con más de 1000 empresas en Santander permitiendo la generación de empleo y ayudando al reconocimiento de la ciudad ya que En este sentido, el turismo contribuye a elevar el perfil del lugar en general, mostrándole al mundo todo lo que tiene para ofrecer. Además, puede proporcionar un incentivo para la inversión en infraestructura, como carreteras y redes ferroviarias, así como el financiamiento de los servicios médicos y educativos locales, lo que nuevamente impacta en la economía y en la calidad de vida de los habitantes de Bucaramanga.

**Objetivo específico 2: Analizar los posibles factores que influyen en la deserción de dichas compañías mediante la evaluación de las estadísticas de fracaso de empresas bumanguesas pertenecientes a este sector.**

Así como el sector turístico es muy importante y genera un gran impacto socioeconómico en Bucaramanga se puede resaltar que este sector también presenta un grado de fracaso empresarial que termina por generar la deserción empresarial del sector aunque la mayoría de estas empresas lleven más de 5 años en el mercado, la mayoría de los encuestados resaltaron que los factores más influyente en la deserción de dichas empresas es el factor externo , los impuestos altos que dificultan la creación y mantenimiento de las empresas, las reformas que detiene el crecimiento de las mismas; otro factor importante en la decisión de abandonar el sector turístico es el administrativo, pues muchos no cuentan con el nivel profesional que requiere mantener posicionada una empresa, la falta de planificación a la hora de desarrollar las actividades empresariales, ya que se cometen muchos errores que terminan llevando la empresa al fracaso, el sector económico, la falta de capital para innovar y seguir adelante en la competencia del sector, además el mal manejo de las finanzas es otro factor influyente en esta problemática, y por últimos las estrategias de marketing ineficaces, la mala ubicación, la falta de conocimiento del sector y a su vez la poca demanda genera que los empresarios deserten y cierren sus empresas.

**Objetivo específico 3: Identificar los factores que afecten la sostenibilidad de las empresas de este sector construyendo estratégicas que permitan darles una solución.**

Es cierto que la deserción de las empresas de este sector es muy alta, la mayoría de empresarios encuestados consideran que estas estadísticas pueden disminuirse por medio de estrategias que les permitan crecer y mantenerse en este sector, algunos de ellos indican que lo más importante es mejorar el conocimiento del sector turístico, pues entre mayor

sea el entendimiento de estas actividades mayor será su demanda, al aumentar esta mejorará

la estabilidad empresarial, otra estrategia incluiría la capacitación a los empresarios para mejorar el manejo de los recursos de sus empresas por medio del apoyo del estado, permitiéndoles así mejorar sus capacidades para un mayor rendimiento en el desarrollo de las actividades empresariales así mismo crear y mejorar las estrategias de marketing relacionadas con el precio y la publicidad de las actividades del sector turístico, innovar y adaptar el sector para un mayor reconocimiento permitiendo generar una mayor productividad y gestión empresarial.

### CONCLUSION

En base a los datos recolectados en la encuesta realizadas a diferentes personas que laboran en empresas del sector turístico en Bucaramanga y su área metropolitana, se ha podido concluir que el fracaso de estas mismas se debe a varios factores tanto administrativos, económicos, sociales, y en los mayor casos por mala planeación para amenazas que se generan para ellas, es decir; actualmente estas organizaciones si tienen realmente un impacto socioeconómico en la región, esto debido a que Santander cuenta con una gran variedad de sitios turísticos y actividades por desarrollar, lo cual genera grandes empleos por parte de estas empresas y de esta forma participa en la economía de la región. De igual manera cabe resaltar que aunque estas generan un gran impacto tanto social como económico en Bucaramanga y municipios aledaños, hay unos factores que causan la deserción de mucha de ellas, en este caso en el análisis se detalló que la mayoría apunto hacia el factor externo como el causante de este fracaso empresarial, pero hay otros factores

como el mal manejo de recursos o mala planeación de estrategias de marketing son otras causantes muy presente en estos acontecimientos, la mayoría de las empresas encuestadas ya han superado más de los 5 años, se han podido sostener que otras, pero esto no quiere indicar que no vayan a salir del mercado por amenazas o debilidades que lo lleven a ello. Para finalizar en la conclusión, cabe resaltar que somos una región fuerte en este sector por lo cual las empresas pueden sostenerse en el mercado más tiempo en comparación de otras organizaciones de diferentes factores a este, pero igualmente el fracaso de ellas es muy alto.

## 5. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a futuras investigaciones tener un enfoque más externo del fracaso de las organizaciones de este sector económico, ya que se pudo analizar gran parte que se debe a debilidades y amenazas esta decadencia del mercado. Por otra parte, también es indispensable que para futuros trabajos puedan ser tomado en cuenta datos de las personas consumidoras de este servicio, de esta manera poder aportar una investigación más profunda. Igualmente, es necesario que los empresarios actuales y futuros de este sector puedan tomar un asesoramiento de un proyecto empresarial con un plan de negocios solido sobre el sector turístico, teniendo el conocimiento que hay muchas entidades que están dispuestas a prestar este asesoramiento como el Sena, Banco de Oportunidades, Colciencias, entre otras. Así mismo, es importante que se desarrolle una mejor cultura organizacional en estas empresas, ya que en muchas se pudo determinar que la carencia de conocimientos administrativos no tenía un buen direccionamiento en su negocio.
- La gran parte están ligadas a las profesiones de sus propietarios y/o dirigentes (Profesionales o Tecnólogos en Hotelería y Turismo), lo cual es muy importante para desempeñar en el mercado y tenerlo claro, pero se recomienda siempre tener una persona con conocimientos administrativos o que por lo menos se tenga conocimientos técnicos de la administración y de esta forma poder tener un verdadero plan de negocios con sus objetivos bien implementados. De este modo, es importante el tener un equilibrio entre lo teórico y lo empírico, ya que puede ser una

clave para la permanencia en el mercado por un mayor tiempo de una empresa, para que pueda resistir a cualquier cambio que se efectuó en ese mercado y también cuando la competencia sea cada vez mayor.

- Los próximos emprendedores de este sector deben ser líderes con una capacidad de solución de problemas, de toma de decisiones, de tolerancia de la ambigüedad, de presión y también de la incertidumbre, por esto es importante que realmente tenga conocimientos administrativos, y que pueda desarrollar estas características esenciales de un administrador.

## 6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Perdurabilidad empresarial de las mipymes de la ciudad de Cartagena: un estudio de caso (Jaime Eduardo González Díaz 2017)  
[Http://ciani.bucaramanga.upb.edu.co/wp-content/uploads/2017/10/jaimeeduardogonzalez.docx.pdf](http://ciani.bucaramanga.upb.edu.co/wp-content/uploads/2017/10/jaimeeduardogonzalez.docx.pdf)
- Fracaso empresarial de las pequeñas y medianas empresas (pymes) en Colombia (Fredy Romero Espinosa 2015)  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X15000087>
- La Gran Encuesta Pyme (ANIF Asociación Nacional de Instituciones Financieras 2016)  
<http://anif.co/sites/default/files/uploads/GEP%20REGIONAL%20I-2016.pdf>
- ¿Por qué fracasan las pymes en Colombia?  
<https://www.dinero.com/economia/articulo/pymes-colombia/212958>
- Causas Administrativas De Cierre De Empresas Pequeñas Y Medianas En Manizales Período 2005 – 2010  
Diana Marcela Patiño Giraldo, Sandra Agudelo Ruiz  
[http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/174/116\\_Pati%C3%B1o\\_Giraldo\\_Diana\\_Marcela\\_2011.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/174/116_Pati%C3%B1o_Giraldo_Diana_Marcela_2011.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Factores Que Inciden En La Quiebra De Las Pymes En Colombia  
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16702/Castro%20Pinto%20Wilson%20Javier%202017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Marco Conceptual  
<http://lossantos13.blogspot.com/2012/05/concepto-de-fracaso-empresarial.html>  
<https://www.significados.com/pyme/>

<https://www.libertaddigital.com/temas/sector-del-turismo/>  
<https://outlook.live.com/mail/inbox/id/AQMkADAwATY0MDABLWM3YTMtNjcZOC0wMAItMDAKAEYAAAP7qaDNEV4YS7wBvBGW5vp6BwArXC8ELzjvQaCEePD8p4I3AAACAQwAAArXC8ELzjvQaCEePD8p4I3AALvXi0VAAAA/sxs/AQMkADAwATY0MDABLWM3YTMtNjcZOC0wMAItMDAKAEYAAAP7qaDNEV4YS7wBvBGW5vp6BwArXC8ELzjvQaCEePD8p4I3AAACAQwAAArXC8ELzjvQaCEePD8p4I3AALvXi0VAAAAARIAEACQzzfWp%2BsdTLtGuF2%2FK%2Fs5>

Marco Teórico

Colombia Research - The Failure Institute.

(2018, 27 septiembre). Recuperado 14

octubre, 2019, de

<https://thefailureinstitute.com/colombia-research/>

REDACCION EL TIEMPO. (2016, 16

febrero). Robo de empleados, entre los

factores de quiebra de nuevos negocios.

Recuperado 14 octubre, 2019, de

<https://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-16511594>

Memorias del v Congreso Internacional de Contaduría Pública, Volumen 1 Fiscalización y transparencia: una visión hacia el futuro, Universidad de Guadalajara

[https://scholar.google.com.co/scholar?q=porque+fracasan+las+empresas&hl=es&as\\_sdt=0&as\\_vis=1&oi=scholar#d=gs\\_qabs&u=%23p%3DtLW3\\_vAqJbcJ](https://scholar.google.com.co/scholar?q=porque+fracasan+las+empresas&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholar#d=gs_qabs&u=%23p%3DtLW3_vAqJbcJ)

Variables internas en el éxito o fracaso. Caso de dos empresas pymes industriales en la ciudad de Duitama

Angélica higuera triana (2017)

[https://scholar.google.com.co/scholar?start=20&q=porque+fracasan+las+empresas+&hl=es&as\\_sdt=0,5&as\\_vis=1#d=gs\\_qabs&u=%23p%3D5AK1nuCD\\_VAJ](https://scholar.google.com.co/scholar?start=20&q=porque+fracasan+las+empresas+&hl=es&as_sdt=0,5&as_vis=1#d=gs_qabs&u=%23p%3D5AK1nuCD_VAJ)

Marco Legal

[http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/funda\\_turismo/contenido\\_u2\\_1.pdf](http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/funda_turismo/contenido_u2_1.pdf)

<https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/c>

DESARROLLO DE LA INVESTIGACION

<ontad/article/view/3979/4280>

Fidias Arias 2015

Marco Ambiental

Libro El Proyecto de Investigación

<file:///C:/Users/familia/Downloads/Gestiona>

Rodríguez Peñuelas (2010)

<mbenturismoyhoteleria.pdf>

<http://www.eumed.net/tesis->

<http://www.comunidadism.es/blogs/10-leyes->

[doctorales/2012/eal/metodologia\\_cuantitativa](doctorales/2012/eal/metodologia_cuantitativa)

<ambientales-que-toda-empresa-deberia->

[.html](#)

[conocer](#)

<https://www.visionindustrial.com.mx/industri>

<a/para-no-perderse/las-6-leyes-ambientales->

<que-toda-empresa-debe-conocer>

## 7. ANEXOS

### DISEÑO DE LA ENCUESTA

La presente encuesta está diseñada para indagar sobre los posibles factores que afectan el sector turístico y que influyen en la deserción empresarial.

Nombre: Nathalia Castellanos Ribero

1. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la empresa?
  - a) Menos de 5 años
  - b) De 5 a 10 años
  - c) 10 años o mas
  
2. ¿Cuánto tiempo lleva funcionando la empresa en la que usted labora?
  - a) Menos de 5 años
  - b) De 5 a 10 años
  - c) 10 años o mas
  
3. ¿Qué servicios ofrece la empresa?
  - a) Hotelería
  - b) Restaurante
  - c) Tours y planes turísticos
  - d) Visitas guiadas
  - e) Pasadía
  - f) Todos los anteriores
  - g) Otro ¿cuál? Trans. Turístico - Parque Acuático
  
4. ¿Cree que el sector turístico genera un impacto socioeconómico en la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana?
  - a)  Si
  - b) No
  
5. ¿Considera que el sector turístico ha presentado fracaso empresarial?
  - a) Si
  - b)  No
  
6. ¿Qué factor considera que es el más influyente en la deserción de las compañías del sector turístico?
  - a) Factor externo (impuestos, reformas tributarias, competencia desleal, etc)
  - b) Factor económico
  - c) Factor administrativo
  
7. ¿Cuál de las siguientes problemáticas afectan más la sostenibilidad de las empresas del sector?
  - a) Mala administración empresarial
  - b) Insuficiencia de capital
  - c) Falta de demanda debido al desconocimiento del sector
  - d) Falta de planificación

8. ¿Cuál de las siguientes razones considera que intervienen en el fracaso empresarial del sector turístico?

- a) Mal manejo de las finanzas
- b) Pésima atención al cliente
- c) Estrategias de marketing ineficaces
- d) Ubicación inadecuada

9. ¿Cree que es posible disminuir las estadísticas de fracaso empresarial?

- a) Si
- b) No

10. ¿Cuál de los siguientes factores considera que ayudarían a una mejor sostenibilidad empresarial?

- a) Mayor experiencia sobre el sector
- b) Mejor manejo de los recursos de la empresa
- c) Apoyo empresarial por parte del estado

11. ¿Cuál de las siguientes considera que es un factor determinante para competir en el mercado?

- a) Amabilidad en el servicio
- b) Limpieza
- c) Disposiciones locativas y mobiliario
- d) Precios
- e) Publicidad
- f) Todas
- g) Otro ¿Cuál? Mejores planes de financiación para viajes

12. ¿Cuál de los siguientes elementos considera que disminuirán la deserción empresarial en el sector?

- a) Estrategias de marketing
- b) Mayor innovación y adaptación en el sector
- c) Mejorar el conocimiento del mercado

### DISEÑO DE LA ENCUESTA

La presente encuesta está diseñada para indagar sobre los posibles factores que afectan el sector turístico y que influyen en la deserción empresarial.

Nombre: Sergio Vargas Godoy

1. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la empresa?
  - a) Menos de 5 años
  - b) De 5 a 10 años
  - c) 10 años o mas
  
2. ¿Cuánto tiempo lleva funcionando la empresa en la que usted labora?
  - a) Menos de 5 años
  - b) De 5 a 10 años
  - c) 10 años o mas
  
3. ¿Qué servicios ofrece la empresa?
  - a) Hotelería
  - b) Restaurante
  - c) Tours y planes turísticos
  - d) Visitas guiadas
  - e) Pasadía
  - f) Todos los anteriores
  - g) Otro ¿cuál? Trans. Turístico - Parque Acuático
  
4. ¿Cree que el sector turístico genera un impacto socioeconómico en la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana?
  - a) Si
  - b) No
  
5. ¿Considera que el sector turístico ha presentado fracaso empresarial?
  - a) Si
  - b) No
  
6. ¿Qué factor considera que es el más influyente en la deserción de las compañías del sector turístico?
  - a) Factor externo (impuestos, reformas tributarias, competencia desleal, etc)
  - b) Factor económico
  - c) Factor administrativo
  
7. ¿Cuál de las siguientes problemáticas afectan más la sostenibilidad de las empresas del sector?
  - a) Mala administración empresarial
  - b) Insuficiencia de capital
  - c) Falta de demanda debido al desconocimiento del sector
  - d) Falta de planificación

8. ¿Cuál de las siguientes razones considera que intervienen en el fracaso empresarial del sector turístico?
- a) Mal manejo de las finanzas
  - b) Pésima atención al cliente
  - c) Estrategias de marketing ineficaces
  - d) Ubicación inadecuada
9. ¿Cree que es posible disminuir las estadísticas de fracaso empresarial?
- a) Si
  - b) No
10. ¿Cuál de los siguientes factores considera que ayudarían a una mejor sostenibilidad empresarial?
- a) Mayor experiencia sobre el sector
  - b) Mejor manejo de los recursos de la empresa
  - c) Apoyo empresarial por parte del estado
11. ¿Cuál de las siguientes considera que es un factor determinante para competir en el mercado?
- a) Amabilidad en el servicio
  - b) Limpieza
  - c) Disposiciones locativas y mobiliario
  - d) Precios
  - e) Publicidad
  - f) Todas
  - g) Otro ¿Cuál? Mejores planes de financiación para viajes
12. ¿Cuál de los siguientes elementos considera que disminuirán la deserción empresarial en el sector?
- a) Estrategias de marketing
  - b) Mayor innovación y adaptación en el sector
  - c) Mejorar el conocimiento del mercado

DISEÑO DE LA ENCUESTA

La presente encuesta está diseñada para indagar sobre los posibles factores que afectan el sector turístico y que influyen en la deserción empresarial.

Nombre: Erick Yesid Mendez Jimenes

1. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la empresa?
  - a) Menos de 5 años
  - b) De 5 a 10 años
  - c) 10 años o mas
  
2. ¿Cuánto tiempo lleva funcionando la empresa en la que usted labora?
  - a) Menos de 5 años
  - b) De 5 a 10 años
  - c) 10 años o mas
  
3. ¿Qué servicios ofrece la empresa?
  - a) Hotelería
  - b) Restaurante
  - c) Tours y planes turísticos
  - d) Visitas guiadas
  - e) Pasadía
  - f) Todos los anteriores
  - g) Otro ¿cuál? Trans. Turístico - Parque Acuático
  
4. ¿Cree que el sector turístico genera un impacto socioeconómico en la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana?
  - a) Sí
  - b) No
  
5. ¿Considera que el sector turístico ha presentado fracaso empresarial?
  - a) Sí
  - b) No
  
6. ¿Qué factor considera que es el más influyente en la deserción de las compañías del sector turístico?
  - a) Factor externo (impuestos, reformas tributarias, competencia desleal, etc)
  - b) Factor económico
  - c) Factor administrativo
  
7. ¿Cuál de las siguientes problemáticas afectan más la sostenibilidad de las empresas del sector?
  - a) Mala administración empresarial
  - b) Insuficiencia de capital
  - c) Falta de demanda debido al desconocimiento del sector
  - d) Falta de planificación

8. ¿Cuál de las siguientes razones considera que intervienen en el fracaso empresarial del sector turístico?

- a) Mal manejo de las finanzas
- b) Pésima atención al cliente
- c) Estrategias de marketing ineficaces
- d) Ubicación inadecuada

9. ¿Cree que es posible disminuir las estadísticas de fracaso empresarial?

- a) Si
- b) No

10. ¿Cuál de los siguientes factores considera que ayudarían a una mejor sostenibilidad empresarial?

- a) Mayor experiencia sobre el sector
- b) Mejor manejo de los recursos de la empresa
- c) Apoyo empresarial por parte del estado

11. ¿Cuál de las siguientes considera que es un factor determinante para competir en el mercado?

- a) Amabilidad en el servicio
- b) Limpieza
- c) Disposiciones locativas y mobiliario
- d) Precios
- e) Publicidad
- f) Todas
- g) Otro ¿Cuál? Mejores planes de financiación para viajes

12. ¿Cuál de los siguientes elementos considera que disminuirán la deserción empresarial en el sector?

- a) Estrategias de marketing
- b) Mayor innovación y adaptación en el sector
- c) Mejorar el conocimiento del mercado

### DISEÑO DE LA ENCUESTA

La presente encuesta está diseñada para indagar sobre los posibles factores que afectan el sector turístico y que influyen en la deserción empresarial.

Nombre: Julieth Andrea Arevalo Sanchez

1. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la empresa?
  - a) Menos de 5 años
  - b) De 5 a 10 años
  - c) 10 años o mas
  
2. ¿Cuánto tiempo lleva funcionando la empresa en la que usted labora?
  - a) Menos de 5 años
  - b) De 5 a 10 años
  - c) 10 años o mas
  
3. ¿Qué servicios ofrece la empresa?
  - a) Hotelería
  - b) Restaurante
  - c) Tours y planes turísticos
  - d) Visitas guiadas
  - e) Pasadía
  - f) Todos los anteriores
  - g) Otro ¿cuál? Trans. Turístico - Parque Acuático
  
4. ¿Cree que el sector turístico genera un impacto socioeconómico en la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana?
  - a) Sí
  - b) No
  
5. ¿Considera que el sector turístico ha presentado fracaso empresarial?
  - a) Sí
  - b) No
  
6. ¿Qué factor considera que es el más influyente en la deserción de las compañías del sector turístico?
  - a) Factor externo (impuestos, reformas tributarias, competencia desleal, etc)
  - b) Factor económico
  - c) Factor administrativo
  
7. ¿Cuál de las siguientes problemáticas afectan más la sostenibilidad de las empresas del sector?
  - a) Mala administración empresarial
  - b) Insuficiencia de capital
  - c) Falta de demanda debido al desconocimiento del sector
  - d) Falta de planificación

8. ¿Cuál de las siguientes razones considera que intervienen en el fracaso empresarial del sector turístico?

- a) Mal manejo de las finanzas
- b) Pésima atención al cliente
- c) Estrategias de marketing ineficaces
- d) Ubicación inadecuada

9. ¿Cree que es posible disminuir las estadísticas de fracaso empresarial?

- a) Sí
- b) No

10. ¿Cuál de los siguientes factores considera que ayudarían a una mejor sostenibilidad empresarial?

- a) Mayor experiencia sobre el sector
- b) Mejor manejo de los recursos de la empresa
- c) Apoyo empresarial por parte del estado

11. ¿Cuál de las siguientes considera que es un factor determinante para competir en el mercado?

- a) Amabilidad en el servicio
- b) Limpieza
- c) Disposiciones locativas y mobiliario
- d) Precios
- e) Publicidad
- f) Todas
- g) Otro ¿Cuál? Mejores planes de financiación para viajes

12. ¿Cuál de los siguientes elementos considera que disminuirán la deserción empresarial en el sector?

- a) Estrategias de marketing
- b) Mayor innovación y adaptación en el sector
- c) Mejorar el conocimiento del mercado

DISEÑO DE LA ENCUESTA

La presente encuesta está diseñada para indagar sobre los posibles factores que afectan el sector turístico y que influyen en la deserción empresarial.

Nombre: Jefferson Castillo Cadena

1. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la empresa?
  - a) Menos de 5 años
  - b) De 5 a 10 años
  - c) 10 años o mas
  
2. ¿Cuánto tiempo lleva funcionando la empresa en la que usted labora?
  - a) Menos de 5 años
  - b) De 5 a 10 años
  - c) 10 años o mas
  
3. ¿Qué servicios ofrece la empresa?
  - a) Hotelería
  - b) Restaurante
  - c) Tours y planes turísticos
  - d) Visitas guiadas
  - e) Pasadía
  - f) Todos los anteriores
  - g) Otro ¿cuál? Trans. Turístico - Parque Acuático
  
4. ¿Cree que el sector turístico genera un impacto socioeconómico en la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana?
  - a)  Sí
  - b) No
  
5. ¿Considera que el sector turístico ha presentado fracaso empresarial?
  - a)  Sí
  - b) No
  
6. ¿Qué factor considera que es el más influyente en la deserción de las compañías del sector turístico?
  - a) Factor externo (impuestos, reformas tributarias, competencia desleal, etc)
  - b) Factor económico
  - c) Factor administrativo
  
7. ¿Cuál de las siguientes problemáticas afectan más la sostenibilidad de las empresas del sector?
  - a) Mala administración empresarial
  - b) Insuficiencia de capital
  - c) Falta de demanda debido al desconocimiento del sector
  - d) Falta de planificación

8. ¿Cuál de las siguientes razones considera que intervienen en el fracaso empresarial del sector turístico?

- a) Mal manejo de las finanzas
- b) Pésima atención al cliente
- c) Estrategias de marketing ineficaces
- d) Ubicación inadecuada

9. ¿Cree que es posible disminuir las estadísticas de fracaso empresarial?

- a) Sí
- b) No

10. ¿Cuál de los siguientes factores considera que ayudarían a una mejor sostenibilidad empresarial?

- a) Mayor experiencia sobre el sector
- b) Mejor manejo de los recursos de la empresa
- c) Apoyo empresarial por parte del estado

11. ¿Cuál de las siguientes considera que es un factor determinante para competir en el mercado?

- a) Amabilidad en el servicio
- b) Limpieza
- c) Disposiciones locativas y mobiliario
- d) Precios
- e) Publicidad
- f) Todas
- g) Otro ¿Cuál? Mejores planes de financiación para viajes

12. ¿Cuál de los siguientes elementos considera que disminuirán la deserción empresarial en el sector?

- a) Estrategias de marketing
- b) Mayor innovación y adaptación en el sector
- c) Mejorar el conocimiento del mercado

### DISEÑO DE LA ENCUESTA

La presente encuesta está diseñada para indagar sobre los posibles factores que afectan el sector turístico y que influyen en la deserción empresarial.

Nombre: *Melwin Yuber Ramirez Angulo*

1. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la empresa?
  - a) Menos de 5 años
  - b) De 5 a 10 años
  - c) 10 años o mas
  
2. ¿Cuánto tiempo lleva funcionando la empresa en la que usted labora?
  - a) Menos de 5 años
  - b) De 5 a 10 años
  - c) 10 años o mas
  
3. ¿Qué servicios ofrece la empresa?
  - a) Hotelería
  - b) Restaurante
  - c) Tours y planes turísticos
  - d) Visitas guiadas
  - e) Pasadía
  - f) Todos los anteriores
  - g) Otro ¿cuál? Trans. Turístico - Parque Acuático
  
4. ¿Cree que el sector turístico genera un impacto socioeconómico en la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana?
  - a) Si
  - b) No
  
5. ¿Considera que el sector turístico ha presentado fracaso empresarial?
  - a) Si
  - b) No
  
6. ¿Qué factor considera que es el más influyente en la deserción de las compañías del sector turístico?
  - a) Factor externo (impuestos, reformas tributarias, competencia desleal, etc)
  - b) Factor económico
  - c) Factor administrativo
  
7. ¿Cuál de las siguientes problemáticas afectan más la sostenibilidad de las empresas del sector?
  - a) Mala administración empresarial
  - b) Insuficiencia de capital
  - c) Falta de demanda debido al desconocimiento del sector
  - d) Falta de planificación

8. ¿Cuál de las siguientes razones considera que intervienen en el fracaso empresarial del sector turístico?

- a) Mal manejo de las finanzas
- b) Pésima atención al cliente
- c) Estrategias de marketing ineficaces
- d) Ubicación inadecuada

9. ¿Cree que es posible disminuir las estadísticas de fracaso empresarial?

- a) Si
- b) No

10. ¿Cuál de los siguientes factores considera que ayudarían a una mejor sostenibilidad empresarial?

- a) Mayor experiencia sobre el sector
- b) Mejor manejo de los recursos de la empresa
- c) Apoyo empresarial por parte del estado

11. ¿Cuál de las siguientes considera que es un factor determinante para competir en el mercado?

- a) Amabilidad en el servicio
- b) Limpieza
- c) Disposiciones locativas y mobiliario
- d) Precios
- e) Publicidad
- f) Todas
- g) Otro ¿Cuál? Mejores planes de financiación para viajes

12. ¿Cuál de los siguientes elementos considera que disminuirán la deserción empresarial en el sector?

- a) Estrategias de marketing
- b) Mayor innovación y adaptación en el sector
- c) Mejorar el conocimiento del mercado

### DISEÑO DE LA ENCUESTA

La presente encuesta está diseñada para indagar sobre los posibles factores que afectan el sector turístico y que influyen en la deserción empresarial.

Nombre: *Dilan Alexander Niño Ibañez*

1. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la empresa?
  - a) Menos de 5 años
  - b) De 5 a 10 años
  - c) 10 años o mas
  
2. ¿Cuánto tiempo lleva funcionando la empresa en la que usted labora?
  - a) Menos de 5 años
  - b) De 5 a 10 años
  - c) 10 años o mas
  
3. ¿Qué servicios ofrece la empresa?
  - a) Hotelería
  - b) Restaurante
  - c) Tours y planes turísticos
  - d) Visitas guiadas
  - e) Pasadía
  - f) Todos los anteriores
  - g) Otro ¿cuál? Trans. Turístico - Parque Acuático
  
4. ¿Cree que el sector turístico genera un impacto socioeconómico en la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana?
  - a)  Si
  - b) No
  
5. ¿Considera que el sector turístico ha presentado fracaso empresarial?
  - a)  Si
  - b) No
  
6. ¿Qué factor considera que es el más influyente en la deserción de las compañías del sector turístico?
  - a) Factor externo (impuestos, reformas tributarias, competencia desleal, etc)
  - b) Factor económico
  - c) Factor administrativo
  
7. ¿Cuál de las siguientes problemáticas afectan más la sostenibilidad de las empresas del sector?
  - a) Mala administración empresarial
  - b) Insuficiencia de capital
  - c) Falta de demanda debido al desconocimiento del sector
  - d) Falta de planificación

8. ¿Cuál de las siguientes razones considera que intervienen en el fracaso empresarial del sector turístico?

- a) Mal manejo de las finanzas
- b) Pésima atención al cliente
- c) Estrategias de marketing ineficaces
- d) Ubicación inadecuada

9. ¿Cree que es posible disminuir las estadísticas de fracaso empresarial?

- a) Si
- b) No

10. ¿Cuál de los siguientes factores considera que ayudarían a una mejor sostenibilidad empresarial?

- a) Mayor experiencia sobre el sector
- b) Mejor manejo de los recursos de la empresa
- c) Apoyo empresarial por parte del estado

11. ¿Cuál de las siguientes considera que es un factor determinante para competir en el mercado?

- a) Amabilidad en el servicio
- b) Limpieza
- c) Disposiciones locativas y mobiliario
- d) Precios
- e) Publicidad
- f) Todas
- g) Otro ¿Cuál? Mejores planes de financiación para viajes

12. ¿Cuál de los siguientes elementos considera que disminuirán la deserción empresarial en el sector?

- a) Estrategias de marketing
- b) Mayor innovación y adaptación en el sector
- c) Mejorar el conocimiento del mercado

### DISEÑO DE LA ENCUESTA

La presente encuesta está diseñada para indagar sobre los posibles factores que afectan el sector turístico y que influyen en la deserción empresarial.

Nombre: *Leisza Maritza Rotes*

1. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la empresa?
  - a) Menos de 5 años
  - b) De 5 a 10 años
  - c) 10 años o mas
  
2. ¿Cuánto tiempo lleva funcionando la empresa en la que usted labora?
  - a) Menos de 5 años
  - b) De 5 a 10 años
  - c) 10 años o mas
  
3. ¿Qué servicios ofrece la empresa?
  - a) Hotelería
  - b) Restaurante
  - c) Tours y planes turísticos
  - d) Visitas guiadas
  - e) Pasadía
  - f) Todos los anteriores
  - g) Otro ¿cuál? *Trans. Turístico - Parque Acuático*
  
4. ¿Cree que el sector turístico genera un impacto socioeconómico en la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana?
  - a)  Si
  - b) No
  
5. ¿Considera que el sector turístico ha presentado fracaso empresarial?
  - a)  Si
  - b) No
  
6. ¿Qué factor considera que es el más influyente en la deserción de las compañías del sector turístico?
  - a) Factor externo (impuestos, reformas tributarias, competencia desleal, etc)
  - b) Factor económico
  - c) Factor administrativo
  
7. ¿Cuál de las siguientes problemáticas afectan más la sostenibilidad de las empresas del sector?
  - a) Mala administración empresarial
  - b) Insuficiencia de capital
  - c) Falta de demanda debido al desconocimiento del sector
  - d) Falta de planificación

8. ¿Cuál de las siguientes razones considera que intervienen en el fracaso empresarial del sector turístico?

- a) Mal manejo de las finanzas
- b) Pésima atención al cliente
- c) Estrategias de marketing ineficaces
- d) Ubicación inadecuada

9. ¿Cree que es posible disminuir las estadísticas de fracaso empresarial?

- a) Si
- b) No

10. ¿Cuál de los siguientes factores considera que ayudarían a una mejor sostenibilidad empresarial?

- a) Mayor experiencia sobre el sector
- b) Mejor manejo de los recursos de la empresa
- c) Apoyo empresarial por parte del estado

11. ¿Cuál de las siguientes considera que es un factor determinante para competir en el mercado?

- a) Amabilidad en el servicio
- b) Limpieza
- c) Disposiciones locativas y mobiliario
- d) Precios
- e) Publicidad
- f) Todas
- g) Otro ¿Cuál? Mejores planes de financiación para viajes

12. ¿Cuál de los siguientes elementos considera que disminuirán la deserción empresarial en el sector?

- a) Estrategias de marketing
- b) Mayor innovación y adaptación en el sector
- c) Mejorar el conocimiento del mercado

### DISEÑO DE LA ENCUESTA

La presente encuesta está diseñada para indagar sobre los posibles factores que afectan el sector turístico y que influyen en la deserción empresarial.

Nombre: Jose Alfonso Sanchez Hernandez

1. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la empresa?
  - a) Menos de 5 años
  - b) De 5 a 10 años
  - c) 10 años o mas
  
2. ¿Cuánto tiempo lleva funcionando la empresa en la que usted labora?
  - a) Menos de 5 años
  - b) De 5 a 10 años
  - c) 10 años o mas
  
3. ¿Qué servicios ofrece la empresa?
  - a) Hotelería
  - b) Restaurante
  - c) Tours y planes turísticos
  - d) Visitas guiadas
  - e) Pasadía
  - f) Todos los anteriores
  - g) Otro ¿cuál? Trans. Turístico - Parque Acuático
  
4. ¿Cree que el sector turístico genera un impacto socioeconómico en la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana?
  - a)  Si
  - b) No
  
5. ¿Considera que el sector turístico ha presentado fracaso empresarial?
  - a)  Si
  - b) No
  
6. ¿Qué factor considera que es el más influyente en la deserción de las compañías del sector turístico?
  - a) Factor externo (impuestos, reformas tributarias, competencia desleal, etc)
  - b) Factor económico
  - c) Factor administrativo
  
7. ¿Cuál de las siguientes problemáticas afectan más la sostenibilidad de las empresas del sector?
  - a) Mala administración empresarial
  - b) Insuficiencia de capital
  - c) Falta de demanda debido al desconocimiento del sector
  - d) Falta de planificación

8. ¿Cuál de las siguientes razones considera que intervienen en el fracaso empresarial del sector turístico?

- a) Mal manejo de las finanzas
- b) Pésima atención al cliente
- c) Estrategias de marketing ineficaces
- d) Ubicación inadecuada

9. ¿Cree que es posible disminuir las estadísticas de fracaso empresarial?

- a) Si
- b) No

10. ¿Cuál de los siguientes factores considera que ayudarían a una mejor sostenibilidad empresarial?

- a) Mayor experiencia sobre el sector
- b) Mejor manejo de los recursos de la empresa
- c) Apoyo empresarial por parte del estado

11. ¿Cuál de las siguientes considera que es un factor determinante para competir en el mercado?

- a) Amabilidad en el servicio
- b) Limpieza
- c) Disposiciones locativas y mobiliario
- d) Precios
- e) Publicidad
- f) Todas
- g) Otro ¿Cuál? Mejores planes de financiación para viajes

12. ¿Cuál de los siguientes elementos considera que disminuirán la deserción empresarial en el sector?

- a) Estrategias de marketing
- b) Mayor innovación y adaptación en el sector
- c) Mejorar el conocimiento del mercado

DISEÑO DE LA ENCUESTA

La presente encuesta está diseñada para indagar sobre los posibles factores que afectan el sector turístico y que influyen en la deserción empresarial.

Nombre: *Maria Alejandra Quiñonez Sarmiento*

1. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la empresa?
  - a)  Menos de 5 años
  - b)  De 5 a 10 años
  - c)  10 años o mas
  
2. ¿Cuánto tiempo lleva funcionando la empresa en la que usted labora?
  - a)  Menos de 5 años
  - b)  De 5 a 10 años
  - c)  10 años o mas
  
3. ¿Qué servicios ofrece la empresa?
  - a)  Hotelería
  - b)  Restaurante
  - c)  Tours y planes turísticos
  - d)  Visitas guiadas
  - e)  Pasadía
  - f)  Todos los anteriores
  - g)  Otro ¿cuál? Trans. Turístico - Parque Acuático
  
4. ¿Cree que el sector turístico genera un impacto socioeconómico en la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana?
  - a)  Sí
  - b)  No
  
5. ¿Considera que el sector turístico ha presentado fracaso empresarial?
  - a)  Sí
  - b)  No
  
6. ¿Qué factor considera que es el más influyente en la deserción de las compañías del sector turístico?
  - a)  Factor externo (impuestos, reformas tributarias, competencia desleal, etc)
  - b)  Factor económico
  - c)  Factor administrativo
  
7. ¿Cuál de las siguientes problemáticas afectan más la sostenibilidad de las empresas del sector?
  - a)  Mala administración empresarial
  - b)  Insuficiencia de capital
  - c)  Falta de demanda debido al desconocimiento del sector
  - d)  Falta de planificación

8. ¿Cuál de las siguientes razones considera que intervienen en el fracaso empresarial del sector turístico?

- a) Mal manejo de las finanzas
- b) Pésima atención al cliente
- c) Estrategias de marketing ineficaces
- d) Ubicación inadecuada

9. ¿Cree que es posible disminuir las estadísticas de fracaso empresarial?

- a) Si
- b) No

10. ¿Cuál de los siguientes factores considera que ayudarían a una mejor sostenibilidad empresarial?

- a) Mayor experiencia sobre el sector
- b) Mejor manejo de los recursos de la empresa
- c) Apoyo empresarial por parte del estado

11. ¿Cuál de las siguientes considera que es un factor determinante para competir en el mercado?

- a) Amabilidad en el servicio
- b) Limpieza
- c) Disposiciones locativas y mobiliario
- d) Precios
- e) Publicidad
- f) Todas
- g) Otro ¿Cuál? Mejores planes de financiación para viajes

12. ¿Cuál de los siguientes elementos considera que disminuirán la deserción empresarial en el sector?

- a) Estrategias de marketing
- b) Mayor innovación y adaptación en el sector
- c) Mejorar el conocimiento del mercado