



TÍTULO DEL TRABAJO DE GRADO
CARACTERIZACIÓN DE LOS NEGOCIOS INFORMALES DE ARRIENDO DE
HABITACIONES FAMILIARES DE LA COMUNA TRES DE LA CIUDAD DE
BARRANCABERMEJA DEL PERIODO 2018

AUTORES

JENNIFER DIAZ ROBLES
Código: 37.580.345
MARIAN RETAMOZA PACHECO
Código: 1.048.993.536
JAKELINE MUÑOZ ESTEVEZ
Código: 1.096.190.529

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIOECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
TECNOLOGÍA EN MERCADEO Y GESTIÓN COMERCIAL
BARRANCABERMEJA
30-07-2018



TÍTULO DEL TRABAJO DE GRADO
CARACTERIZACIÓN DE LOS NEGOCIOS INFORMALES DE ARRIENDO DE
HABITACIONES FAMILIARES DE LA COMUNA TRES DE LA CIUDAD DE
BARRANCABERMEJA DEL PERIODO 2018

AUTORES

JENNIFER DIAZ ROBLES
Código: 37.580.345
MARIAN RETAMOZA PACHECO
Código: 1.048.993.536
JAKELINE MUÑOZ ESTEVEZ
Código: 1.096.190.529

**Trabajo de Grado para optar al título de
TECNÓLOGO EN MERCADEO Y GESTIÓN COMERCIAL**

DIRECTOR

RENÉ MAURICIO PEÑARREDONDA QUINTERO

DIANOIA

**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIOECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
TECNOLOGÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL
BARRANCABERMEJA
30-07-2018**

Nota de Aceptación

Firma del jurado

Firma del Jurado

DEDICATORIA

Esta investigación es dedicada principalmente a DIOS, quien fue nuestro guía y respaldo en todo el proceso de realización, posteriormente a todas las personas que hicieron parte de una u otra manera para su desarrollo, a nuestras familias, amistades y a nuestros profesores que nos brindaron todos sus conocimientos y experiencias, en especial a los que nos acompañaron en la elaboración del informe final. ¡Para ustedes!

JENNIFER DIAZ ROBLES

JAQUELINE MUÑOZ ESTEVEZ

MARIAN RETAMOZA PACHECO

AGRADECIMIENTOS

A ese Ser Supremo por mostrar siempre su fidelidad estando siempre a nuestro lado, guiando cada paso y contribuyendo inmensurablemente en la realización de cada anhelo, sueño, propósito y meta.

A nuestros Padres que nos formaron con amor, valores y reglas que sin duda nos ha motivado para alcanzar nuestros sueños, forjándonos como personas integra y luchadoras.

A nuestras familias que siempre nos han demostrado su incondicionalidad, confianza y apoyo.

A nuestro lugar de trabajo, en donde nos concedieron flexibilidad en los horarios de jornada laboral para poder formarnos profesionalmente.

A las Unidades Tecnológicas de Santander, y a su ilustre cuerpo de docentes, quienes desde la academia, nos entregaron sus conocimientos, enseñanzas, orientándonos hacia la construcción de un crecimiento profesional, en especial al profesor Diego Sanabria Peñaloza que nos acompañó durante toda la formación académica.

A nuestro director René Mauricio Peñarredonda Quintero por su esfuerzo y dedicación en la asesoría para la elaboración del trabajo final.

¡A ellos, infinitas gracias!

JENNIFER DIAZ ROBLES

JAQUELINE MUÑOZ ESTEVEZ

MARIAN RETAMOZA PACHECO

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	13
INTRODUCCIÓN	15
1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	156
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	156
1.2. JUSTIFICACIÓN	21
1.3. OBJETIVOS	22
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	22
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	202
1.4. ESTADO DEL ARTE / ANTECEDENTES	22
1.4.1. A NIVEL INTERNACIONAL.....	22
1.4.2. ESTUDIO NACIONAL.....	24
1.4.3. ESTUDIO REGIONAL.....	26
2. MARCOS REFERENCIALES	29
2.1 MARCO TEORICO.....	29
2.1.1. TEORIA EBR: EL ENFOQUE DE LA EMPRESA BASADA EN RECURSOS.....	29
2.1.2. TEORIA BASADO EL ENFOQUE DE LA EMPRESA BASADO EN LAS CAPACIDADES.....	34
2.1.3 PARAMETROS PARA LA CARACTERIZACIÓN POR ESTRELLAS Y REQUISITOS DE COTELCO. (NTSH SECTOR COLOMBIANA 006)....	38
2.1.3.1. CLASIFICACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJES.....	40
2.1.3.2. CRITERIOS DE EVALUACIÓN EN REQUISITOS DE PLANTA.....	41
2.1.3.2.1. LOS HOTELES DE UNA ESTRELLA.....	41
2.1.3.2.2. HOTELES DE DOS ESTRELLAS.....	42
2.1.3.2.3. HOTELES DE TRES ESTRELLAS.....	42
2.1.3.2.4. HOTELES DE CUATRO ESTRELLAS.....	42
2.1.3.2.5. HOTELES DE CINCO ESTRELLAS.....	43
2.2. MARCO CONCEPTUAL.....	44
2.3. MARCO LEGAL.....	47

3.	DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO.....	53
3.1.	IDENTIFICAR LOS NEGOCIO INFORMALES DE ARRIENDO DE HABITACIONES DE LA COMUNA TRES DE BARRANCABERMEJA.....	53
3.2.	REALIZAR UN ESTUDIO APLICADO A LOS NEGOCIOS INFORMALES DE ARRIENDO DE LA COMUNA TRES DE BARRANCABERMEJA, MEDIANTE UN INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS.....	53
3.2.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	53
3.2.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	54
3.2.3.	TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	54
3.2.3.1.	INSTRUMENTOS.....	55
3.2.3.2.	ENCUESTAS.....	55
3.2.3.3.	ENCUESTA MUESTRAL.....	55
3.2.4.	SOFTWARE.....	55
3.2.5.	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	56
3.2.6.	RECOMENDACIONES.....	56
4.	RESULTADOS.....	57
5.	CONCLUSIONES.....	105
6.	RECOMENDACIONES	107
7.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	109
8.	ANEXOS	121

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Listado de los negocios encuestados de la comuna tres de Barrancabermeja	52
Tabla 2. Comuna a las que pertenece el establecimiento.....	54
Tabla 3. Estrato al que pertenece el establecimiento o negocio.....	55
Tabla 4. Antigüedad del establecimiento o negocio	56
Tabla 5. Tipo de establecimiento o negocio	57
Tabla 6. El establecimiento o negocio pertenece a un gremio	58
Tabla 7. Nombre del gremio al que tenece.....	59
Tabla 8. El establecimiento o negocio registra en camara de comercio.....	60
Tabla 9. El establecimiento cuenta con alguna categorización o rango	61
Tabla 10. Cual categorización o rango tiene.....	62
Tabla 11. Con cuantas habitaciones dispone para la prestación del servicio	63
Tabla 12. El establecimiento cuenta con ascensor	64
Tabla 13. El establecimiento o negocio cuenta con agua	65
Tabla 14. El establecimiento o negocio cuenta con plata electrica.....	66
Tabla 15. El establecimiento o negocio plan de contingencia	67
Tabla 16. El establecimiento cuenta con PQRS.....	68
Tabla 17. El establecimiento o negocio esta acreditado por normas	69
Tabla 18. Nombre de la acreditación.....	70
Tabla 19. El establecimiento o negocio cuenta con servicio de internet.....	71
Tabla 20. El establecimiento o negocio cuenta con servicio de parqueadero.....	72
Tabla 21. El establecimiento o negocio cuenta con seervicio de piscina.....	73
Tabla 22. El establecimiento o negocio cuenta con aire acondicionado.....	74
Tabla 23. El establecimiento o negocio cuenta con servicio de alimentacion	75
Tabla 24. El establecimiento es acreditado por normas	76
Tabla 25. El establecimiento o negocio cuenta con personal bilingüe.....	77

Tabla 26. Segunda lengua que maneja el colaborador.....	78
Tabla 27. Cuantos colaboradores tienen actualmente.....	79
Tabla 28. Nivel educativo del gerente.....	80
Tabla 29. Medios de comunicación locales para promocionar el servicio.....	81
Tabla 30. Que medios de comunicación utiliza para promocionar.....	82
Tabla 31. Se encuentra registrado en plataformas virtuales nacionales.....	83
Tabla 32.Cuál es la plataforma más efectiva.....	84
Tabla 33. Ocupación diaria actual de habitaciones de lunes a viernes.....	85
Tabla 34. Ocupación diaria fines de semana.....	86
Tabla 35. Tarifa máxima diaria de hospedaje.....	87
Tabla 36. Tarifa máxima semanal de hospedaje.....	88
Tabla 37. Tarifa máxima quincenal de hospedaje.....	89
Tabla 38. Tarifa máxima mensual de hospedaje.....	90
Tabla 39. Tarifa mínima diaria de hospedaje.....	91
Tabla 40. Tarifa mínima semanal de hospedaje.....	92
Tabla 41. Tarifa Mínima quincenal de hospedaje.....	93
Tabla 42. Tarifa Mínima mensual de hospedaje.....	94
Tabla 43. Cuenta con servicio de datafono para pago electrónico.....	95
Tabla 44. Tipos de clientes que frecuentan el establecimiento o negocio.....	96
Tabla 45. El establecimiento o negocio presta servicio por tiempo.....	97
Tabla 46. El establecimiento recibe clientes extranjeros.....	98
Tabla 47. De que parte del país proceden mayormente sus clientes.....	99

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Comuna a las que pertenece el establecimiento	54
Figura 2. Estrato al que pertenece el establecimiento o negocio	55
Figura 3. Antigüedad del establecimiento o negocio	56
Figura 4. Tipo de establecimiento o negocio	57
Figura 7. El establecimiento o negocio pertenece a un gremio	58
Figura 6. Nombre del gremio al que pertenece.....	59
Figura 7. El establecimiento o negocio registra en camara de comercio.....	60
Figura 8. El establecimiento cuenta con alguna categorización o rango	61
Figura 9. Cual es la categorización o rango que tiene	62
Figura 10. Con cuantas habitaciones dispone para la prestación del servicio	63
Figura 11. El establecimiento cuenta con ascensor	64
Figura 12. El establecimiento o negocio cuenta con agua	65
Figura 13. El establecimiento o negocio cuenta con plata eléctrica.....	66
Figura 14. El establecimiento o negocio plan de contingencia	67
Figura 15. El establecimiento cuenta con PQRS.....	68
Figura 16. El establecimiento o negocio esta acreditado por normas	69
Figura 17. Nombre de la acreditación.....	70
Figura 18. El establecimiento o negocio cuenta con servicio de internet.....	71
Figura 19. El establecimiento o negocio cuenta con servicio de parqueadero.....	72
Figura 20. El establecimiento o negocio cuenta con servicio de piscina.....	73
Figura 21. El establecimiento o negocio cuenta con aire acondicionado.....	74
Figura 22. El establecimiento o negocio cuenta con servicio de alimentación.....	75
Figura 23. El establecimiento es acreditado por normas	76
Figura 24. El establecimiento o negocio cuenta con personal bilingüe.....	77
Figura 25. Segunda lengua que maneja el colaborador.....	78
Figura 26. Cuantos colaboradores tienen actualmente.....	79
Figura 27. Nivel educativo del gerente.....	80

Figura 28. Medios de comunicación locales para promocionar el servicio.....	81
Figura 29. Qué medios de comunicación utiliza para promocionar.....	82
Figura 30. Se encuentran registrados en plataforma virtuales nacionales.....	83
Figura 31.Cuál es la plataforma más efectiva.....	84
Figura 32. Ocupación diaria actual de habitación de lunes a viernes.....	85
Figura 33. Ocupación diaria fines de semana.....	86
Figura 34. Tarifa máxima Diaria de hospedaje.....	87
Figura 35. Tarifa máxima semanal de hospedaje.....	88
Figura 36. Tarifa máxima quincenal de hospedaje.....	89
Figura 37. Tarifa máxima mensual de hospedaje.....	90
Figura 38. Tarifa mínima diaria de hospedaje.....	91
Figura 39. Tarifa mínima semanal de hospedaje.....	92
Figura 40. Tarifa mínima quincenal de hospedaje.....	93
Figura 41. Tarifa mínima mensual de hospedaje.....	94
Figura 42. Cuenta con servicio de datafono para pago electrónico.....	95
Figura 43. Tipo de cliente que frecuenta el establecimiento o negocio.....	96
Figura 44. El establecimiento o negocio presta servicio por tiempo.....	97
Figura 45. El establecimiento recibe clientes extranjeros.....	98
Figura 46. De que parte del país proceden mayormente sus clientes.....	99

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación denominado **“CARACTERIZACIÓN DE LOS NEGOCIOS INFORMALES DE ARRIENDO DE HABITACIONES FAMILIARES DE LA COMUNA TRES DE LA CIUDAD DE BARRANCABERMEJA DEL PERIODO 2018”** se basa en conocer los diferentes rasgos y factores que inciden en la presentación de servicio de alojamiento informal, teniendo en cuenta que este tipo de negocios informal surge debido a la crisis económica que afronta la ciudad de Barrancabermeja y por la cual muchas personas a optado por incomodarse un poco en sus hogares, arrendando habitaciones generando un ingreso para el sustento de su familia.

La metodología que se desarrolló en este trabajo de investigación fue a través una labor de campo, con encuestas estructuradas que se les realizo a las personas que se dedican al negocio de arriendo informal de habitaciones familiares de la comuna tres de Barrancabermeja, con la recolección de esta información de primera mano, otorgada por los propietarios de dichos negocios, permitió generar recomendaciones para que estos negocios informales sean sostenibles y sustentables.

Se puede concluir que este tipo de negocios no cuenta con un plan de contingencia para eventuales situaciones de emergencias o catástrofes naturales y que el nicho de mercado al cual estos negocios se han enfocado que son los trabajadores

temporales de la industria petrolera, limitándose de esta manera a la búsqueda de nuevos mercados.

PALABRAS CLAVE: Informalidad, caracterización, servicios, hospedaje.

INTRODUCCIÓN

El presente informe es una iniciativa de proyecto denominado **“CARACTERIZACIÓN DE LOS NEGOCIOS INFORMALES DE ARRIENDO DE HABITACIONES FAMILIARES DE LA COMUNA TRES DE LA CIUDAD DE BARRANCABERMEJA DEL PERIODO 2018”** que consiste en conocer los diferentes rasgos, factores que inciden en la prestación del servicio de alojamiento informal, cabe indicar que este tipo de negocios no cuenta con apoyo del estado, ni de asociaciones gremiales que ayude a fortalecer sus servicios, debido a que sus propietarios se vieron con la necesidad de abrir este tipo de negocios para general ingresos y tener sustento para su familia.

La metodología a desarrollar es a través de encuestas estructuradas a las personas que se dedican al arriendo informal de habitación familiar de la comuna tres de Barrancabermeja.

Con la ayuda de recopilación de información primaria y secundaria podemos obtener información clara e importante para generar estrategias que permitan que estos negocios informales se fortalezcan, sean sostenibles y sustentables.

1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Barrancabermeja es un municipio de Colombia, ubicado en el departamento de Santander. Es sede de la refinería de petróleo más grande del país y es la capital de la Provincia de Mares. Está ubicada a 120 km al occidente de Bucaramanga, a orillas del Río Magdalena, en la región del Magdalena Medio, siendo el municipio más importante de ésta y segundo en todo el departamento. Fue un corregimiento hasta 1922, año en que fue fundada como municipio. Barrancabermeja está situada en el fértil valle del Magdalena, en la margen derecha del río que da nombre al valle. El municipio está rodeado de un sin fin de ciénagas y quebradas que le han dado el apodo de "ciudad entre aguas". (AlcaldiaBarrancabermeja, 2018)

Las características estructurales del comportamiento económico y social de la ciudad de Barrancabermeja giran en torno a la industria petrolera, esto se debe a las operaciones que ha desarrollado la empresa más grande del país ECOPETROL junto con su refinería, la cual tiene la mayor producción de combustibles del país. Desde 1918, con las primeras explotaciones de crudo (petróleo) se fue desarrollando de manera consolidada la industria petrolera en la región, hasta convertirse en el sector ancla que ha permitido el desarrollo de otros sectores secundarios, a tal punto, que para el año 2013 Barrancabermeja fue considerada como la sexta economía del país y la primera del departamento según el Indicador de Importancia Económica Relativa Municipal (IIERM) del DANE.

Según el estudio elaborado por Amaury Ramos y Aureliano Sánchez, director general y Coordinador de Investigaciones de Competitics (Centro de Estudios, Investigaciones y Proyectos para la Competitividad de Barrancabermeja), a solicitud

de la Cámara de Comercio de Barrancabermeja en marzo de 2017, menciona que el proyecto de modernización de la refinería de Barrancabermeja por parte de Ecopetrol fue concebido en el año 2007 como resultado del estudio de factibilidad realizado por la firma Arthur D. Little (ADL) mediante el Contrato No. 4015127, y estaba planteado para dar inicio en el año 2011. Para esta época Barrancabermeja no estaba preparada en términos económicos ni de infraestructura para afrontar un proyecto de tanta envergadura, por lo cual se comenzaron a realizar inversiones importantes en todos los sectores de la economía desde el año 2008.

Las inversiones fueron crecientes hasta el año 2010, puesto que para el año 2011 cuando debía comenzar la ejecución del PMRB se presentó el primer aplazamiento, lo que generó una disminución en la inversión; comportamiento que se continuó presentando como tendencia por el continuo aplazamiento y atraso del PMRB por la no aprobación del plan de manejo ambiental, el cual se esperaba fuera aprobado en 2014 y generara nuevas expectativas de inversión que finalmente se desplomaron en 2015 con el aplazamiento indefinido del PMRB; situación que hasta el año 2016 no ha podido ser superada, ya que en esa vigencia las inversiones tan solo se incrementaron en \$928 millones.

Es evidente el efecto negativo que ha originado la no ejecución del PMRB en la economía y el comportamiento empresarial de Barrancabermeja, muestra de ello, es el hecho de que en la Cámara de Comercio de Barrancabermeja y su área de influencia, solo se llegaron a constituir 1.422 nuevas empresas en 2015 y 1.434 en 2016, reportando una caída en 2015 del \$11.681 \$6.629 \$52.085 \$47.732 \$46.223 \$21.303 \$51.896 \$20.879 \$21.807 2008 2009 2010 2011 2012 2013 2014 2015 2016 Millones de pesos 11,6% frente a lo registrado en el 2014, y un incremento casi nulo en 2016 del 0,8% con respecto al 2015. La tasa de constitución de nuevas empresas en 2016 es poco alentadora, puesto que su incipiente incremento de menos del 1% no compensa la caída de 3 puntos porcentuales en 2015, ni mucho

menos la tendencia a la baja en el crecimiento empresarial de la ciudad en los últimos años, donde se pasó del 24% en el 2013, al 20,8% en el 2014 y con un cierre de año de 17,6% en el 2015, lo cual se debe en gran medida a la disminución en la contratación y la contracción de las operaciones de la industria del petróleo como medidas de austeridad tomadas por Ecopetrol para enfrentar la crisis del precio del petróleo.

Según (Vanguardia Liberal, 17 de septiembre 2016) afirma que uno de los sectores de la economía barranqueña que más se ha visto afectado por la no realización del Proyecto de Modernización de la refinería (PMRB) y la caída del precio del petróleo es ha sido el hotelero.

Según cifras de la Asociación Hotelera y Turística de Colombia (COTELCO), capítulo Barrancabermeja, que agrupa a 12 hoteles, la ciudad pasó de tener una tasa de ocupación del 60% en noviembre de 2014 al 20% en la actualidad. Según explicó el presidente de COTELCO - Barrancabermeja, Nilson Ochoa, la crisis económica se generó a raíz de la disminución del mercado corporativo atraído por la industria petrolera y la creciente oferta de proyectos hoteleros que venían de años atrás.

Por otra parte, en el Plan estratégico para afrontar la crisis económica en Barrancabermeja, publicado por la Cámara de Comercio de Barrancabermeja, se menciona que la tasa de desempleo en la ciudad se proyectó a un nivel del 23%, teniendo en cuenta los resultados obtenidos por la Encuesta de Hogares realizada en el año 2013 (TD 2013 19,9%), en este sentido, aproximadamente 18 mil personas en Barrancabermeja están desocupadas o están buscando trabajo, sumado a esto, el nivel de subempleo llegó a los niveles del 28% de la población ocupa y el nivel de informalidad ascendió al 27,5% lo que representa un aproximado

de 16 mil personas laborando en unidades informales. (Cámara de Comercio de Barrancabermeja, 2017)

De acuerdo a la entrevista realizada al señor Darío Echeverri el día 21 de abril del 2017, él menciona como máxima autoridad del municipio de Barrancabermeja, que en ciudad hay una tasa de desempleo cercana al 23%. (La FM Radio, 2017).

Según (Vanguardia Liberal, 23 de mayo 2013) El gremio hotelero de Barrancabermeja se unió para lanzar un S.O.S. frente a lo que considera está afectando la ocupación de sus habitaciones.

La junta directiva de la Asociación Hotelera de Colombia, COTELCO, con sede en el Puerto Petrolero, reportó que el primer cuatrimestre de 2013 la ocupación de sus hoteles no superó el 50%.

La preocupación del gremio fue dada a conocer ayer en rueda de prensa por la presidenta de COTELCO, capítulo Barrancabermeja, Jovana Lozano, quien denunció de plano que uno de los factores que más han incidido en la baja ha sido el aumento no controlado de la ilegalidad hotelera.

“Se han construido edificios que son realmente fachadas y que prestan sus servicios como hoteles, y no están cumpliendo con la normatividad exigida para ejercer esta labor. En este momento hay competencia desleal”, aseguró Lozano.

Según la alta ejecutiva tal situación afecta de manera sustancial el mercado del alojamiento local hasta el punto que de enero a abril solo se registró un 48% de ocupación, sabiendo que en los hoteles COTELCO de la ciudad se ofertan en total 550 habitaciones.

“Ante esta situación la única autoridad que ha ejercido alguna presión es la Policía de Turismo. Los efectivos hacen las visitas piden la documentación, el registro nacional de turismo, pero no se ha ejercido ninguna acción adicional para poder contrarrestar este problema. Se espera que se haga el cierre de estos establecimientos”, advirtió Mónica Forero, gerente del Hotel Millenium. Por su parte, la directora ejecutiva de COTELCO, capítulo Barrancabermeja, Natalia Barón, advirtió que la entidad junto a la Policía adelantarán en todo el país visitas, para intentar frenar, o al menos identificar, este tipo de establecimientos.” Se tomarán acciones a nivel nacional y a nivel local”, destacó la alta ejecutiva.

Por todo lo mencionado anteriormente para afrontar la crisis económica de la ciudad, las personas han optado por incomodarse un poco en sus hogares para ofrecer el servicio de arriendo de habitaciones informales y así generar un ingreso para el sustento de sus familias.

¿Cómo podríamos caracterizar los hospedajes informales de la comuna tres de Barrancabermeja?

1.2. JUSTIFICACIÓN

Este proyecto de investigación se realiza con el propósito de obtener la información del sector de arriendo de habitaciones informales en la comuna tres de Barrancabermeja basadas en su caracterización tal como la cantidad de habitaciones, empleados, estratos, los servicios adicionales como alimentación y lavado de ropa.

Esta investigación es importante ya que necesitamos conocer los rasgos que caracterizan estos negocios informales y de esta manera generar recomendaciones que les permita ser más competitivos, sostenibles y sustentables.

También es importante para nosotros porque nos permite poner en práctica los conocimientos adquiridos en las Unidades Tecnológicas de Santander y obtener el título como Tecnólogos en Mercadeo y Gestión Comercial.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Caracterizar los negocios informales de arriendo de habitaciones familiares de la comuna tres de la ciudad de Barrancabermeja en el periodo 2018.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Identificar los negocios informales de arriendo de habitaciones familiares de la comuna tres de Barrancabermeja.

- ✓ Realizar un estudio aplicado a los negocios informales de arriendo de habitaciones familiares de la comuna tres de Barrancabermeja, mediante un instrumento de recolección de datos.

1.4. ESTADO DEL ARTE

1.4.1 A Nivel Internacional

Según estudio realizado en Europa por la Universidad de la Rioja sobre las características de los establecimientos hoteleros y comportamientos de ciudadanía de los empleados de recepción, en los últimos años el sector hotelero gallego

destaca el incremento experimentado en el número de hoteles de categoría superior, así como la mayor implantación de las cadenas hoteleras.

Muchos servicios turísticos, especialmente los servicios hoteleros, están caracterizados por un alto grado de interacción personal entre los empleados de contacto y los clientes (Bitner et al, 1990; Crosby et al, 1990). De igual forma se han resaltado y examinado en diversos trabajos de investigación del sector, los efectos que tienen las características de los establecimientos hoteleros sobre la calidad de servicio (Aguilar, 2001; Vázquez y Díaz, 2001; López y Serrano, 2002), que permiten afirmar que, en general la calidad varía en función de características como el tamaño, la localización y el tipo de propiedad.

En este estudio, los hoteles más cercanos a la costa mostraban niveles de calidad menores que los más alejados, tanto en los elementos tangibles como en la calidad de los encuentros de recepción. También encontró que los clientes alojados en hoteles que pertenecían a cadenas internacionales indicaban mayor calidad percibida.

Por su parte, López y Serrano (2002) comprobaron la existencia de diferencias significativas en la calidad de servicio por categoría y zona geográfica en establecimientos hoteleros de Cantabria. La influencia que las características de las empresas hoteleras ejercen sobre la calidad y la relación existente entre los comportamientos de ciudadanía y la calidad de servicio (Hartline y Ferrell, 1996; Morrison, 1996; Paulin et al, 2000; Bienstock et al., 2003) nos lleva a plantear que también existirán diferencias en los CCOs del personal de contacto por categoría, localización y pertenencia, o no, a una cadena hotelera.

Así mismo durante esta investigación se comprobó que la categoría del hotel influye sobre el desarrollo de comportamientos de ciudadanía organizativa en el personal

de recepción: en los hoteles de categoría superior se realizan en mayor grado este tipo de comportamientos, lo que implica que sus empleados de recepción participan más en la vida organizativa a través de sugerencias relacionadas con el servicio, son más efectivos a la hora de proporcionar el servicio al cliente y promocionan más el hotel a terceras personas.

Este resultado tiene importantes repercusiones para las empresas hoteleras. Conseguir que el personal de contacto desarrolle comportamientos de ciudadanía es un aspecto crítico para lograr la excelencia de servicio. La escala validada en este trabajo permitirá a las empresas hoteleras utilizar este instrumento para evaluar en el tiempo el desarrollo de los comportamientos de ciudadanía del personal de contacto. No obstante, lograr que el personal de contacto realice tales comportamientos puede ser difícil, dado que no se especifican formalmente.

1.4.2 Estudio nacional

LA PARAHOTELARÍA EN EL DISTRITO, TURÍSTICO Y CULTURAL DE CARTAGENA Y SUS EFECTOS ECONÓMICO – SOCIALES.

Según investigación realizada por (Tapia, 2015), La ciudad de Cartagena cuenta con diversos hoteles, hoteles resort, hoteles boutique y se está presentando una oferta hotelera informal, también conocida como Para hotelería, el cual es un fenómeno que ha crecido en todo el país, especialmente desde el 2006, y consiste en que personas jurídicas o naturales alquilan, mediante el contrato comercial de hospedaje, inmuebles destinados a vivienda familiar, cambiando sin la

debida autorización legal, el uso o destinación del inmueble de residencial a comercial.

A lo largo de la presente investigación se desarrollará más a fondo y con detalle el comportamiento de la Para hotelería de la ciudad de Cartagena y sus efectos Económico- sociales en el año 2012. Cartagena se ha convertido en una ciudad muy costosa, por esta razón sus habitantes buscan diversas formas de obtener ingresos, por ello algunas personas arriendan habitaciones o apartamentos donde los turistas pagan por noche, lo cual resulta atractivo para estos, ya que pueden quedarse hasta diez personas, por otro lado el propietario del bien puede obtener ingresos adicionales diariamente, el problema es que muchos de estos negocios no están registrados legalmente, por ende no pagan impuestos, lo que genera con respecto a la hotelería formal competencia desleal, creando así, la Para hotelería. A raíz de esta situación, en el año 2009 se reestructuró la ley 300 de 1996 con el decreto 25907, el cual contempla que cualquier persona natural o jurídica que entregue la tenencia de un bien inmueble para uso y goce de una o más personas a título oneroso por lapsos inferiores a treinta (30) días calendario, en forma habitual, se considera prestador de servicios turísticos y que además toda vivienda u otro tipo de hospedaje destinado a la prestación de servicios turísticos deben estar inscritos en el Registro Nacional del Turismo y pagar los impuestos respectivos.

A partir del auge que ha tenido el turismo en la ciudad de Cartagena durante los últimos años, se viene presentado una actividad conocida como Para hotelería la cual afecta especialmente al subsector alojamiento formal de la ciudad. La para hotelería ha venido creciendo gradualmente, investigaciones realizadas demuestran que de cada 100 habitaciones formales existen 30 habitaciones informales, lo que muestra que el impacto que genera esta actividad en el hotelería formal y en la economía de la ciudad es muy relevante.

1.4.3 Estudio regional

PERFIL COMPETITIVO DE LA INDUSTRIA DE HOTELES Y RESTAURANTES DE BARRANCABERMEJA

Según investigación realizada por (Barrancabermeja, ccbarranca.org.co, 2012), Barrancabermeja atraviesa una etapa de desarrollo social, cultural y económico, en donde se están impulsando todos los sectores de la economía de la ciudad. Entidades públicas y privadas de la región han mostrado gran interés en el fortalecimiento holístico del pueblo petrolero, aportando conocimiento, estudios y/o recursos económicos para la creación e implementación de proyectos sociales, culturales y de infraestructura que aumentará la productividad y competitividad de la región.

Entidades como la Alcaldía Municipal de Barrancabermeja, la Cámara de Comercio de Barrancabermeja y Ecopetrol S.A., se han unido en pro del desarrollo socio-económico de los barranqueños, la “Plataforma Logística Multimodal del Magdalena Medio”, el “Centro de Convenciones, Eventos y Ferias de Barrancabermeja, EXPOEVENTOS”, el “Proyecto de Modernización y Ampliación de la Refinería de Barrancabermeja” y el “Parque del Petróleo, la Energía y el Agua”, son algunas de las iniciativas de desarrollo que transformarán el entorno de la ciudad, incentivarán la economía y cambiarán la imagen nacional e internacional de Barrancabermeja.

En el puerto petrolero, como su nombre lo indica potencia nacional en la industria de hidrocarburos y sus derivados, en los últimos años se han creado y posicionado empresas que se mueven en torno a la refinería de Ecopetrol, por lo cual, desde hace algún tiempo, las administraciones municipales y gremios de la ciudad, en su preocupación por que el sector económico de la ciudad no dependa únicamente de

la explotación del petróleo, buscan incentivar y fortalecer el desarrollo de otros sectores económicos, entre esos el turismo.

El “Parque del Petróleo, la Energía y el Agua” es uno de los principales proyectos de promoción del turismo en la ciudad; así mismo la modernización y ampliación de la refinería de Ecopetrol es un macro-proyecto, en el que gran parte de la mano de obra será foránea o extranjera, es decir, la ciudad estará ocupada por profesionales que vendrán a cumplir con sus labores pero necesitan de servicios básicos, como el hospedaje y el expendio de alimentos, entre otros, lo que significan incremento de la demanda de estos servicios; sin embargo, estas actividades deben desarrollarse competitivamente de tal manera que puedan cumplir con las exigencias de una demanda sofisticada.

Para enfrentar esta situación se realiza este proyecto de investigación, con el cual se busca medir el nivel de competitividad que tienen los restaurantes y hoteles de la ciudad, en cuanto a infraestructura, capital humano y servicios complementarios, para poder cumplir requerimientos y satisfacer las necesidades de los turistas y trabajadores que llegarán a Barrancabermeja.

Teniendo en cuenta que es difícil saber en qué se fundamenta la competitividad de los hoteles y cómo hacer para medirla, se tomará como guía principal la definición que planteó Monfort (1999): “La competitividad en la industria hotelera se sustenta, Principalmente, en los activos intangibles. Los recursos físicos (ubicación, edificio, Habitaciones, mobiliario) son fácilmente imitables por los competidores, debido a que son observables directamente y es posible su adquisición en los mercados organizados. En cambio, los activos intangibles como la reputación de los hoteles, la imagen de la empresa, la calidad de servicio de los empleados, o las rutinas organizacionales de alojamiento, efectivos servicios de reserva o habitaciones, no son fácilmente replicables dada la información imperfecta sobre sus factores

determinantes, y adicionalmente no se pueden comprar; ello implica que su provisión debe desarrollarse internamente y durante un dilatado periodo de tiempo”.

Por lo anterior, se abarcarán todos los hoteles y restaurantes que están inscritos en la Cámara de Comercio de Barrancabermeja, se empezará con la entrevista en modo encuesta y seguidamente el estudio estadístico de los datos, para finalizar con las conclusiones del estudio. El proyecto dará un punto de referencia para futuras estrategias internas de la organización o externas de las entidades públicas del municipio.

2. MARCOS REFERENCIALES

2.1 MARCO TEORICO

2.1.1 Teoría EBR: El Enfoque De La Empresa Basado En Recursos.

Uno de los enfoques que ha tenido mayor repercusión en la Dirección Estratégica durante las dos últimas décadas ha sido el Enfoque basado en los Recursos (EBR) (Donate, 2007). Esta perspectiva destaca cómo los recursos desempeñan un papel fundamental dentro de la empresa al permitir formular e implantar estrategias, en las cuáles, esta pasa a ser el primer elemento de análisis, dejando en un segundo plano a los productos y a la posición competitiva en el mercado (<biblio>).

El modelo estructura-conducta-resultados (E-C-R) fue el paradigma dominante de la Dirección Estratégica hasta que surgió el Enfoque basado en los Recursos, defendido por Porter (1980, 1985), durante los años 30 en la escuela de Harvard. El objetivo del E-C-R era el análisis del posicionamiento de las empresas en las industrias o sectores económicos y sus capacidades para hacer frente a fuerzas competitivas: Competencia actual, competencia potencial y los agentes frontera.

- **Orígenes del enfoque basado en los recursos (EBR)**

Una de las principales contribuciones del EBR a la Dirección Estratégica es su capacidad para reunir en una misma línea de investigación diferentes ramas de estudio procedentes de campos como la Economía, la Organización Industrial, la Teoría de la Organización y de la propia Dirección Estratégica (Rugman y Verbeke, 2002). En este sentido, Barney y Arikan (2001) y Barney (2002) señalan que el EBR se sustenta en cuatro pilares básicos que aportan a este enfoque la distinción de una serie de recursos y competencias que generan ventajas competitivas: (1) La Teoría Económica Ricardiana, (2) el estudio de las implicaciones anti-trust de la

teoría económica, (3) las aportaciones pioneras de las competencias distintivas de Selznick (1957) y (4) La Teoría del Crecimiento de la Empresa de Penrose (1958).

A estos pilares en los que se sustenta el EBR (Barney y Arikan, 2001; Baney, 2002) se unen otras contribuciones de autores relevantes en la Dirección Estratégica como Ansoff (1965) y Andrews (1971) y la Teoría Económica Evolutiva de Nelson y Winter (1982). Otros estudios aportan ideas al EBR como los de Mahoney y Pandian (1992), que añaden a esta perspectiva la Teoría de Costes de Transacción, la Teoría de los Derechos de Propiedad y la Teoría de la Agencia Positivista, todas ellas dentro de la línea de investigación de la Teoría Económica Organizativa (Barney y Ouchi, 1986).

De todas las contribuciones anteriormente mencionadas será la Teoría del Crecimiento de la Empresa de Penrose (1958) la que influya decisivamente en el actual EBR (Mahoney y Pandian, 1992; Rugman y Verbeke, 2002). En esta teoría, Penrose (1958) señaló, por una parte, cómo los recursos disponibles en una empresa influyen en la creación de nuevos productos y en la entrada de nuevos mercados y, por otra, que la heterogeneidad existente en las empresas es provocada por un conjunto de recursos productivos.

En 1982, la Teoría Evolutiva de Nelson y Winter (1982) también ejerció una enorme influencia sobre el EBR. Esta teoría se centra en la descripción de los procesos internos mediante los cuáles las empresas son capaces de sobrevivir y adaptarse al entorno en el que compiten. Las aportaciones más destacadas de la Teoría Evolutiva de Nelson y Winter (1982) al EBR son: (1) la consideración de la empresa como una “memoria organizativa”, la cual está formada por un conjunto heterogéneo de conocimientos acumulados histórica e idiosincrásicamente y (2) la caracterización de la competitividad empresarial como dinámica (knudsen, 1995).

Por lo tanto, en esta Teoría es fundamental la visión dinámica de la búsqueda de ventajas competitivas. En este punto es dónde se encuentran similitudes con el Enfoque basado en Conocimiento y las actuales investigaciones de la corriente dinámica del EBR, El Enfoque de las Capacidades Dinámicas (EBCD).

- **Fundamentos del EBR.**

En el EBR se distingue, por una parte, el Enfoque Tradicional de Recursos, caracterizado por ser más estático, tendente al equilibrio, orientado más al contenido y de fundamento económico y, por otro lado, el Enfoque de las Capacidades Dinámicas, de carácter más dinámico, como su propio nombre indica, con un fuerte desequilibrio, orientado más a los procesos y con intensas influencias organizativas (Foss, 1997a).

El enfoque tradicional se divide a su vez en dos bloques: Uno de ellos, de contenido descriptivo, tiene como objetivo la delimitación de las características que deben de poseer los recursos para generar ventajas competitivas (Barney, 1986a, 1991; Peteraf, 1993). En este bloque se intenta buscar el perfil distintivo de la empresa según los diferentes recursos y capacidades que posea y los diferentes procesos que se realicen, tanto a nivel industrial como empresarial, los cuáles suponen la combinación de diferentes recursos y, por lo tanto, conllevan a la heterogeneidad de las empresas. El segundo bloque del enfoque tradicional es de contenido normativo o prescriptivo, el cual está centrado en la creación de mecanismos de aislamiento (Rumelt, 1984) que facilitan el mantenimiento de rentas y evitan la imitación o la réplica de recursos y capacidades valiosas de la empresa (Grant, 1991).

Barney y Arikan (2001) y Barney y Tong (2004) identifican dos teorías diferentes en el EBR, referidas a dos conceptos claves en la Dirección Estratégica: las rentas y la ventaja competitiva.

- **La teoría de las rentas económicas en el EBR.**

Las rentas económicas han sido definidas por diversos autores. Así, Mahoney y Pandian (1992) las definen como el rendimiento obtenido tras superar el coste de oportunidad del propietario del recurso. Otros autores como Grant (2002) las consideran como el excedente que se obtiene en la empresa una vez que se ha hecho frente a todos los inputs o costes necesarios para la producción. Teóricamente, en el EBR se distinguen cuatro tipos de rentas (Mahoney y Pandian, 1992; Peteraf, 1993): (1) Rentas ricardianas, éstas provienen del control de unos recursos superiores limitados por el lado de la oferta; (2) Rentas de monopolio, las cuáles surgen por la restricción de un output ; (3) Rentas schumpeterianas, son aquellas que se derivan de una posición temporal de monopolio debido al efecto de la innovación y (4) Cuasi-rentas, las cuales se originan por el carácter específico de los activos. Estas rentas se suelen asociar al concepto de capacidades dentro de un contexto organizativo y dependen de otros activos complementarios como la cultura, la tecnología, el liderazgo para ser óptimas (Donate, 2007).

Las rentas económicas se generan cuando las empresas obtienen más valor por los recursos que adquieren o desarrollan que el que obtienen los propietarios de dichos recursos (Barney y Arikan, 2001). En esta línea, Barney (1986a) define el concepto de “mercado del factor estratégico” relacionándolo con la generación de rentas mediante la adquisición de recursos que permitan establecer estrategias de producto-mercado. Cualquier forma de restricción de la oferta en el mercado de productos producirá rentas económicas siempre que se cumpla la condición de que

las empresas controlen algún tipo de recurso o capacidad cuyo valor no haya sido producido antes de su adquisición (Donate, 2007). Las rentas permanecerán en el tiempo siempre que una empresa pueda seguir manteniendo y generando valor con los recursos que controla (Barney y Arikan, 2001).

- **La Teoría De La Ventaja Competitiva En El EBR**

La generación de rentas superiores debido a la propia existencia de éstas mismas puede generar ventajas competitivas (Porter, 1985). Desde el enfoque del EBR se expone cómo la ventaja competitiva se obtiene cuando se crea en la empresa una estrategia generadora de valor, la cual no ha sido implantada por los competidores (Donate, 2007). La sostenibilidad en el tiempo de la ventaja se alcanzará cuando se hayan terminado los esfuerzos e intereses de imitación de estas estrategias por parte de las empresas competidoras (Barney, 1991).

Uno de los aspectos centrales de esta teoría es la identificación de aquellos recursos que van a permitir a la empresa obtener una ventaja competitiva sostenible que le permita diferenciarse de sus competidores (Peteraf, 1993). En este sentido, Rumelt (1984) introduce el término de “barreras de imitación” formalizado en el concepto de “mecanismos de aislamiento”. Estos términos hacen referencia a los instrumentos o elementos que protegen a las empresas de la imitación por parte de los competidores.

2.1.2 Teoría Basado El Enfoque De La Empresa Basado En Las Capacidades.

Una vez visto el enfoque de la empresa basado en recursos, se pasa a analizar el enfoque de la empresa basado en capacidades (EBC). Al igual que con los recursos, esta perspectiva destaca cómo las capacidades distintivas que controlan las empresas influyen en su eficiencia y en la generación de ventajas competitivas.

Estas capacidades desempeñan un papel fundamental dentro de la empresa al permitir formular e implantar estrategias, en las cuáles éstas pasan a ser el primer elemento de análisis, dejando en un segundo plano a los productos y a la posición competitiva de la empresa en el mercado (Wernefelt, 1984).

El enfoque basado en las capacidades dinámicas (EBCD)

A principios de los años ochenta, ya se reconocía la heterogeneidad de los recursos y su establecimiento en las empresas, pero su explotación era escasamente analizada (Bueno et al., 2006). El EBR proporciona argumentos relacionados con la heterogeneidad de las empresas y las características de los recursos y capacidades que deben poseer para la obtención de rentas (Dierickx y Cool, 1989; Barney, 1991; Peteraf, 1993), pero no tiene en cuenta el concepto del tiempo, aspecto de gran importancia estratégica (Helfat y Peteraf, 1993). En este sentido, el Enfoque basado en las Capacidades Dinámicas, EBCD en adelante, es una perspectiva que estudia aquellos elementos organizativos relacionados con la forma en que la empresa se enfrenta a su entorno en permanente cambio y evolución mediante la adaptación de su base de conocimientos (Winter, 2003). Este análisis surge desde la teoría evolutiva que sirve como punto de reflexión hacia una visión más dinámica de la teoría de los recursos (Foss, 1997b).

El concepto de capacidades dinámicas fue introducido por Stalk et al. (1992) y desarrollado por Leonard-Barton (1992), quién destacó el riesgo que constituía no renovar las capacidades básicas¹⁵ de la empresa cuando la organización evoluciona en un entorno que no es estable. Teece et al. (1997) conceptualizan el término de “capacidades dinámicas” como “la habilidad empresarial para integrar, construir y reconfigurar competencias internas y externas para enfrentarse a entornos rápidamente cambiantes”. Por su parte, Eisenhardt y Martin (2000) indican que las capacidades dinámicas son aquellos procesos empresariales, actividades y funciones que usan los recursos para integrar, rediseñar, aumentar y liberarlos con

la finalidad de poder competir y adaptarse a los cambios que se producen continuamente en el mercado.

El propio concepto de capacidades dinámicas resalta las dos características fundamentales que lo determinan (Teece et al., 1997). El primer término, capacidades, destaca el papel clave de la dirección de la empresa en adaptar, integrar y reconfigurar correctamente las habilidades o destrezas organizativas internas y externas con el objetivo de sobrevivir y enfrentarse a un entorno en permanente cambio. El segundo término, dinámicas, hace referencia a la capacidad de renovar las competencias y proponer nuevas soluciones siempre con la finalidad de estar acorde con el entorno.

El EBCD tiene su punto de partida en el EBR. El EBCD, como se ha explicado anteriormente, es un enfoque más dinámico que el EBR y se caracteriza por enfrentarse a un entorno cambiante y evolutivo, por lo que, a través del concepto de las capacidades dinámicas y de su comprensión, el EBR se mejora y perfecciona (Foss, 1997b; Eisenhardt y Martin, 2000).

En esta línea, Eisenhardt y Martin (2000) establecen varias proposiciones para analizar a la empresa en un entorno más dinámico y evolutivo:

(a) A pesar de que las capacidades dinámicas son propias o idiosincrásicas de una empresa, éstas muestran ciertas propiedades o características que son comunes entre las empresas, lo cual puede inducir a la imitación o transmisión. Esta proposición rebate la idea del EBR de que la heterogeneidad se pueda mantener de forma persistente en el tiempo.

(b) Las capacidades dinámicas pueden ser desarrolladas de diferente manera por las empresas. Esto implica que estas capacidades pueden impactar de forma indirecta en los resultados de la empresa, a través de la integración, construcción y reconfiguración de las competencias.

(c) Las capacidades dinámicas son necesarias, pero no suficientes para generar ventajas competitivas sostenibles, lo cual da lugar a las diferentes configuraciones y combinaciones de los recursos, capacidades y/o competencias.

El EBCD también introduce el uso de recursos para generar una serie de rutinas organizativas (Nelson y Winter, 1982). Así, estos autores identifican a estas rutinas como “modelos de actividades regulares y previsibles constituidos por una secuencia de acciones individuales coordinadas de forma no consciente”. En el caso de las rutinas organizativas, su importancia radica en que éstas incorporan conocimiento a nivel organizativo difícil de articular y codificar. Así, se indica que “son a la organización lo que las habilidades o destrezas individuales son a los individuos” según Spender (1996) y Grant (2002). Las rutinas se asocian a actividades que van desde el nivel operativo -las ventas, el servicio al cliente, el paso de las materias primas desde el almacén hasta que son transformadas, etc.- al nivel directivo -la supervisión de resultados, la realización de presupuestos, la planificación estratégica, etc.-. Por otra parte, hay que destacar que las rutinas organizativas suponen una de las formas principales de almacenamiento y acumulación de conocimiento en la empresa (Donate, 2007).

En resumen, El EBCD es un enfoque que tiene en cuenta el factor tiempo y la evolución de un entorno volátil, aspectos de gran importancia estratégica (Teece et al., 1997). En ambientes de mercados dinámicos o de ciclos rápidos (Hitt et al., 1999), la organización necesita incorporar nuevas capacidades. En este enfoque, las capacidades dinámicas son el elemento de análisis primordial al considerarse como las habilidades de la empresa para enfrentarse a las amenazas y oportunidades del entorno. Las empresas con éxito serán aquellas que sean capaces de combinar y explotar con destreza sus competencias y que sepan dar nuevas respuestas ante entornos cambiantes. La existencia en la empresa de

capacidades dinámicas supone la habilidad de la empresa para integrar, reconstruir y reconfigurar la facultad de competir, lo cual puede ser fuente de ventajas competitivas sostenibles (Bueno et al., 2006).

Relación entre las capacidades dinámicas y los resultados empresariales

Las capacidades dinámicas no son en sí mismas ventajas competitivas, pero favorecen la construcción de dichas ventajas (Eisenhardt y Martin, 2000), ya que propician la aparición de nuevas rutinas, prácticas, procedimientos, etc. en la organización. Los requisitos de las capacidades para considerarse estratégicas son casi los mismos que los de los recursos en el marco del EBR -criterio VRIS-, pero la relación existente entre las capacidades y los resultados merecen una cierta reflexión (Donate, 2007). Las capacidades dinámicas actúan sobre los resultados de forma indirecta, a través de la manipulación de un conjunto de recursos, rutinas operativas y competencias operativas (Zott, 2003).

2.1.3 PARAMETROS PARA LA CATEGORIZACIÓN POR ESTRELLAS Y REQUISITOS COTELCO. (NTSH SECTORIAL COLOMBIANA 006).

La Asociación Hotelera de Colombia (COTELCO) es la Unidad Sectorial de Normalización encargada de elaborar normas técnicas sectoriales para el subsector de alojamiento, en los ámbitos de: habilidades y destrezas del recurso humano, calidad en la operación hotelera y calidad de los servicios, calidad de compromiso con el medio ambiente, entre otros. Igualmente, es la encargada de realizar la adopción y difusión correspondiente de las normas técnicas sectoriales. La elaboración de la norma fue llevada a cabo por el Comité Técnico de Clasificación y Categorización de Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje, integrado por

representantes de la industria hotelera, delegados del Gobierno, la academia, los usuarios y los asesores que garantizan la participación y implementación efectiva de la norma.

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, cumpliendo con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 300 de 1996, promueve la creación de unidades sectoriales para cada uno de los subsectores del turismo, las cuales forman parte del Sistema Nacional de Normalización Certificación y Metrología.

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), el organismo nacional de normalización, según el decreto 2269 de 1993 del Ministerio de Desarrollo Económico, delegó el proceso de elaboración de normas técnicas a cada sector que lo requiera y determine sus necesidades.

La elaboración de la norma fue llevada a cabo por el Comité Técnico de Clasificación y Categorización de Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje, integrado por representantes de la industria hotelera, delegados del Gobierno, la academia, los usuarios y los asesores que garantizan la participación y implementación efectiva de la norma.

La NTSH 006 fue ratificada por el Consejo Directivo de la Unidad Sectorial de Normalización el 2009-08-27.

Esta norma ha sido actualizada para facilitar la comprensión entre los usuarios y proveedores de servicios de alojamiento y hospedaje. Su función principal es proteger al consumidor y dar información clara a las agencias de viajes y a los establecimientos de alojamiento y hospedaje.

Igualmente tiene el propósito de proporcionar asistencia al consumidor para que pueda tomar una decisión informada acerca de un servicio turístico, con el fin de incrementar la posibilidad de alcanzar sus expectativas, aumentando su grado de satisfacción. Los propios establecimientos también obtendrán beneficios al contar con consumidores mejor informados.

La norma busca también dar seguridad al consumidor de que recibe un servicio acorde con lo que está pagando; así mismo, proporciona seguridad y confianza a las agencias de viajes para ofrecer los servicios de los establecimientos de alojamiento y hospedaje.

Provee una herramienta a los responsables de la operación de los establecimientos de alojamiento y hospedaje, que les facilita acceder a criterios internacionales estandarizados de procedimientos de operación y administración, que les permite ser más competitivos, ubicar con precisión sus fortalezas y debilidades, y determinar esquemas de mejoramiento continuo de sus instalaciones y servicios.

2.1.3.1 Clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje.

Los establecimientos de alojamiento y hospedaje se clasifican según la modalidad en la prestación del servicio, de la siguiente forma:

- ❖ albergue–refugio–hostal,
- ❖ apartahotel,
- ❖ apartamentos turísticos,
- ❖ Alojamiento rural-lodge,
- ❖ Hotel,

- ❖ Posadas turísticas y
- ❖ Recinto de campamento o camping

- Para la categorización de los hoteles los factores de evaluación se dividen en:

- ❖ Requisitos de planta,
- ❖ Requisitos de accesibilidad,
- ❖ Requisitos de servicio.
- ❖ Normatividad legal.

2.1.3.2 Criterios de evaluación en requisitos de planta, accesibilidad y servicio para el otorgamiento del certificado de calidad turística. Categorización por estrellas para los hoteles, en las modalidades de 1, 2, 3, 4 y 5

2.1.3.2.1 Los hoteles de una (1) estrella deben cumplir:

Los requisitos legales vigentes:

- ❖ Del 100 % de los requisitos de planta definidos en la norma (51 puntos), deberán cumplir mínimo con el 90 % (46 puntos). Lo anterior con excepción de los requisitos de mantenimiento del establecimiento y lo establecido para las habitaciones estándar, los cuales son de obligatorio cumplimiento.
- ❖ El 100 % de los requisitos de servicio definidos en la norma (99 puntos).

2.1.3.2.2 hoteles de dos (2) estrellas deben cumplir:

Los requisitos legales vigentes.

- ❖ Del 100 % de los requisitos de planta definidos en la norma (51 puntos), deberán cumplir mínimo con el 90 % (46 puntos). Lo anterior con excepción de los requisitos de mantenimiento del establecimiento y lo establecido para las habitaciones estándar, los cuales son de obligatorio cumplimiento.

- ❖ El 100 % de los requisitos de servicio definidos en la norma (101 puntos).

2.1.3.2.3 Hoteles de tres (3) estrellas deben cumplir:

Los requisitos legales vigentes.

- ❖ Del 100 % de los requisitos de planta definidos en la norma (83 puntos), deberán cumplir mínimo con el 90 % (75 puntos). Lo anterior con excepción de los requisitos de mantenimiento del establecimiento, lo establecido para las habitaciones estándar y las dimensiones de las habitaciones junior suite y suite, los cuales son de obligatorio cumplimiento.

- ❖ El 100 % de los requisitos de servicio definidos en la norma (146 puntos).

2.1.3.2.4 Hoteles de cuatro (4) estrellas deben cumplir:

Los requisitos legales vigentes.

- ❖ Del 100 % de los requisitos de planta definidos en la norma (101 puntos), deberán cumplir mínimo con el 95 % (96 puntos). Lo anterior con excepción de los requisitos de mantenimiento del establecimiento, lo establecido para las habitaciones estándar y las dimensiones de las habitaciones júnior suite y suite, los cuales son de obligatorio cumplimiento.

- ❖ El 100 % de los requisitos de servicio definidos en la norma (185 puntos).

2.1.3.2.5 HOTELES DE CINCO (5) ESTRELLAS DEBEN CUMPLIR:

Los requisitos legales vigentes.

- ❖ Del 100 % de los requisitos de planta definidos en la norma (109 puntos), deberán cumplir mínimo con el 95 % (104 puntos). Lo anterior con excepción de los requisitos de mantenimiento del establecimiento, lo establecido para las habitaciones estándar y las dimensiones de las habitaciones júnior suite y suite, los cuales son de obligatorio cumplimiento.

- ❖ El 100 % de los requisitos de servicio definidos en la norma (199 puntos).

NOTA: El proceso de auditoria se realizara por medio de verificación del buen estado de conservación de la planta, muebles, enseres y de funcionamiento de la maquinaria, equipos, tanto en las visitas programadas como imprevistas.

2.2 MARCO CONCEPTUAL

COTELCO: COTELCO es la Asociación Hotelera y Turística de Colombia, fundada el 14 de junio de 1954 por un grupo de empresarios hoteleros en la ciudad de Barranquilla. En ese momento la Asociación se fundó con la presencia de 19 hoteles del país, hoy contamos con cerca de 1000 empresas aliadas. COTELCO tiene presencia en 23 departamentos a nivel nacional. (COTELCORISARALDA, 2018)

PLAN DE MODERNIZACION DE LA REFINERÍA DE BARRANCABERMEJA (PMRB):

El PMRB consiste en la ampliación de la refinería de Ecopetrol en Barrancabermeja, mediante la construcción de 15 nuevas unidades (plantas), que permitan mejorar la capacidad y eficiencia de la refinería. (CCBARRANCABERMEJA, 2018)

HOTEL:

Establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento en habitaciones y otro tipo de unidades habitacionales en menor cantidad, privadas, en un edificio o parte independiente del mismo, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo y con entrada de uso exclusivo. Dispone además como mínimo del servicio de recepción, servicio de desayuno y salón de estar para la permanencia de los huéspedes, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. (Alcaldiabogota, 2017)

INFORMALIDA:

Una forma urbana de hacer las cosas, cuya marca distintiva incluye: pocas barreras a la entrada para el empresario, en términos de habilidades y capital requerido; empresas de propiedad familiar; operación en pequeña escala; producción de trabajo intensiva con tecnología adaptada, y un mercado no regulado y competitivo. (ICESI.edu, 2018)

SERVICIOS:

La multiplicidad de actividades que abarca el sector de los servicios ha imposibilitado la adopción de una definición única. Toda actividad que satisface las necesidades individuales o colectivas, diferente a la transferencia de la propiedad de un bien material se define como un servicio. Algunos autores definen el sector por exclusión: todas las actividades que no forman parte del sector primario o secundario constituyen un servicio. Desde el punto de vista legal, no existe en Colombia una definición general sobre qué es un servicio. Las normas tributarias, concretamente el Decreto 1372 de 1992, artículo 1º, definen el servicio de la siguiente forma: “Para los efectos del impuesto sobre las ventas se considera servicio, toda actividad, labor o trabajo prestado por una persona natural o jurídica, o por una sociedad de hecho, sin relación laboral con quien contrata la ejecución, que se concreta en una obligación de hacer, sin importar que en la misma predomine el factor material o intelectual, y que genera una contraprestación en dinero o en especie, independientemente de su denominación o forma de remuneración”. La complejidad que implicaba la ausencia de un criterio único con respecto a los servicios, conllevó a los organismos internacionales a elaborar listados de actividades pertenecientes al sector de los servicios. Las más conocidas son la W120 de la Organización Mundial del Comercio y la Clasificación Central de Productos (CCP) de la UNCTAD. (MINCIT.GOV, 2018)

CARACTERIZAR:

Caracterizar es dar una mirada general al espacio local en el cual vamos a adelantar nuestro trabajo para describir cómo es y cómo está actualmente en términos ecológicos, ambientales, económicos, sociales, culturales, entre otros.(SENA.2018)

COMPETITIVIDAD:

Competitividad se entiende como la habilidad de una empresa de mantener un crecimiento constante, en cuanto a capacidad de diseñar, producir y/o comercializar bienes y servicios. Es un concepto de carácter comparativo, es decir, se mide a través de parámetros de eficiencia y calidad de las demás empresas que compiten en el mercado regional, nacional o mundial. (ICESI.2018)

ARRENDAMIENTO:

El arrendamiento es un contrato en que las dos partes se obligan recíprocamente, la una a conceder el goce de una cosa, o a ejecutar una obra o prestar un servicio, y la otra a pagar por este goce, obra o servicio un precio determinado. (Secretariassenado.2018)

TURISMO:

Se puede definir como el fenómeno resultante de red de impactos socioeconómicos, culturales y ambientales generado por el desplazamiento y permeancia temporal de personas que, teniendo entre otros motivos, la recreación y el descanso, visitan lugares que ofrecen bienes y servicios para la realización de actos particulares de consumo. (Mincit.2018)

2.3 MARCO LEGAL**REQUISITOS LEGALES PARA APERTURAR UN ESTABLECIMIENTO COMERCIAL**

¿Por qué es importante matricular el establecimiento de comercio?

Matricular el establecimiento de comercio es cumplir con un deber legal. ü Mientras esté vigente la matrícula, no se podrán registrar otros establecimientos de comercio

o sociedades con el mismo nombre a nivel nacional, Artículo 33 Código de Comercio
ü Con el certificado expedido por la Cámara se acredita el cumplimiento de ese deber y evita la posible imposición de sanciones por parte de los entes de control respectivos. Ü El certificado de matrícula del establecimiento de comercio da publicidad a los actos de transferencia del establecimiento de comercio. Ü La matrícula es una fuente de información comercial a la que pueden acudir quienes deseen conocer datos de su actividad económica y patrimonio. Ü Facilita contactos comerciales directos con proveedores y clientes. Ü Facilita la obtención de créditos en el sector financiero. Ü Evita multas que puede imponer la Superintendencia de Industria y Comercio, Facilita la celebración de negocios con los sectores público y privado.

Antes de radicar la solicitud de matrícula, le sugerimos hacer las siguientes consultas en la Cámara de Comercio de Barrancabermeja a través de nuestros Auxiliares de Asesoría Especializada o Promotores de Registro.

Consulta de Nombre: Permite conocer si el nombre que va a usar para su empresa o establecimiento está siendo usado.

Consulta de tipo de empresa: presenta las características y responsabilidades de cada una de las empresas que puede constituir.

Consulta de Marca: Permite verificar si la marca a usar, está registrada o está disponible.

La consulta de actividad económica (Código CIIU): lo cual permite la búsqueda de la clasificación Industrial Internacional Uniforme.

Consulta de uso de suelo: Permite conocer si la actividad económica a desarrollar en la dirección establecida es permitida.

Simulador de pagos: Permite conocer el costo aproximado que conlleva la creación de su empresa.

Realizar el pago en industria y comercio: Declaración y pago del impuesto por el ejercicio de cualquier actividad comercial, industrial o de servicios, que se hace ante la oficina de hacienda y el tesoro.

Bomberos Voluntarios: para verificar el cumplimiento de las normas sobre seguridad industrial.

Normas Técnicas Sectoriales Hoteleras NTSH (INCONTEC, 2009)

NORMA TÉCNICA SECTORIAL NTSH 001, Establecimientos de alojamiento y hospedaje. Norma de competencia laboral. Realización de actividades básicas para la prestación del servicio.

NORMA TÉCNICA SECTORIAL NTSH 002, Establecimientos de alojamiento y hospedaje. Norma de competencia laboral. Información a clientes, atención de sugerencias y reclamaciones de acuerdo a políticas de servicio.

NORMA TÉCNICA SECTORIAL NTSH 003, Establecimientos de alojamiento y hospedaje. Norma de competencia laboral. Prestación de servicio de recepción y reservas conforme a manuales existentes.

NORMA TÉCNICA SECTORIAL NTSH 004 Establecimientos de alojamiento y hospedaje. Norma de competencia laboral. Atención del área de conserjería de acuerdo al manual de procedimientos.

NORMA TÉCNICA SECTORIAL NTSH 005 Establecimientos de alojamiento y hospedaje. Norma de competencia laboral. Manejo de valores e ingresos relacionados con la operación del establecimiento.

NORMA TÉCNICA SECTORIAL NTSH 006 Clasificación de Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje. Categorización por Estrellas de Hoteles .Requisitos Normativos.

**Normatividad Turismo, leyes, decretos y resoluciones en materia de turismo,
(publicaciones Min Comercio Industria y Turismo, 2.017)**

Decreto 355 de 2017 "Por el cual se modifican los artículos 1, 3, 5 Y 7 del Decreto 945 de 2014, el cual reglamentó la conformación y el funcionamiento del Consejo Nacional de Seguridad Turística y los Comités Departamentales de Seguridad Turística de que trata el artículo 11 de la Ley 1558 de 2012".

Decreto 229 de 2017 "Por el cual se establecen las condiciones y requisitos para la inscripción y actualización en el Registro Nacional de Turismo y se modifican en su integridad las secciones 1,2 Y 3 del capítulo 1 del título 4 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1074 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector Comercio, Industria y Turismo"

Decreto 2158 de 2017 "Por el cual se adiciona el Capítulo 9 al Título 4 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1074 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector Comercio, Industria y Turismo y se reglamentan programas y descuentos para promover el turismo de interés social"

Decreto 297 de 2016 "Por el cual se reglamenta la exención del impuesto sobre las ventas para los servicios turísticos, establecida en el literal d) del artículo 481 del Estatuto Tributario, modificado por el artículo 55 de la Ley 1607 de 2012"

Resolución 135 de 2016 - "Por la cual se dicta el Código de Ética de la Profesión de Guionaje o Guianza Turística y se deroga la Resolución N° 221 del 8 de abril de 1.999.

Resolución 2877 de 2015 "Por la cual se conforma el Comité Interno de Proyectos del Fondo Nacional de Turismo – FONTUR- y se establecen sus funciones"

Resolución 2876 de 2015 "Por la cual se conforma el Comité de Bienes de Fontur y se establecen sus funciones"

Resolución 3159 de 2015. "Por la cual se crea el Comité de Turismo, Paz y Convivencia".

3. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO

3.1 IDENTIFICAR LOS NEGOCIOS INFORMALES DE ARRIENDO DE HABITACIONES DE LA COMUNA TRES DE BARRANCABERMEJA.

Actualmente no existe una línea base o información oficial que permita identificar los negocios informales dedicados al de arriendo de habitaciones familiares de la comuna tres de Barrancabermeja. Por tal motivo el investigador generó por medio de un estudio de campo identifico atreves de referencias personales de los diferentes propietarios que se dedican al negocio informal de alojamiento. Luego de este trabajo se generara una tabla donde se relacionan los propietarios anteriormente mencionados.

3.2 REALIZAR UN ESTUDIO APLICADO A LOS NEGOCIOS INFORMALES DE ARRIENDO DE HABITACIONES DE LA COMUNA TRES DE BARRANCABERMEJA, MEDIANTE UN INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Para llevar a cabo el cumplimiento de este objetivo específico, mencionaremos cual es el desarrollo metodológico del mismo.

3.2.1 Tipo de investigación

Esta investigación es de tipo cuantitativa-descriptiva no probabilística, en tanto está dirigida a la caracterización de los negocios informales dedicados al arrendamiento de habitaciones familiares. Dentro de este contexto metodológico cabe resaltar que le presente investigación se enfoca en aportar recomendaciones, las cuales representaran alternativas de solución para las falencias evidenciada durante el

estudio de la caracterización de los prestadores de servicio de hospedajes y alojamiento de la comuna tres de Barrancabermeja

El investigador para lograr los objetivos propuestos aplico un instrumento mediante una encuesta directa para recabar la información sobre la caracterización. Este estudio se realiza por medio del método de inducción en donde el razonamiento va desde lo particular hasta lo general, el cual permite la interpretación de encuestas, en donde las repuestas dadas por una pequeña parte de la población total se proyecta para todos los negocios informales dedicados a los arriendos informales de habitaciones familiares de la comuna tres de Barrancabermeja.

3.2.2 Población y muestra.

La población en una, constituye el universo sobre el cual seleccionara los sujetos para la búsqueda de datos o informaciones necesarias, requeridas para la localizar la comprobación de objetivos inicialmente propuestos, debido a que esta investigación cuenta con un tiempo limitado, la población que se considerará corresponde a los negocios informales de arriendo de habitaciones familiares de la comuna tres de Barrancabermeja.

Debido a que no tenemos una información base oficial de los propietarios que se dedican a los negocios informales de alojamiento de la comuna tres de Barrancabermeja, no se puede generar una muestra. El investigador por medio de un trabajo de campo y con ayuda de los habitantes de la comuna tres, se solicitara referidos, de esta manera generaremos información de primera mano sobre dichos negocios.

3.2.3. Técnicas de recolección de información

3.2.3.1. Instrumentos: el instrumento empleado en la presente investigación es la encuesta que permite recolectar información esencial para el posterior análisis del caso. A través de ella el investigador se desenvuelve dentro del mismo ambiente, es decir, en el lugar físico del mismo contexto. Para este trabajo, se estructuro un listado de preguntas que permitió analizar el caso en el que desarrolla la investigación, además con datos de identificación de la muestra observada, cabe resaltar que el desarrollo de la misma genero aportes de gran valor argumentativos.

Es así, que la investigación se apoyó en la aplicación de encuestas de manera personal y guía telefónica.

3.2.3.2. Encuestas: La idea de aplicar una encuesta consiste en obtener datos precisos de la búsqueda de información pertinente sobre negocios informales de arriendo de habitaciones familiares de la comuna tres de Barrancabermeja.

3.2.3.3. Encuesta muestral: La investigación se realizara con el 100% de la población lo cual es muy pequeña, debido a que no tenemos una información base oficial de los propietarios que se dedican a los negocios informales de alojamiento de la comuna tres de Barrancabermeja, no se puede generar una muestra. El investigador por medio de un trabajo de campo y con ayuda de los habitantes de la comuna tres, se solicitara referidos, de esta manera generaremos información de primera mano sobre dichos negocios.

3.2.4. Software: Se utilizó la herramienta SPSS para recolectar tabular y analizar las diferentes respuestas obtenidas en campo.

3.2.5. Análisis de la información: Después de información arrojada por el software utilizado, se procedió a generar la interpretación de las diferentes variables o cruces de preguntas que se encontraban formuladas en el instrumento de medición.

3.2.6. Recomendaciones: Luego del análisis o la interpretación de la investigación se realizarán recomendaciones que permitan mejorar la prestación de servicios de los negocios informales de alojamiento de la comuna tres de Barrancabermeja.

4. RESULTADOS

4.1 IDENTIFICAR LOS NEGOCIOS INFORMALES DE ARRIENDO DE HABITACIONES DE LA COMUNA TRES DE BARRANCABERMEJA.

A continuación se identifican las direcciones de los negocios informales de arriendo de habitaciones familiares que se hallan en la comuna tres de Barrancabermeja.

TABLA 1. LISTADO DE LOS NEGOCIOS ENCUESTADOS DE LA COMUNA TRES DE BARRANCABERMEJA

	Barrio	Dirección	Estrato	Tipo de establecimiento
1.	La floresta	Clle 74 # 31-31	3	Casa de familia
2.	La floresta	Clle 72 # 24-80	3	Casa de familia
3.	La floresta	Cra 32 # 74-05	3	Casa de familia
4.	La floresta	Cra 32 A# 75-21	3	Casa de familia
5.	La floresta	Clle 71#72-13	3	Casa de familia
6.	La floresta	Cra 33#71-77	3	Casa de familia
7.	La floresta	Clle 71#32-42	3	Casa de familia
8.	La floresta	Clle 71#32-43	3	Casa de familia
9.	La floresta	Cra 33#71-06	3	Casa de familia
10.	La floresta	Clle 74#24-14	3	Casa de familia
11.	La floresta	Clle 72#6-48	4	Casa de familia
12.	La floresta	Clle 63#31-08	3	Casa de familia
13.	La floresta	Cra 31#63-19	4	Casa de familia
14.	La floresta baja	Cra 31#63-19	3	Casa de familia
15.	La floresta baja	Cra 31#75-45	3	Casa de familia

16.	La floresta baja	Cra 31#73-93	3	Casa de familia
17.	La floresta baja	Cra 29#74-27	3	Casa de familia
18.	La libertad	Cra 23#70-166	4	Casa de familia
19.	La libertad	Clle 72#72-25	4	Casa de familia
20.	La libertad	Clle 74#20-07	4	Casa de familia
21.	La libertad	Clle 73#4-61	4	Casa de familia
22.	La libertad	Clle 73#20-41	3	Casa de familia
23.	20 de enero	Cra 19#76C-25	2	Casa de familia
24.	20 de enero	Clle 76 A#20-39	2	Casa de familia
25.	20 de enero	Clle 76 B#20-31	2	Casa de familia
26.	20 de enero	Clle 77#19-24	2	Casa de familia
27.	20 de enero	Clle 77#19-101	3	Casa de familia

Fuente: Autores

4.2 REALIZAR UN ESTUDIO APLICADO A LOS NEGOCIOS INFORMALES DE ARRIENDO DE HABITACIONES DE LA COMUNA TRES DE BARRANCABERMEJA, MEDIANTE UN INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

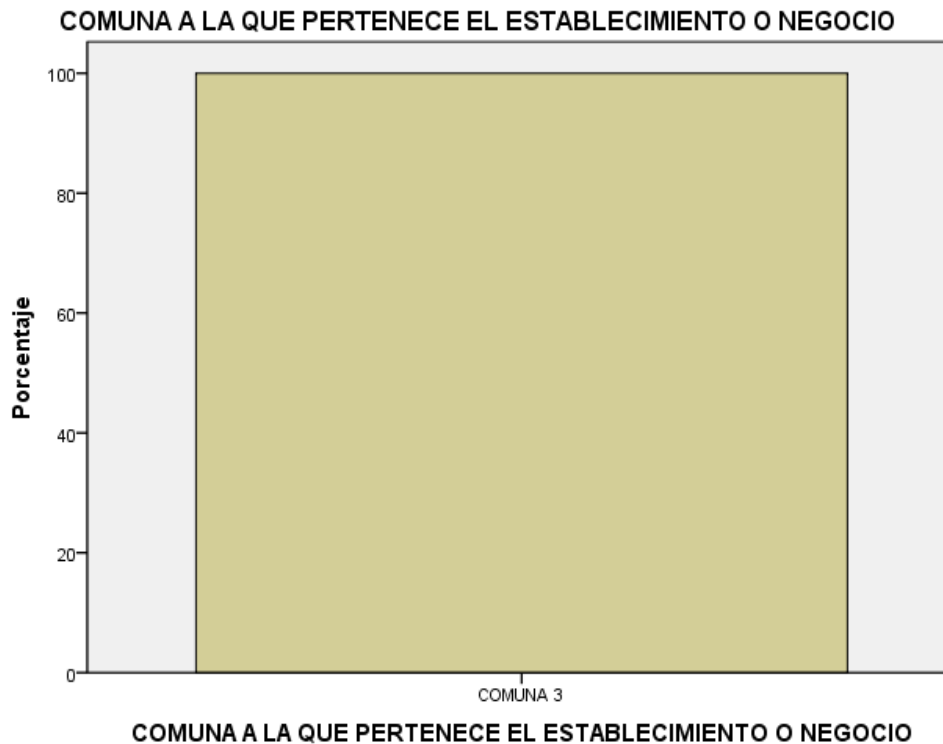
A continuación se mostrara el análisis realizado a las encuestas desarrollado a los negocios informales de arriendo de habitaciones familiares que se hallan en la comuna tres de Barrancabermeja.

TABLA 2. COMUNA A LA QUE PERTENECE EL ESTABLECIMIENTO O NEGOCIO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos COMUNA 3	27	100,0	100,0	100,0

Fuente: Autores

GRÁFICA #.1



Fuente: Autores

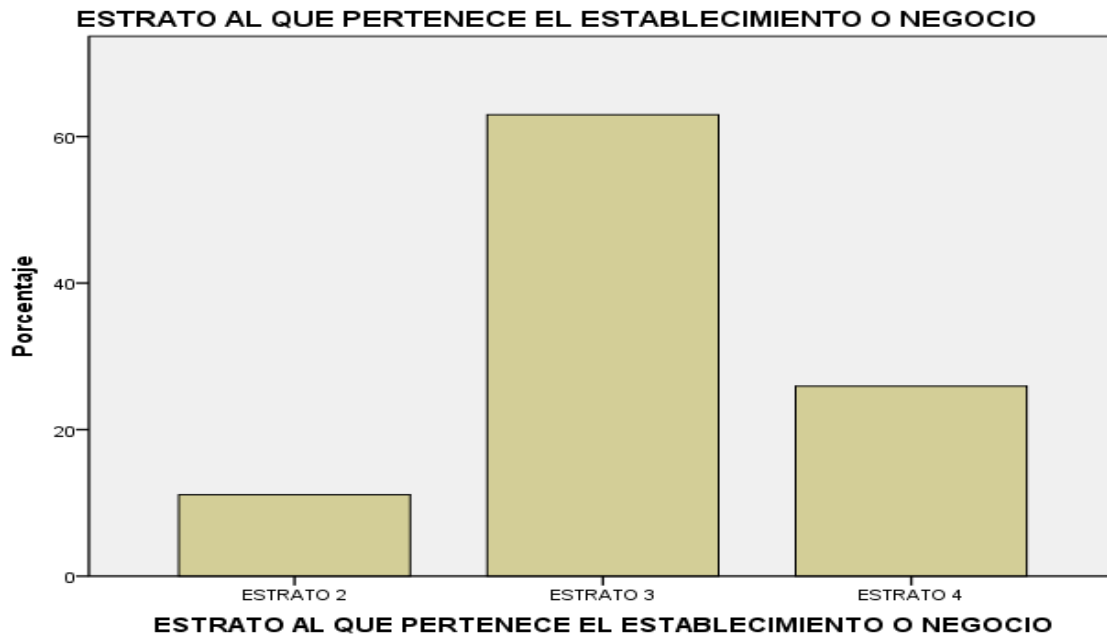
Análisis: En la gráfica observamos que 100% de los negocios de arrendamiento de habitaciones informales que se encuestaron pertenecen a la comuna 3 de Barrancabermeja, cabe resaltar que esta comuna pertenece al sector residencial.

TABLA 3. ESTRATO AL QUE PERTENECE EL ESTABLECIMIENTO O NEGOCIO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido ESTRATO 2	3	11,1	11,1	11,1
ESTRATO 3	17	63,0	63,0	74,1
ESTRATO 4	7	25,9	25,9	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Autores

GRÁFICA #. 2



Fuente: Autores

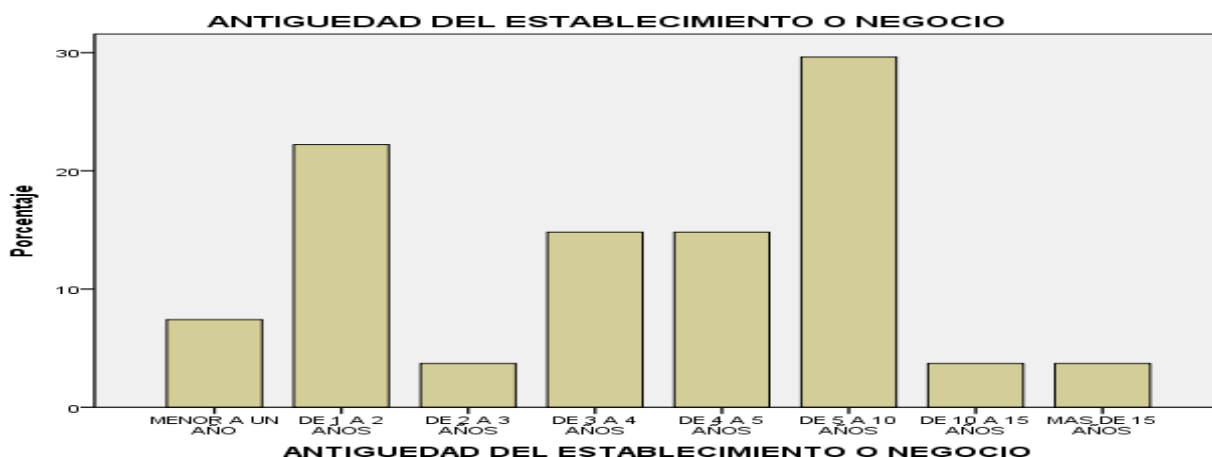
Análisis: Se puede observar que el 63% de los negocios de habitaciones de arrendamiento informal de la comuna 3 de Barrancabermeja pertenecen al estrato 3 y el restante se encuentra en el estrato 4 y 2.

TABLA 4. ANTIGUEDAD DEL ESTABLECIMIENTO O NEGOCIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MENOR A UN AÑO	2	7,4	7,4	7,4
	DE 1 A 2 AÑOS	6	22,2	22,2	29,6
	DE 2 A 3 AÑOS	1	3,7	3,7	33,3
	DE 3 A 4 AÑOS	4	14,8	14,8	48,1
	DE 4 A 5 AÑOS	4	14,8	14,8	63,0
	DE 5 A 10 AÑOS	8	29,6	29,6	92,6
	DE 10 A 15 AÑOS	1	3,7	3,7	96,3
	MAS DE 15 AÑOS	1	3,7	3,7	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Autores

GRÁFICA #. 3



Fuente: Autores

Análisis: En la gráfica observamos que el 29,6% de los propietarios encuestados han confirmado que sus negocios funcionan entre 5 a 10 años, otro 29,6% entre 3 a 5 años y un 22% está entre 1 a 2 años prestando el servicio de arrendamiento de habitaciones informales en Barrancabermeja.

TABLA 5. TIPO DE ESTABLECIMIENTO O NEGOCIO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o CASA DE FAMILIA	27	100,0	100,0	100,0

Fuente: Autores

GRÁFICA #. 4



Fuente: Autores

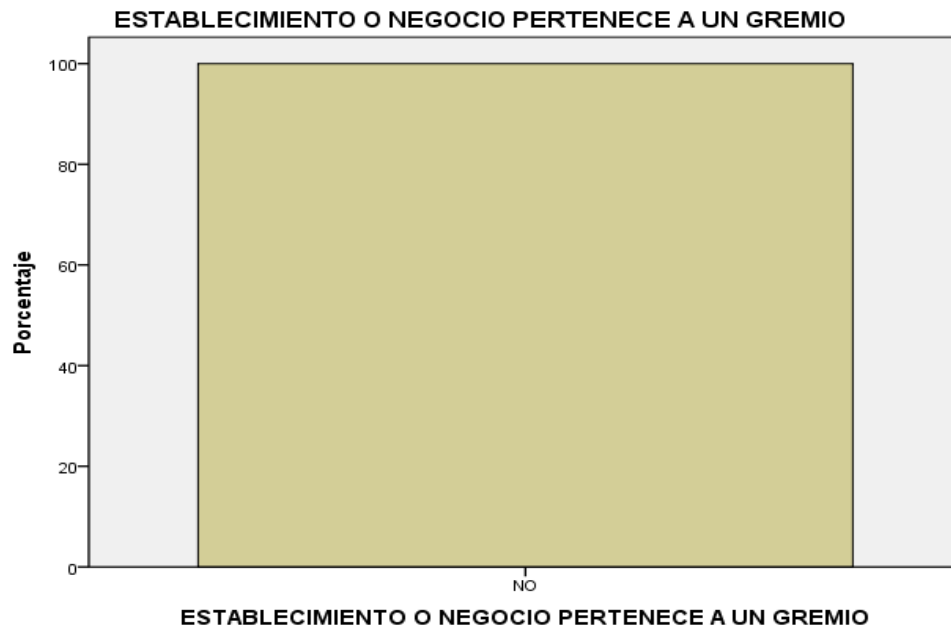
Análisis: La anterior grafica indica que el 100% de los negocios encuestados son casas de Familia.

TABLA 6. ESTABLECIMIENTO O NEGOCIO PERTENECE A UN GREMIO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid os NO	27	100,0	100,0	100,0

Fuentes: Autores

GRÁFICA #. 5



Fuente: Autores

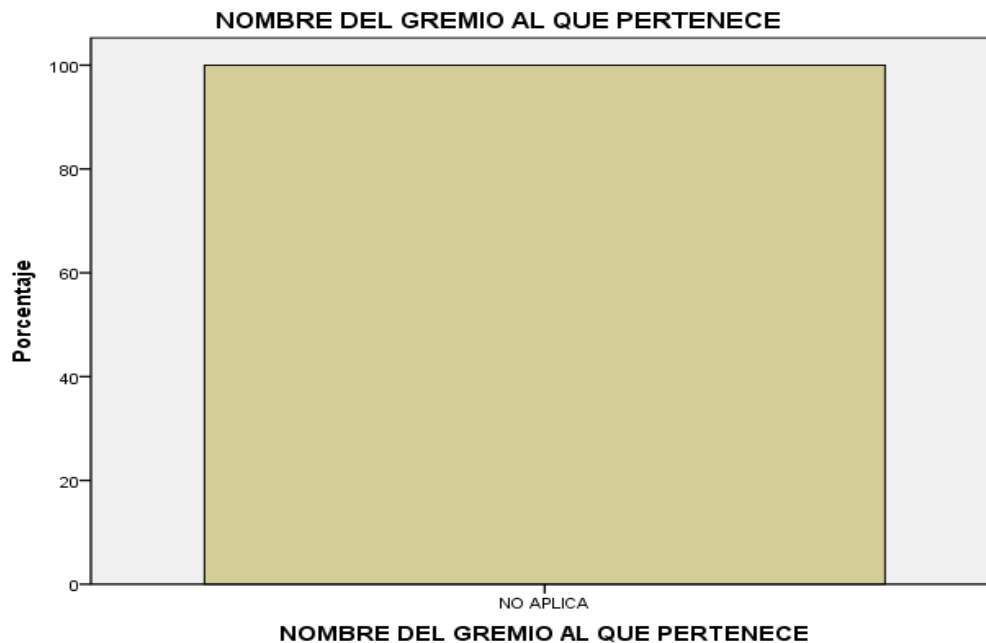
Análisis: El 100% de los propietarios de los negocios de arrendamiento de habitaciones informales, a los cuales se les realizó la anterior pregunta contestaron que no pertenecen a ningún gremio.

TABLA 7. NOMBRE DEL GREMIO AL QUE PERTENE

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos NO APLICA	27	100,0	100,0	100,0

Fuentes: Autores

GRÁFICA #. 6



Fuente: Autores

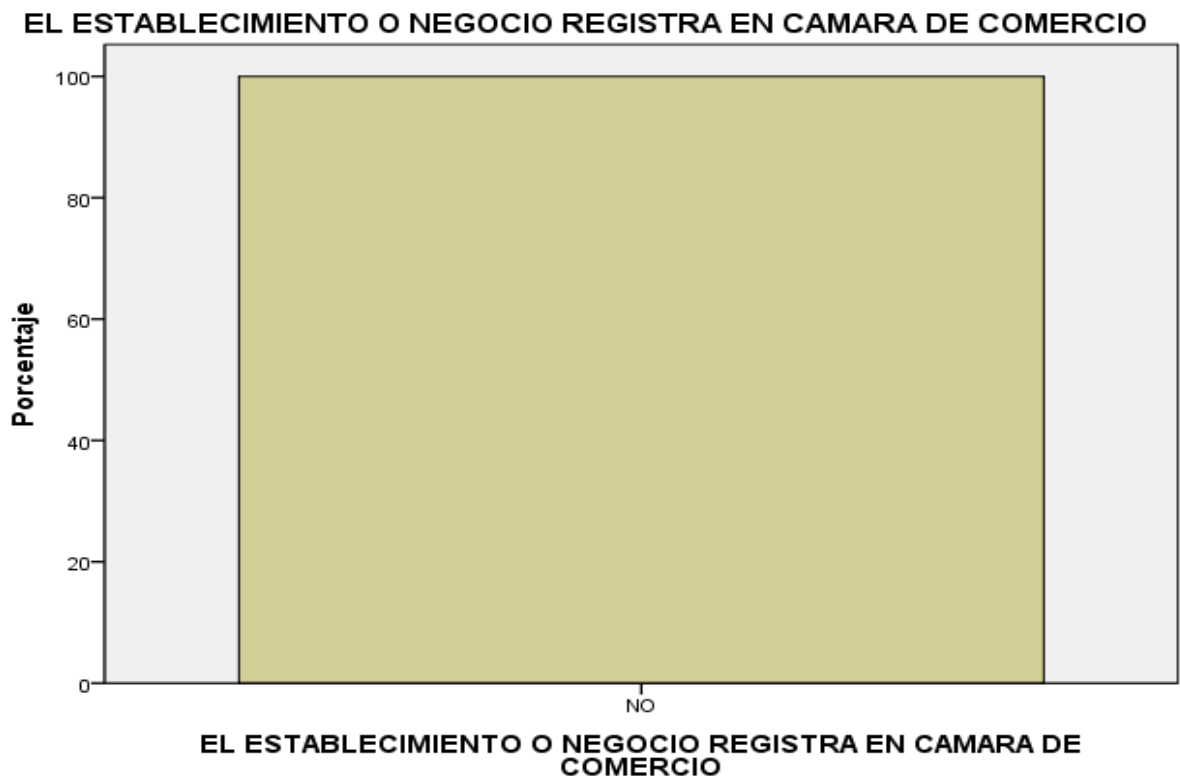
Análisis: Podemos observar que esta pregunta no aplica a ninguna de las personas encuestadas ya que anteriormente nos manifestaron que no pertenecían a ningún gremio.

TABLA 8. EL ESTABLECIMIENTO O NEGOCIO REGISTRA EN CAMARA DE COMERCIO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos NO	27	100,0	100,0	100,0

Fuente: Autores

GRÁFICA #. 7



Fuente: Autores

Análisis: Se observa que ninguno de los negocios de arrendamientos de habitaciones informales se encuentra registrado ante la cámara de comercio.

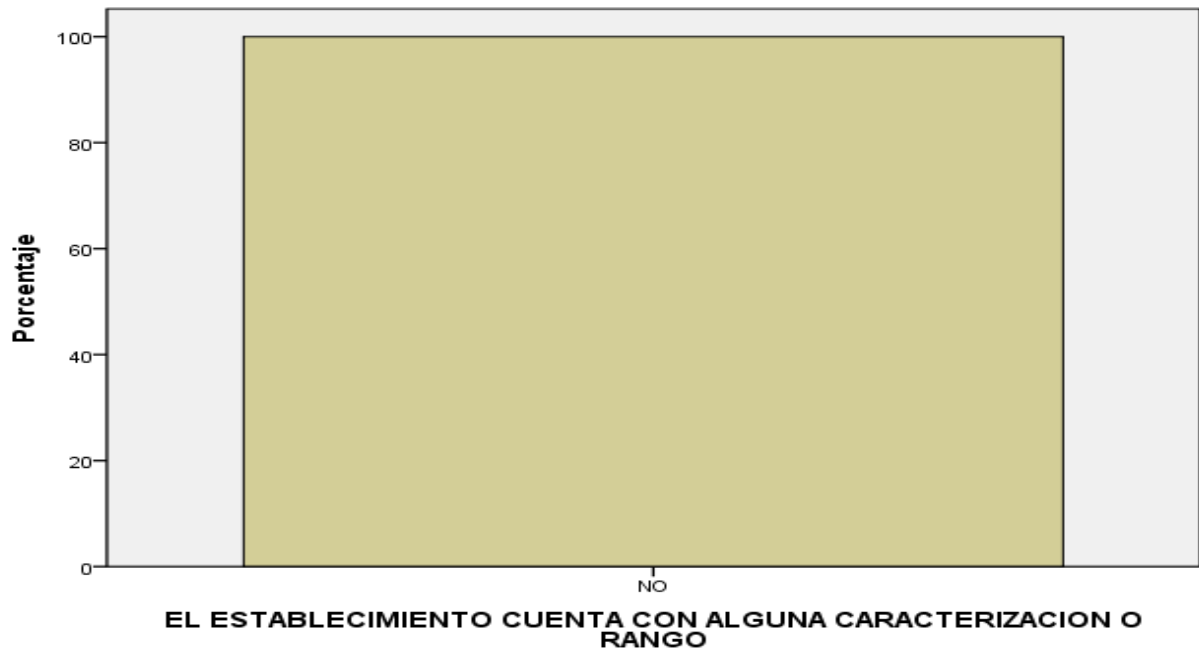
TABLA 9. EL ESTABLECIMIENTO CUENTA CON ALGUNA CARACTERIZACION O RANGO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos NO	27	100,0	100,0	100,0

Fuente: Autores

GRÁFICA #. 8

EL ESTABLECIMIENTO CUENTA CON ALGUNA CARACTERIZACION O RANGO



Fuente: Autores

Análisis: Ninguno de los negocios de arrendamiento de habitaciones informales cuenta con categorización o rango.

TABLA 10. CUAL CATEGORIZACION O RANGO TIENE

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos NO APLICA	27	100,0	100,0	100,0

Fuente: Autores

GRÁFICA #. 9



Fuente: Autores

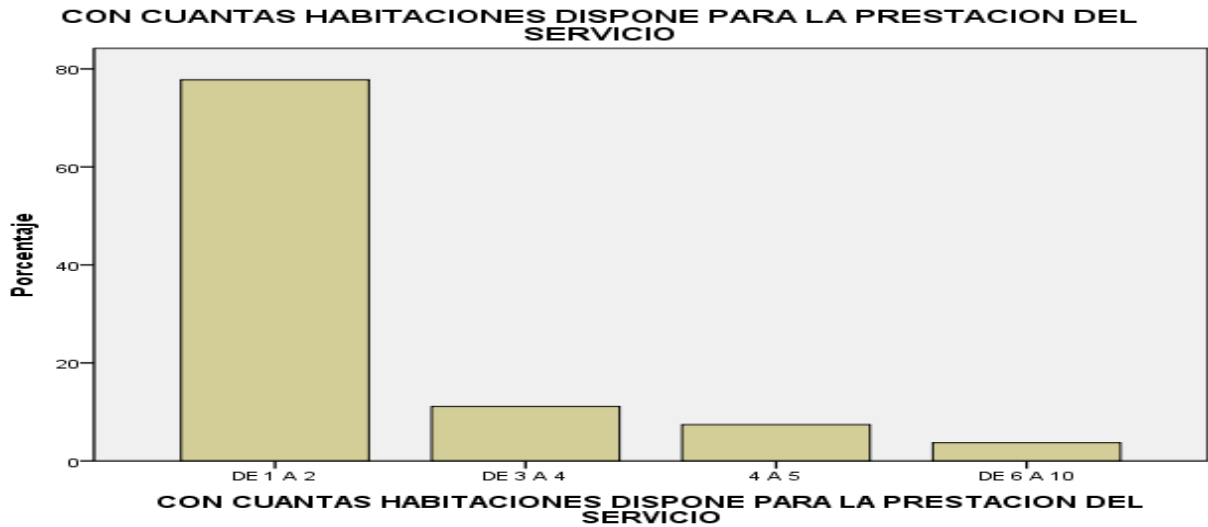
Análisis: Esta pregunta no aplicaría a los negocios de arrendamiento de habitaciones informales encuestadas ya que manifestaron que no tenían ninguna categorización o rango.

TABLA 11. CON CUANTAS HABITACIONES DISPONE PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos DE 1 A 2	21	77,8	77,8	77,8
DE 3 A 4	3	11,1	11,1	88,9
DE 4 A 5	2	7,4	7,4	96,3
DE 6 A 10	1	3,7	3,7	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Autores

GRÁFICA #. 10



Fuente: Autores

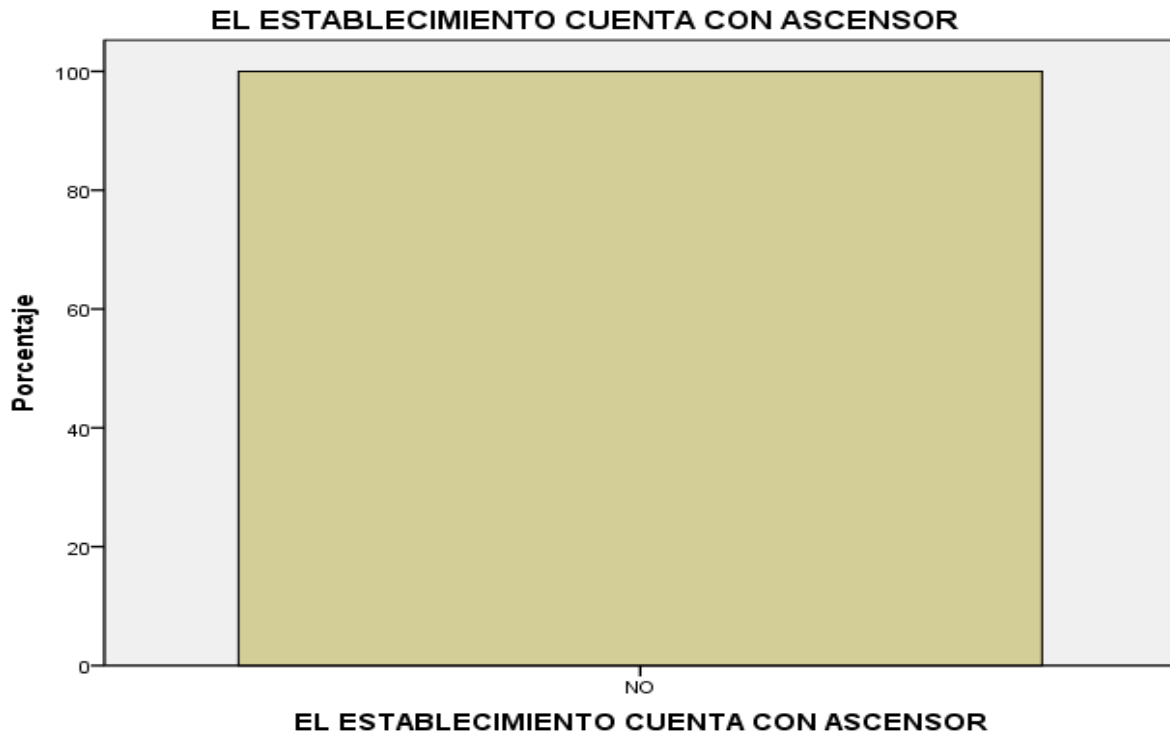
Análisis: El 77,8% de los negocios de arrendamiento de habitaciones informales encuestados, cuenta entre 1 y 2 habitaciones, el 11,1% cuenta entre 3 o 4 habitaciones y el 11,1% cuenta entre 4 a 10 habitaciones para la prestación del servicio.

TABLA 12. EL ESTABLECIMIENTO CUENTA CON ASCENSOR

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos NO	27	100,0	100,0	100,0

Fuente: Autores

GRÁFICA #. 11



Fuente: Autores

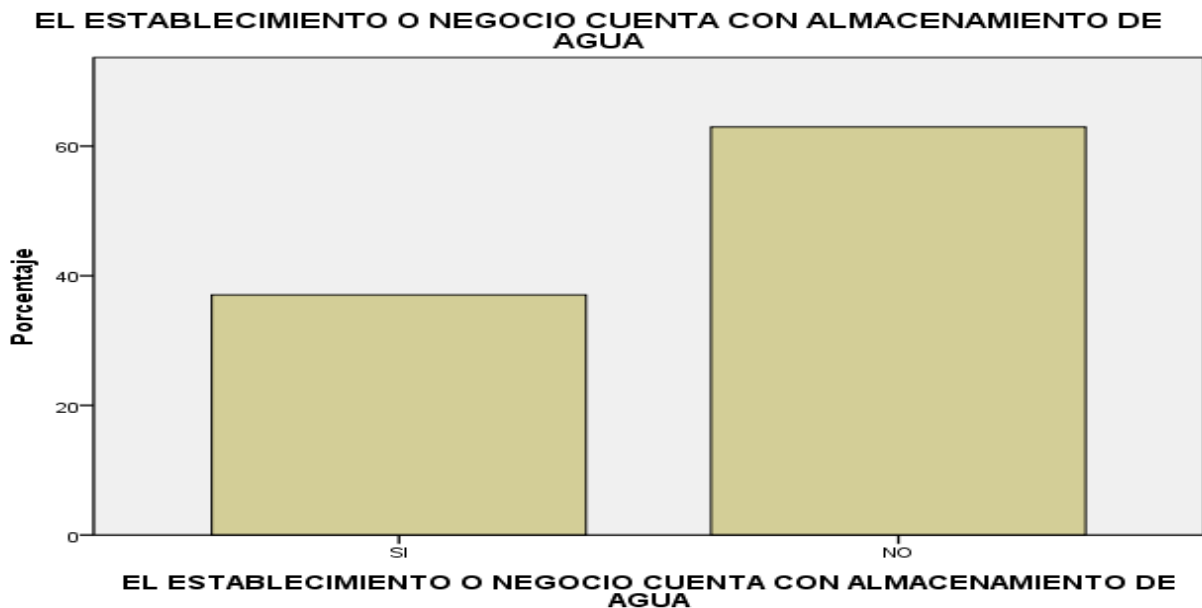
Análisis: Como se puede observar ninguno de los negocios informales de arriendo de habitaciones de la comuna tres de Barrancabermeja encuestados cuentan con el servicio de ascensor.

TABLA 13. EL ESTABLECIMIENTO O NEGOCIO CUENTA CON ALMACENAMIENTO DE AGUA

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SI	10	37,0	37,0	37,0
NO	17	63,0	63,0	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Autores

GRÁFICA #. 12



Fuente: Autores

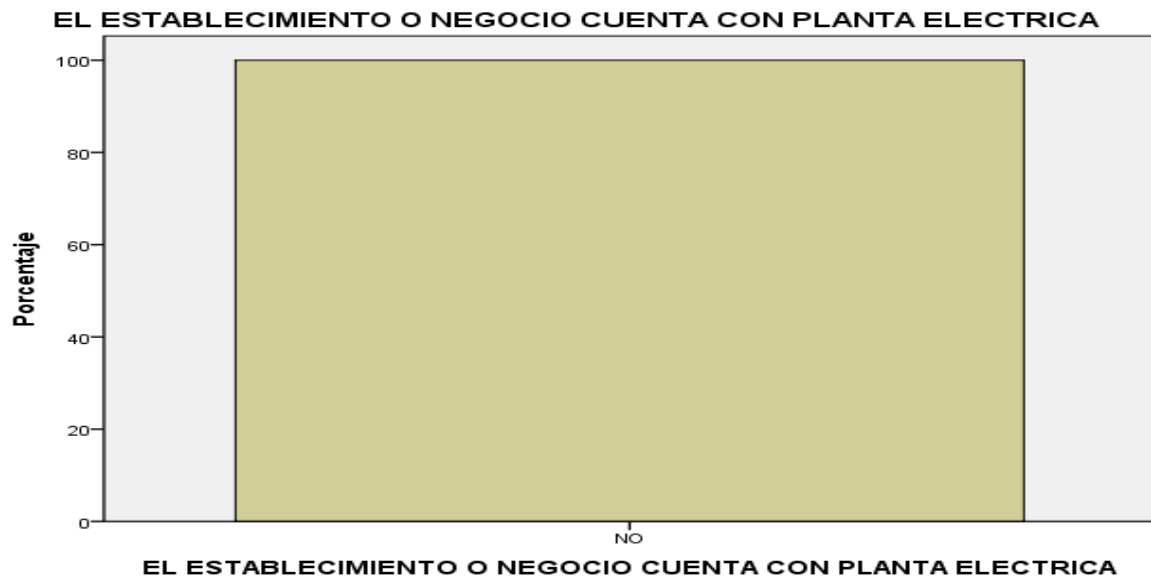
Análisis: Esta grafica nos indica que el 63% de los negocios informales de arriendo de habitaciones de la comuna tres de Barrancabermeja encuestados no cuentan con almacenamiento de agua potable mientras el 37% si cuenta con el mismo.

TABLA 14. EL ESTABLECIMIENTO O NEGOCIO CUENTA CON PLANTA ELECTRICA

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos NO	27	100,0	100,0	100,0

Fuente: Autores

GRÁFICA #. 13



Fuente: Autores

Análisis: Ninguno de los los negocios informales de arriendo de habitaciones de la comuna tres de Barrancabermeja encuestados cuenta con plata eléctrica.

TABLA 15. EL ESTABLECIMIENTO O NEGOCIO CUENTA CON OLAN DE CONTINGENCIA

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos NO	27	100,0	100,0	100,0

Fuente: Autores

GRÁFICA #. 14

EL ESTABLECIMIENTO O NEGOCIO CUENTA CON OLAN DE CONTINGENCIA



Fuente: Autores

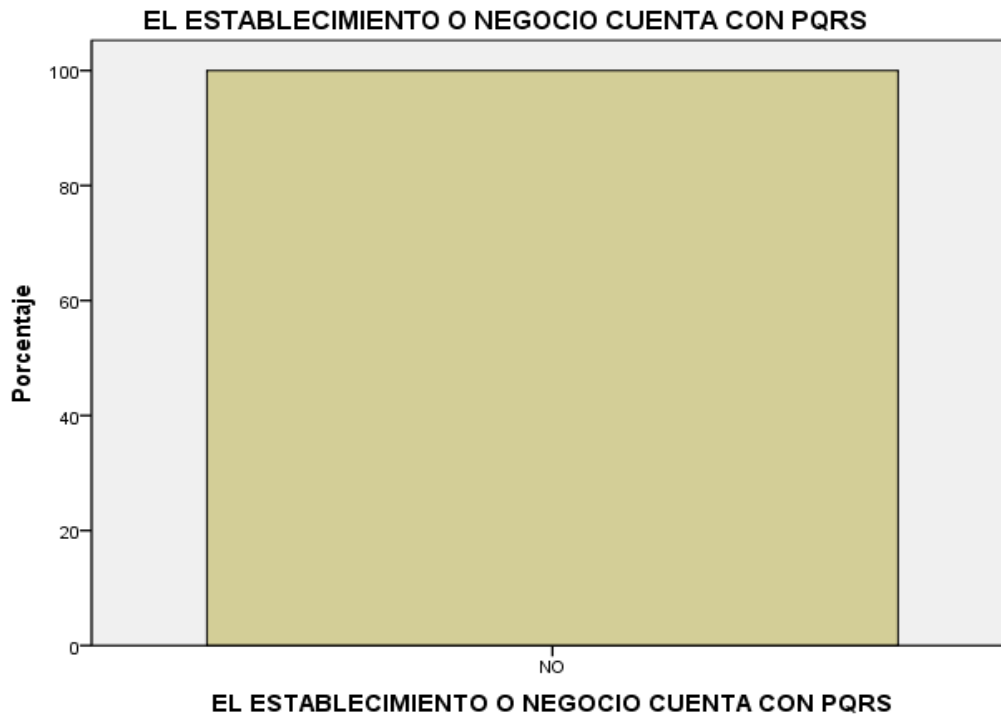
Análisis: Como se puede observar en la gráfica ninguno de los negocios informales de arriendo de habitaciones de la comuna tres de Barrancabermeja encuestados cuenta con un plan de contingencia para alguna emergencia o desastre.

TABLA 16. EL ESTABLECIMIENTO O NEGOCIO CUENTA CON PQRS

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos NO	27	100,0	100,0	100,0

Fuente: Autores

GRÁFICA #. 15



Fuente: Autores

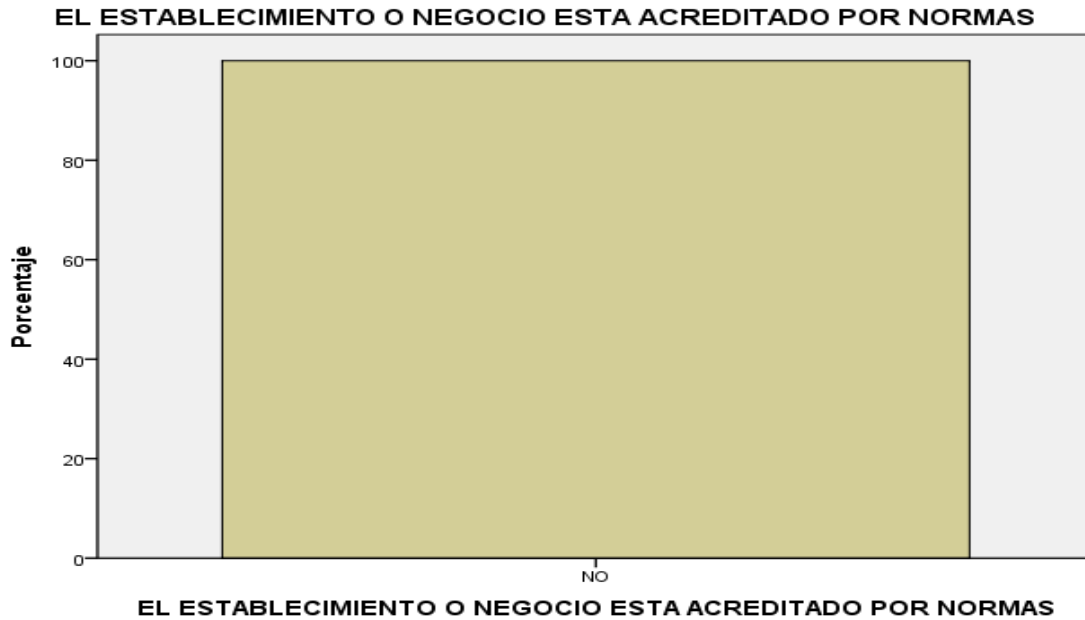
Análisis: Se puede evidenciar que ninguno de los los negocios informales de arriendo de habitaciones de la comuna tres de Barrancabermeja encuestados tiene Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (**PQRS**), lo cual les permitiría conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen sus clientes.

**TABLA 17. EL ESTABLECIMIENTO O NEGOCIO ESTA ACREDITADO POR
NORMAS**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos NO	27	100,0	100,0	100,0

Fuente: Autores

GRÁFICA #. 16



Fuente: Autores

Análisis: Los negocios informales de arriendo de habitaciones de la comuna tres de Barrancabermeja encuestados no se encuentran acreditados por ninguna norma.

TABLA 18. NOMBRE DE LA ACREDITACIÓN

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos NO APLICA	27	100,0	100,0	100,0

Fuente: Autores

GRÁFICA #. 17



Fuente: Autores

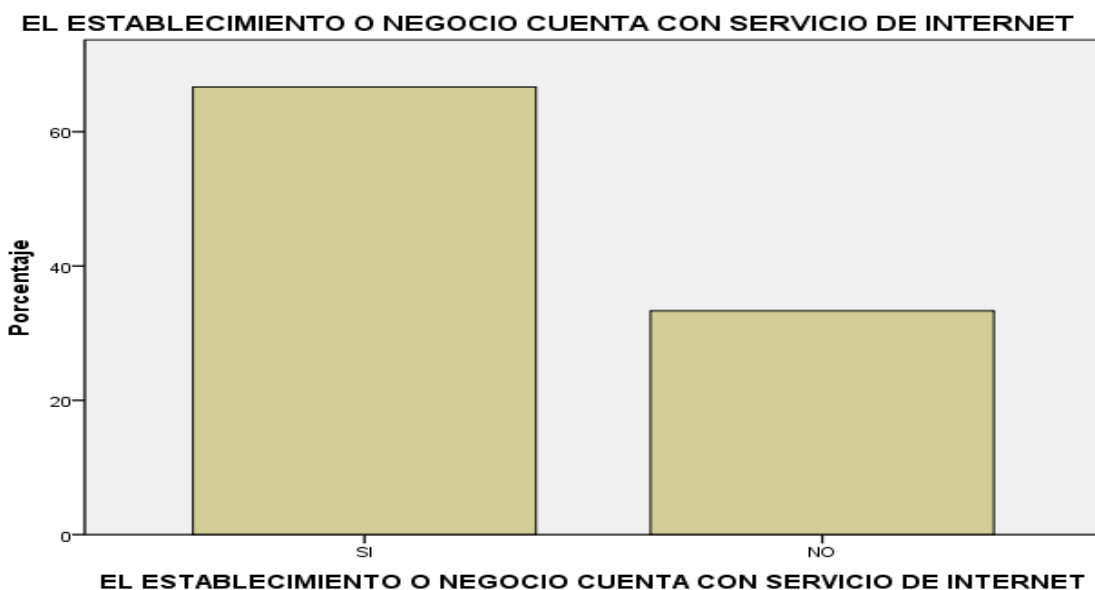
Análisis: Esta pregunta no aplicaría para los negocios informales de arriendo de habitaciones de la comuna tres de Barrancabermeja encuestados, debido a que anteriormente nos manifestaron que no se encuentran acreditados por ninguna norma.

TABLA 19. EL ESTABLECIMIENTO O NEGOCIO CUENTA CON SERVICIO DE INTERNET

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	18	66,7	66,7	66,7
	NO	9	33,3	33,3	100,0
Total		27	100,0	100,0	

Fuente: Autores

GRÁFICA #. 1



Fuente: Autores

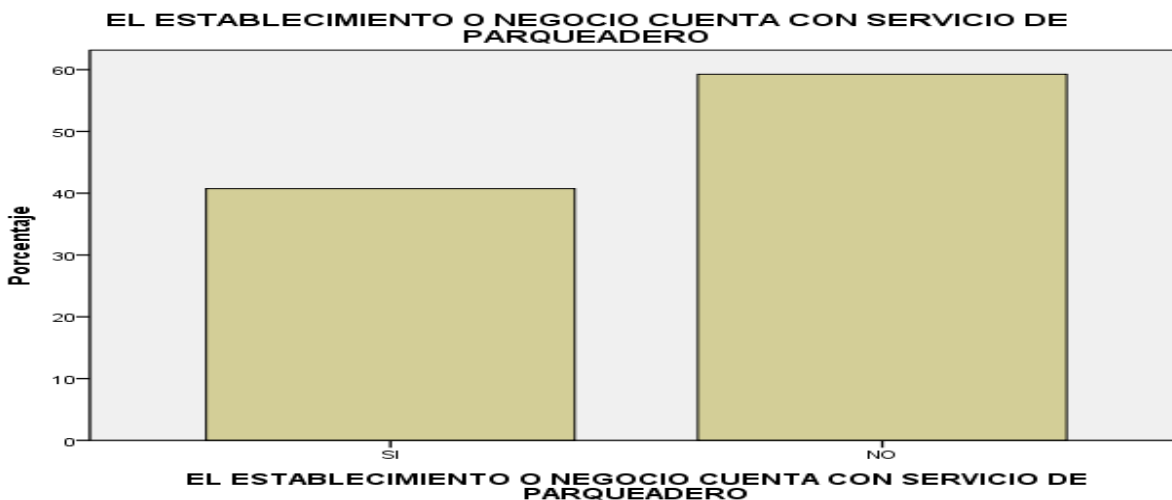
Análisis: Podemos observar en la gráfica que el 67% de los negocios informales de arriendo de habitaciones de la comuna tres de Barrancabermeja encuestados, les ofrecen a sus huéspedes el servicio de internet, mientras el 33% no les ofrece este servicio.

TABLA 20. EL ESTABLECIMIENTO O NEGOCIO CUENTA CON SERVICIO DE PARQUEADERO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	11	40,7	40,7	40,7
	NO	16	59,3	59,3	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Autores

GRÁFICA #. 19



Fuente: Autores

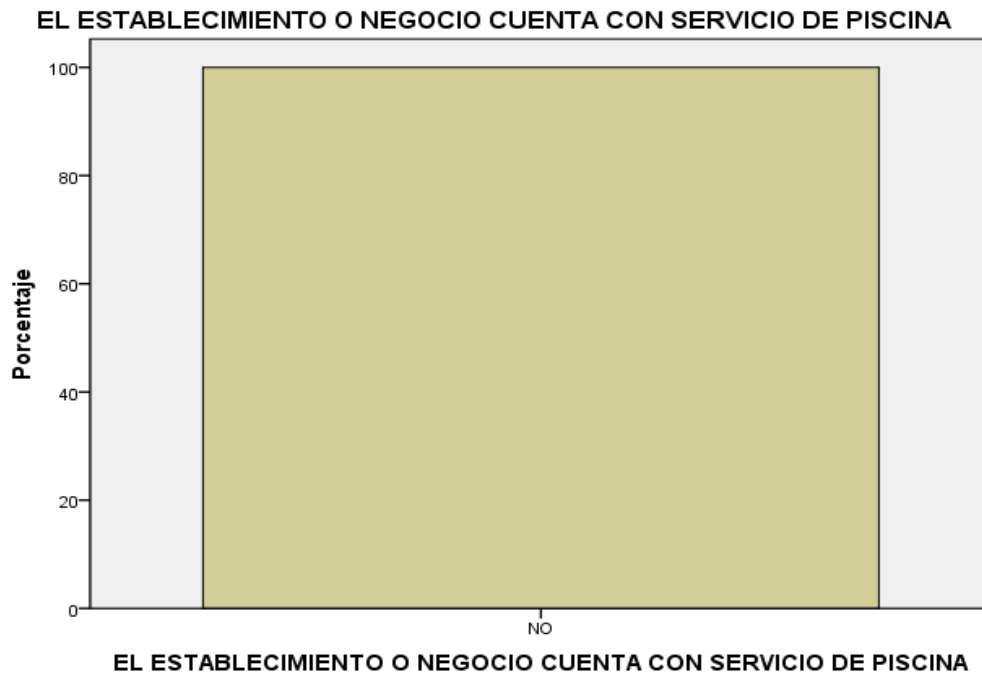
Análisis: En la gráfica observamos que el 41% de los negocios informales de arriendo de habitaciones de la comuna tres de Barrancabermeja encuestados, les ofrece a sus huéspedes el servicio de parqueadero mientras el 59% no se los ofrece.

TABLA 21. EL ESTABLECIMIENTO O NEGOCIO CUENTA CON SERVICIO DE PISCINA

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos NO	27	100,0	100,0	100,0

Fuente: Autores

GRÁFICA #. 20



Fuente: Autores

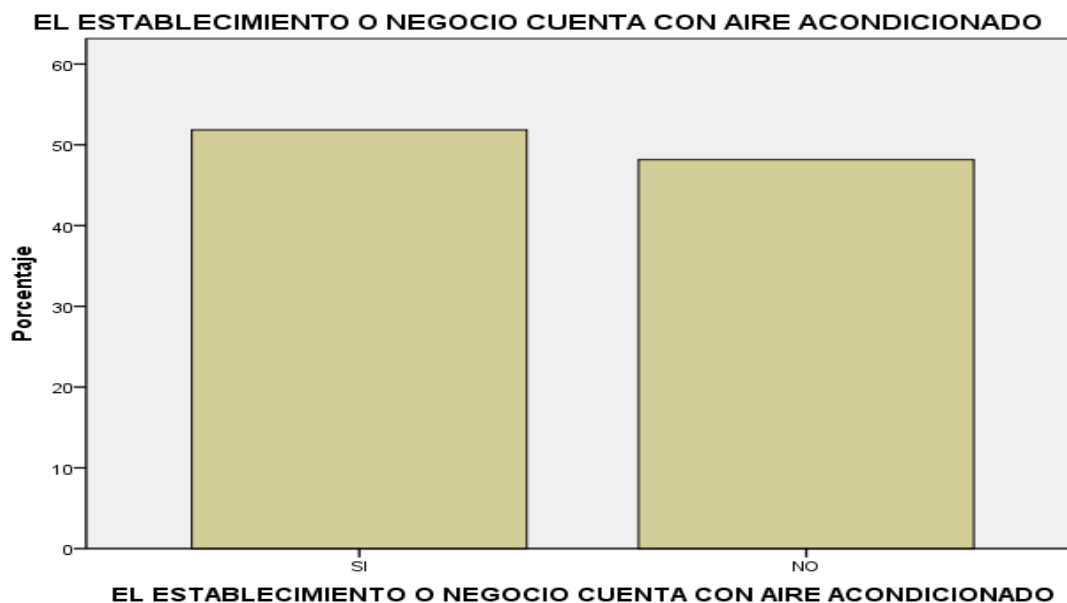
Análisis: Se puede evidenciar en la gráfica que ninguno de los negocios informales de arriendo de habitaciones de la comuna tres de Barrancabermeja encuestados les ofrece a sus huéspedes el servicio de piscina.

TABLA 22. EL ESTABLECIMIENTO O NEGOCIO CUENTA CON AIRE ACONDICIONADO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SI	14	51,9	51,9	51,9
NO	13	48,1	48,1	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Autores

GRÁFICA #. 21



Fuente: Autores

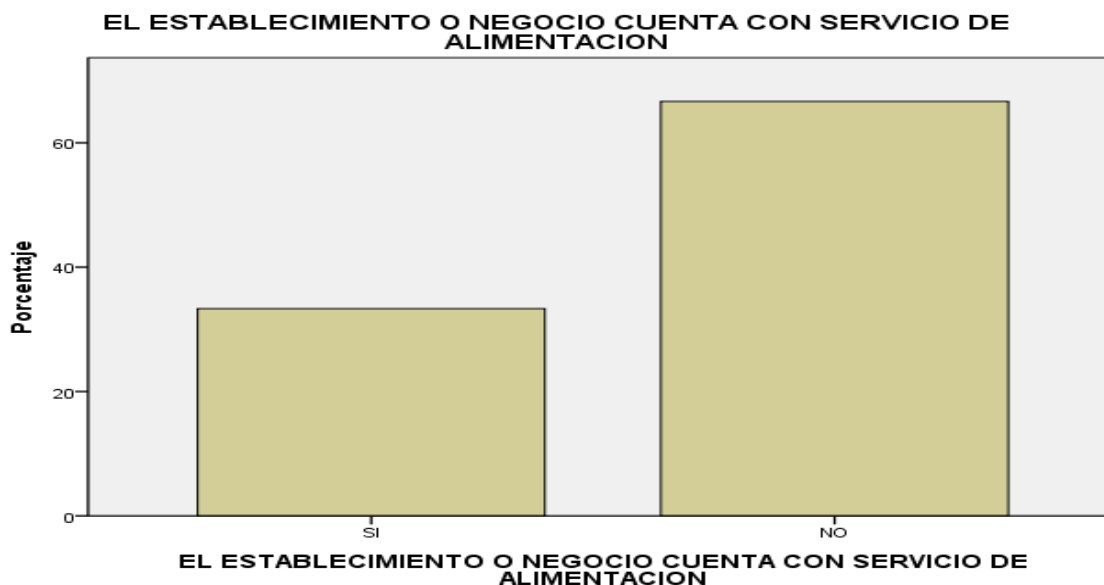
Análisis: En la gráfica se puede observar que el 52% de de los negocios informales de arriendo de habitaciones de la comuna tres de Barrancabermeja encuestados les ofrece a sus huéspedes habitaciones con aire acondicionado, mientras el 48% no les ofrece este servicio.

TABLA 23. EL ESTABLECIMIENTO O NEGOCIO CUENTA CON SERVICIO DE ALIMENTACIÓN

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SI	9	33,3	33,3	33,3
NO	18	66,7	66,7	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Autores

GRÁFICA #. 22



Fuente: Autores

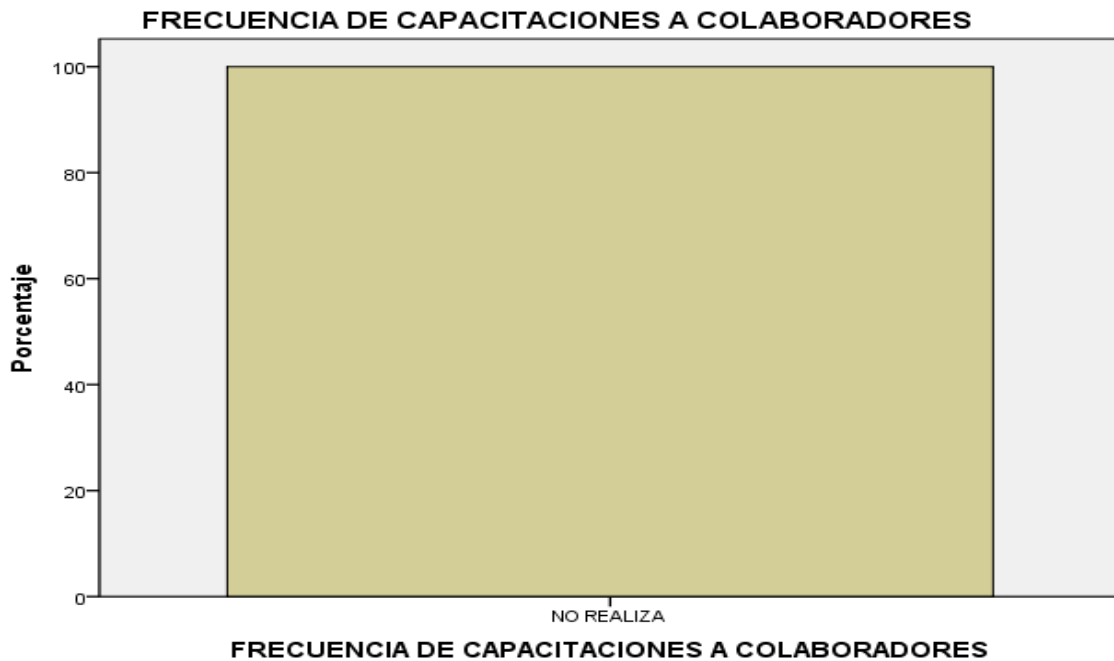
Análisis: En la gráfica se observa que entre los negocios informales de arriendo de habitaciones de la comuna tres de Barrancabermeja encuestados solo el 33% les ofrece a sus huéspedes el servicio de alimentación, mientras el 67% no lo presta.

TABLA 24. FRECUENCIA DE CAPACITACIONES A COLABORADORES

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos NO REALIZA	27	100,0	100,0	100,0

Fuente: Autores

GRÁFICA #. 23



Fuente: Autores

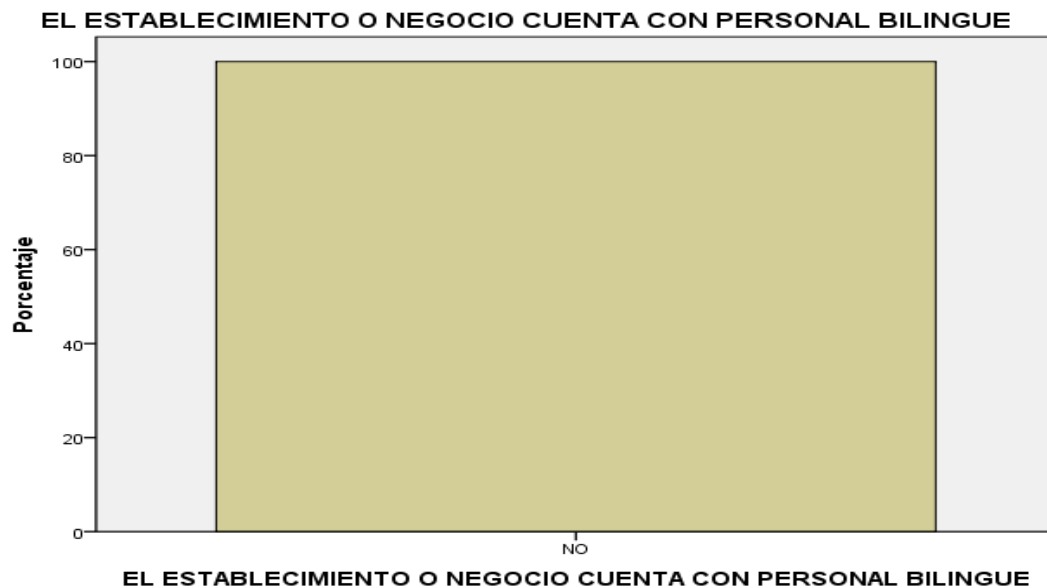
Análisis: El 100% de los encuestados respondieron que no realizan capacitaciones a los colaboradores.

TABLA 25. EL ESTABLECIMIENTO O NEGOCIO CUENTA CON PERSONAL BILINGUE

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos NO REALIZAN	27	100,0	100,0	100,0

Fuente: Autores

GRÁFICA #. 24



Fuente: Autores

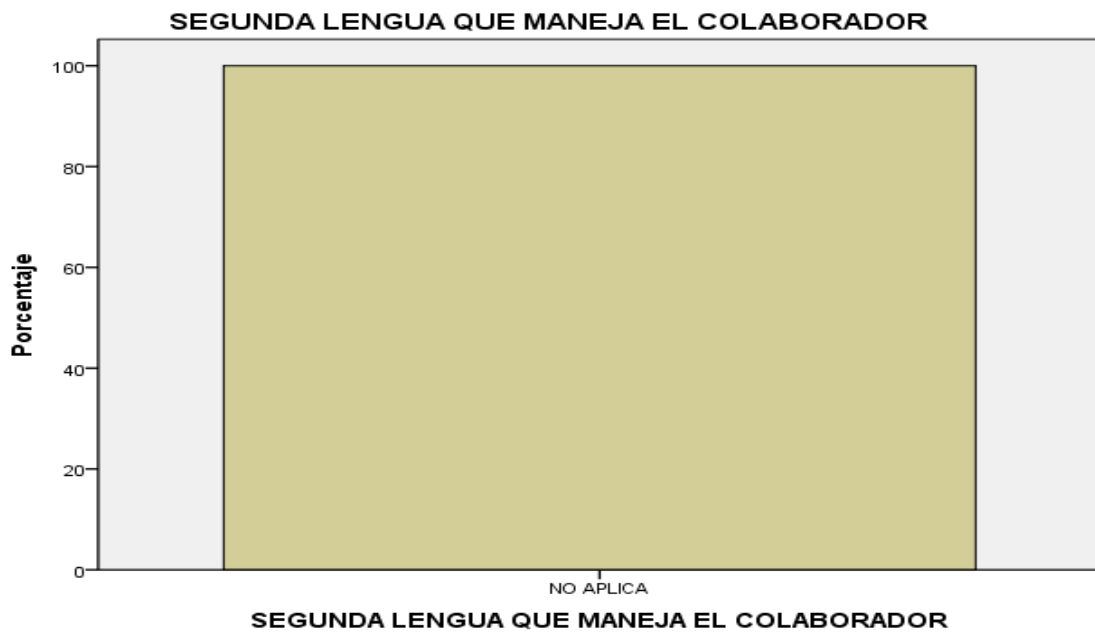
Análisis: El 100% de los encuestados respondieron que no cuentan con un personal bilingüe.

TABLA 26. SEGUNDA LENGUA QUE MANEJA EL COLABORADOR

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos NO APLICA	27	100,0	100,0	100,0

Fuente: Autores

GRÁFICA #. 25



Fuente: Autores

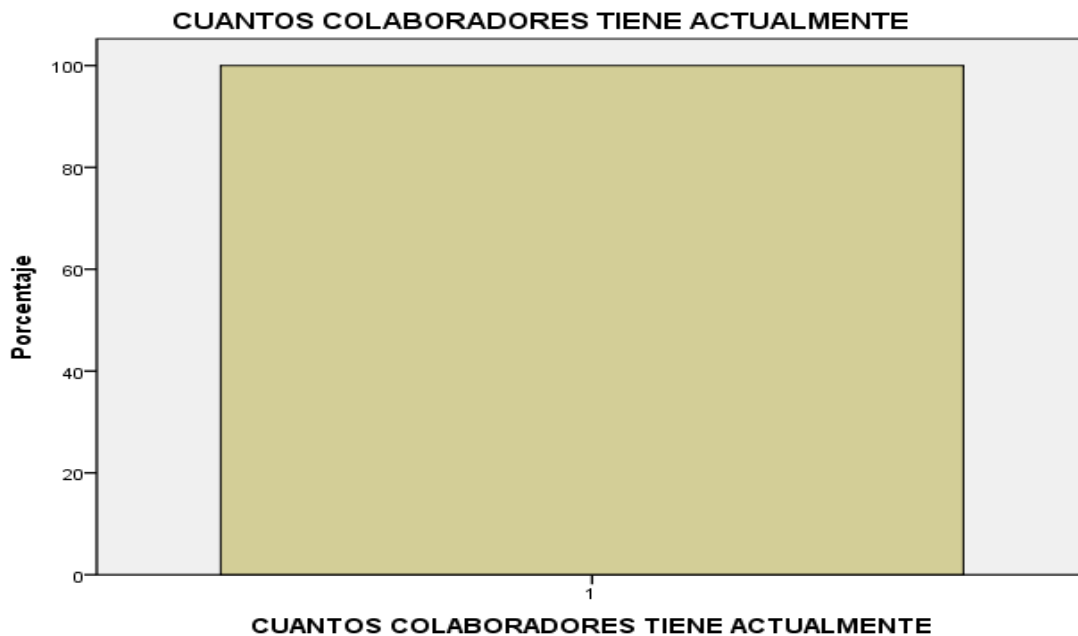
Análisis: Podemos observar que esta pregunta no aplica a ninguna de las personas encuestadas ya que anteriormente nos manifestaron que los colaboradores no son bilingües.

TABLA 27. CUANTOS COLABORADORES TIENE ACTUALMENTE

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 1	27	100,0	100,0	100,0

Fuente: Autores

GRÁFICA #. 26



Fuente: Autores

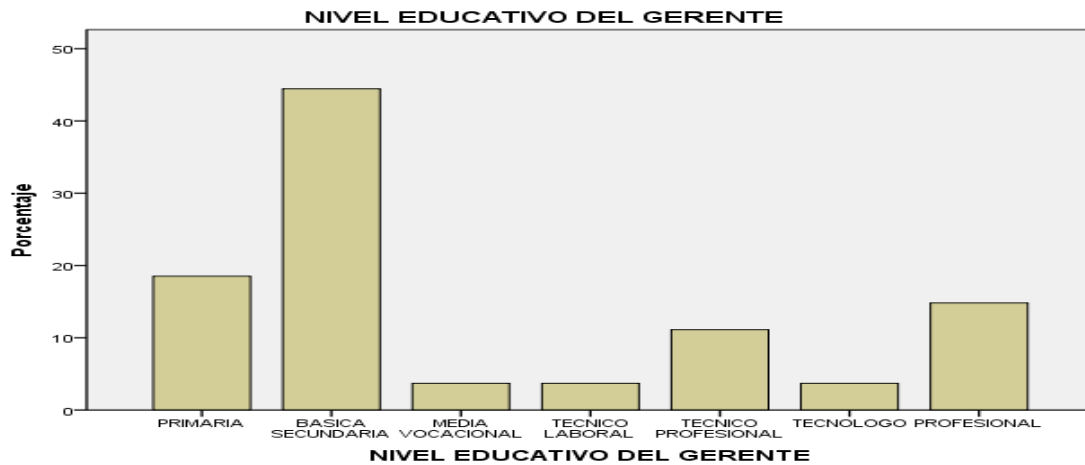
Análisis: El 100% de los negocios de arriendo de habitaciones informales en casa de familia cuentan con un solo colaborador.

TABLA 28. NIVEL EDUCATIVO DEL GERENTE

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos PRIMARIA	5	18,5	18,5	18,5
BASICA SECUNDARIA	12	44,4	44,4	63,0
MEDIA VOCACIONAL	1	3,7	3,7	66,7
TECNICO LABORAL	1	3,7	3,7	70,4
TECNICO PROFESIONAL	3	11,1	11,1	81,5
TECNOLOGO	1	3,7	3,7	85,2
PROFESIONAL	4	14,8	14,8	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Autores

GRÁFICA #. 27



Fuente: Autores

Análisis: Las personas que se dedican al arriendo de habitaciones en casa de familia tiene un nivel educativo el 44% de básica secundaria, el 18% la primaria, el 14,8% son profesionales y el 11,1% son técnicos laborales, tecnólogos y media vocacional.

TABLA 29. MEDIOS DE COMUNICACION LOCALES PARA PROMOCIONAR SERVICIOS

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SI	17	63,0	63,0	63,0
NO	10	37,0	37,0	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Autores

GRÁFICA #. 28



Fuente: Autores

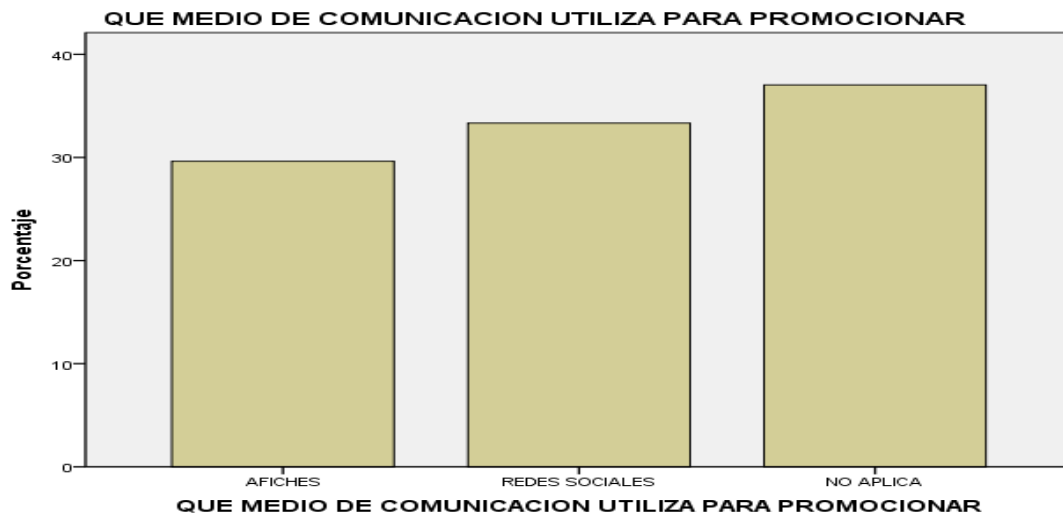
Análisis: El 63% de los encuestados respondieron que si utilizan medios de comunicación, mientras que el 37% no utiliza para promocionar el servicio de arriendo de habitación.

TABLA 30. QUE MEDIO DE COMUNICACION UTILIZA PARA PROMOCIONAR

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos AFICHES	8	29,6	29,6	29,6
REDES SOCIALES	9	33,3	33,3	63,0
NO APLICA	10	37,0	37,0	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Autores

GRÁFICA #. 29



Fuente: Autores

Análisis: Del 63% de los encuestados de la gráfica 28 respondieron que si utilizan medio de comunicación, de ese porcentaje 33,3% utilizan redes sociales y el 37% no utiliza ninguno.

TABLA 31. SE ENCUENTRAN RESGISTRADOS EN PLATAFORMA VIRTUALES NACIONALES

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos NO	27	100,0	100,0	100,0

Fuente: Autores

GRÁFICA #. 30



Fuente: Autores

Análisis: El 100% de los encuestados respondieron que no se encuentra registrados en plataformas virtuales nacionales.

TABLA 32. CUAL ES LA PLATAFORMA MAS EFECTIVA

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos NO APLICA	27	100,0	100,0	100,0

Fuente: Autores

GRÁFICA #. 31



Fuente: Autores

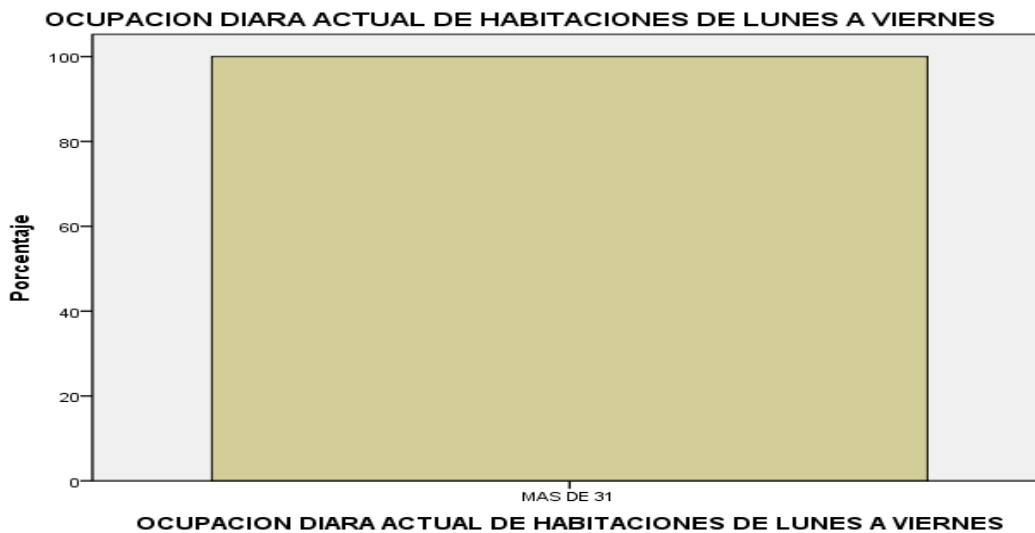
Análisis: Podemos observar que esta pregunta no aplica a ninguna de las personas encuestadas ya que anteriormente nos manifestaron que no están registrado en plataformas virtuales nacionales.

TABLA 33. OCUPACION DIARA ACTUAL DE HABITACIONES DE LUNES A VIERNES

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos MAS DE 31	27	100,0	100,0	100,0

Fuente: Autores

GRÁFICA #. 32



Fuente: Autores

Análisis: El 100% de los encuetados respondieron que su ocupación es más de 31.

TABLA 34. OCUPACIÓN DIARIA FINES DE SEMANA

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos MAS DE 31	27	100,0	100,0	100,0

Fuente: Autores

GRÁFICA #. 33



Fuente: Autores

Análisis: El 100% de los encuetados respondieron que su ocupación es más de 31.

TABLA 35. TARIFA MAXIMA DIARIA DE HOSPEDAJE

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos NO APLICA	27	100,0	100,0	100,0

Fuente: Autores

GRÁFICA #. 34



Fuente: Autores

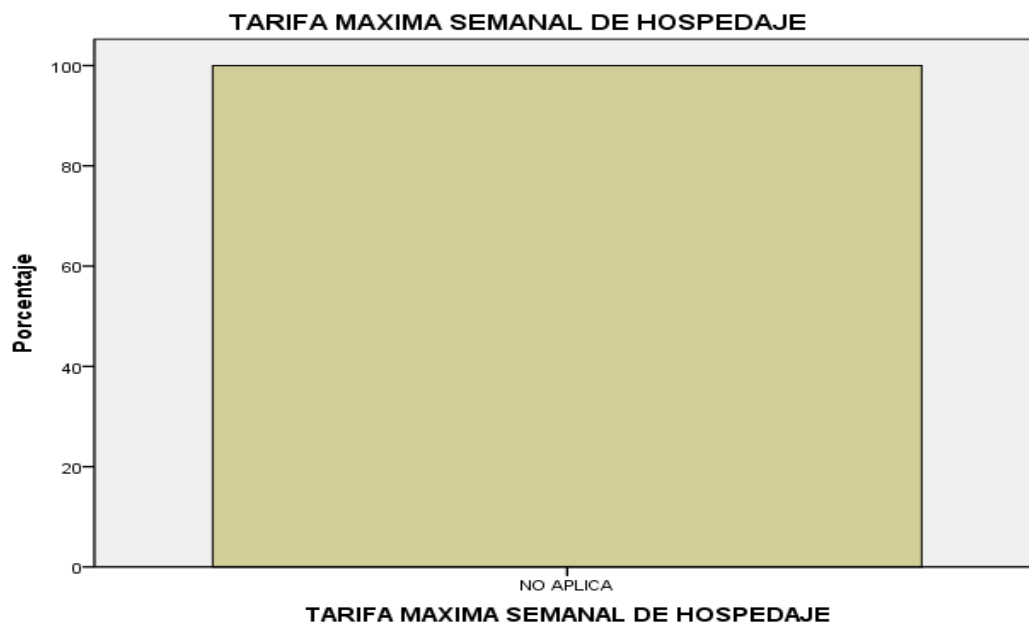
Análisis: Podemos observar que esta pregunta no aplica a ninguna de las personas encuestadas debido que su modalidad de pago es mensual.

TABLA 36. TARIFA MAXIMA SEMANAL DE HOSPEDAJE

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos NO APLICA	27	100,0	100,0	100,0

Fuente: Autores

GRÁFICA #. 35



Fuente: Autores

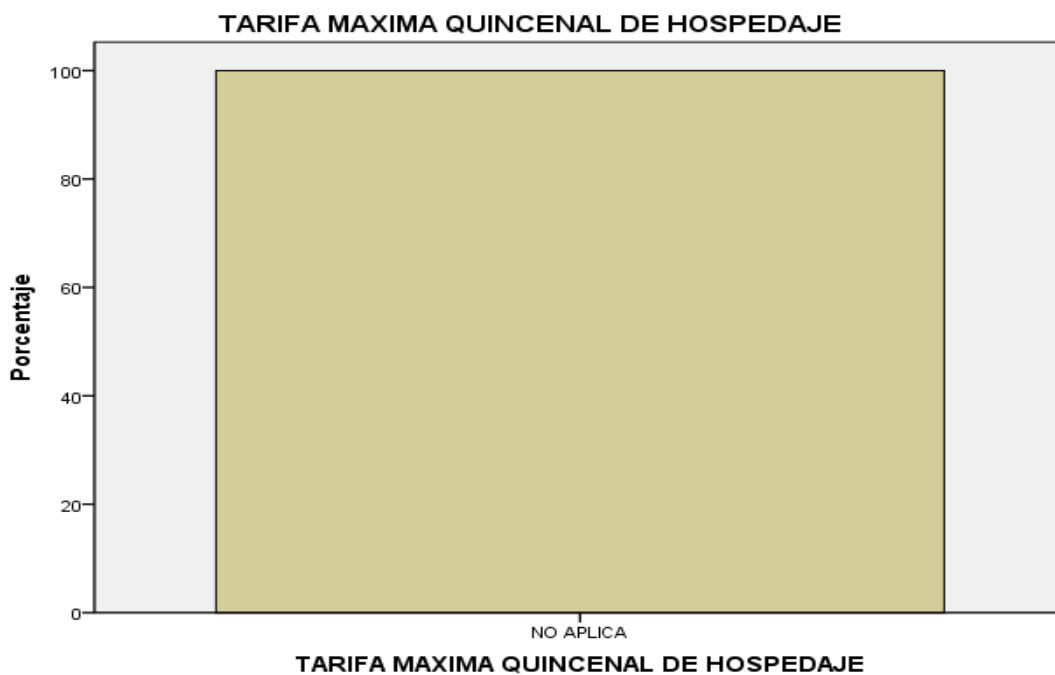
Análisis: Podemos observar que esta pregunta no aplica a ninguna de las personas encuestadas debido que su modalidad de pago es mensual.

TABLA 37. TARIFA MAXIMA QUINCENAL DE HOSPEDAJE

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos NO APLICA	27	100,0	100,0	100,0

Fuente: Autores

GRÁFICA #. 36



Fuente: Autores

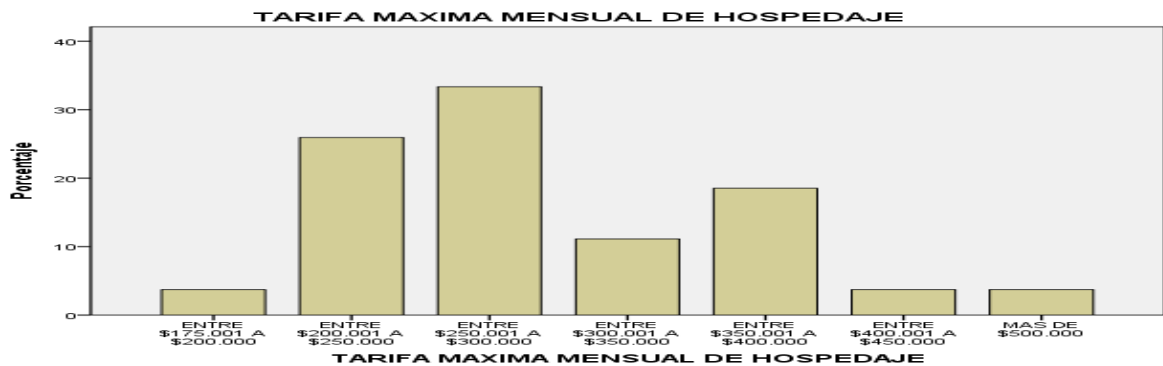
Análisis: Podemos observar que esta pregunta no aplica a ninguna de las personas encuestadas debido que su modalidad de pago es mensual.

TABLA 38. TARIFA MAXIMA MENSUAL DE HOSPEDAJE

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos ENTRE \$175.001 A \$200.000	1	3,7	3,7	3,7
ENTRE \$200.001 A \$250.000	7	25,9	25,9	29,6
ENTRE \$250.001 A \$300.000	9	33,3	33,3	63,0
ENTRE \$300.001 A \$350.000	3	11,1	11,1	74,1
ENTRE \$350.001 A \$400.000	5	18,5	18,5	92,6
ENTRE \$400.001 A \$450.000	1	3,7	3,7	96,3
MAS DE \$500.000	1	3,7	3,7	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Autores

GRÁFICA#3



Fuente: Autores

Análisis: Se puede evidenciar que el 33,3% de las personas encuestadas el canon máximo mensual de arrendamiento esta entre \$250.001 a \$300.000, el 25,9% entre \$200.001 a \$250.000 y un 18,5% entre \$350.001 a \$400.000.

TABLA 39. TARIFA MINIMA DIARIA DE HOSPEDAJE

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos NO APLICA	27	100,0	100,0	100,0

Fuente: Autores

GRÁFICA #. 38



Fuente: Autores

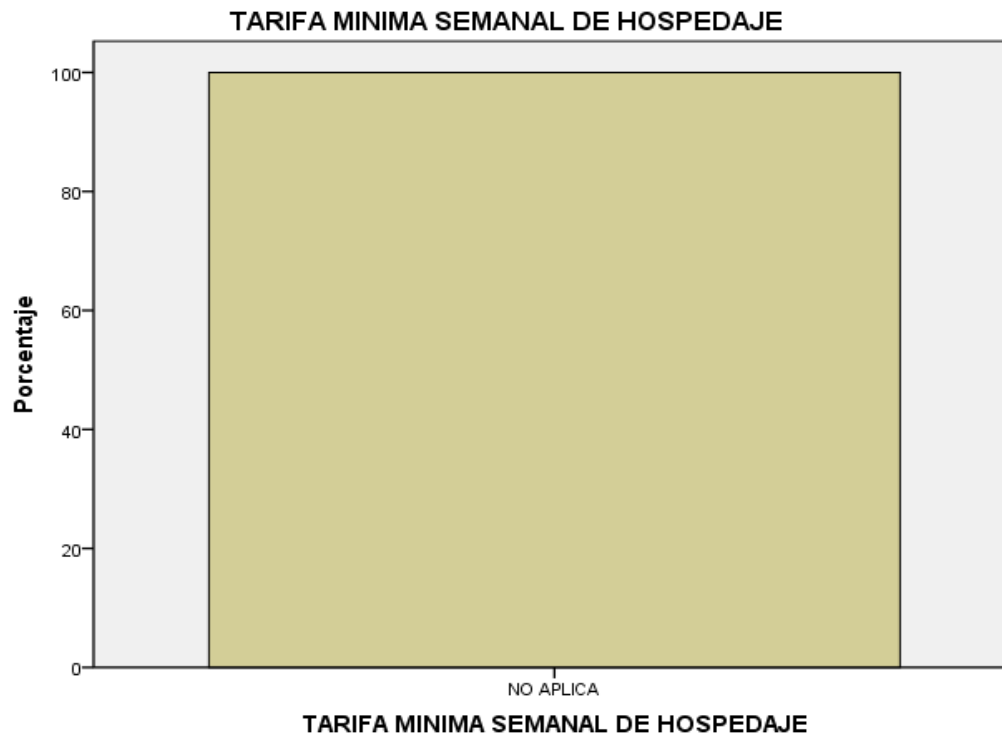
Análisis: Podemos observar que esta pregunta no aplica a ninguna de las personas encuestadas debido que su modalidad de pago es mensual.

TABLA 40. TARIFA MINIMA SEMANAL DE HOSPEDAJE

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos NO APLICA	27	100,0	100,0	100,0

Fuente: Autores

GRÁFICA #. 39



Fuente: Autores

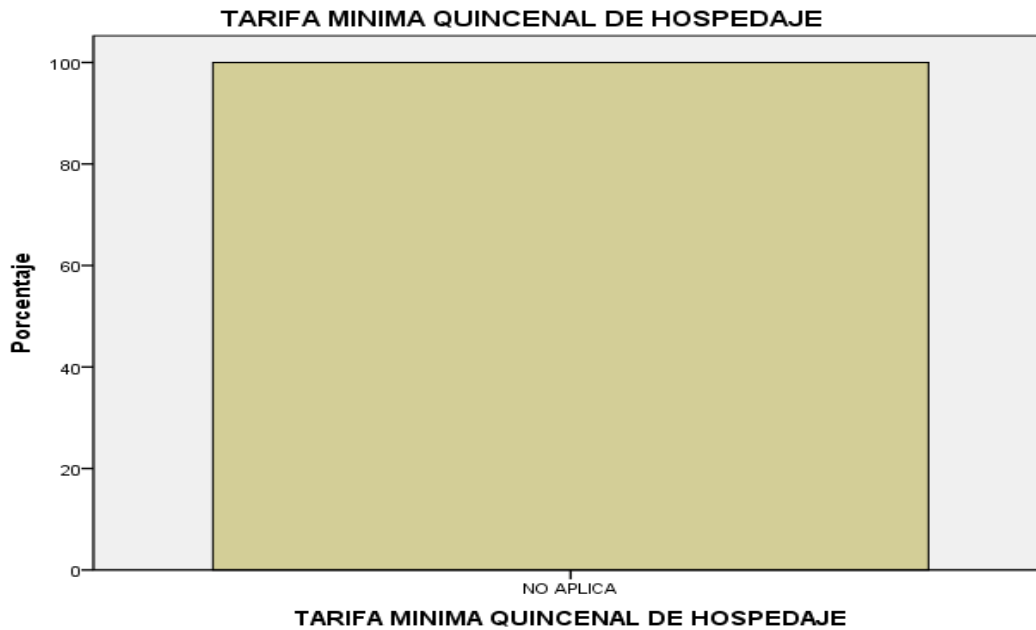
Análisis: Podemos observar que esta pregunta no aplica a ninguna de las personas encuestadas debido que su modalidad de pago es mensual.

TABLA 41. TARIFA MINIMA QUINCENAL DE HOSPEDAJE

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos NO APLICA	27	100,0	100,0	100,0

Fuente: Autores

GRÁFICA #. 40



Fuente: Autores

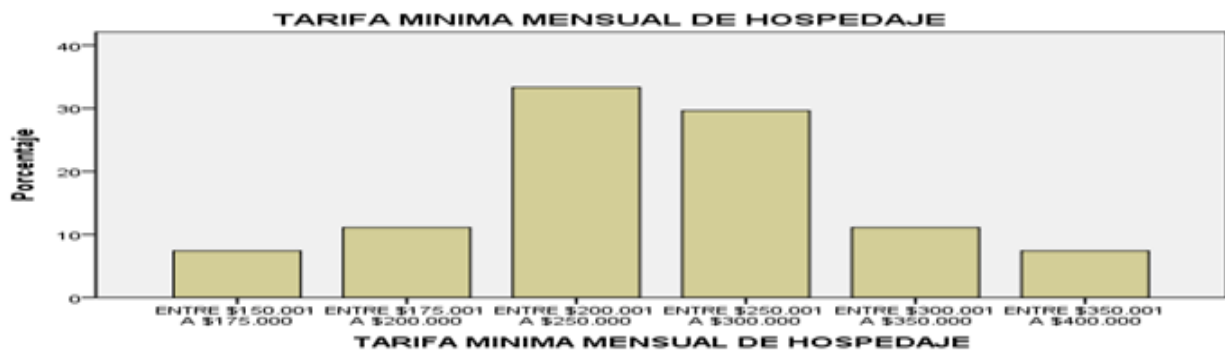
Análisis: Podemos observar que esta pregunta no aplica a ninguna de las personas encuestadas debido que su modalidad de pago es mensual.

TABLA 42. TARIFA MINIMA MENSUAL DE HOSPEDAJE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ENTRE \$150.001 A \$175.000	2	7,4	7,4	7,4
	ENTRE \$175.001 A \$200.000	3	11,1	11,1	18,5
	ENTRE \$200.001 A \$250.000	9	33,3	33,3	51,9
	ENTRE \$250.001 A \$300.000	8	29,6	29,6	81,5
	ENTRE \$300.001 A \$350.000	3	11,1	11,1	92,6
	ENTRE \$350.001 A \$400.000z	2	7,4	7,4	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Autores

GRÁFICA #. 41



Fuente: Autores

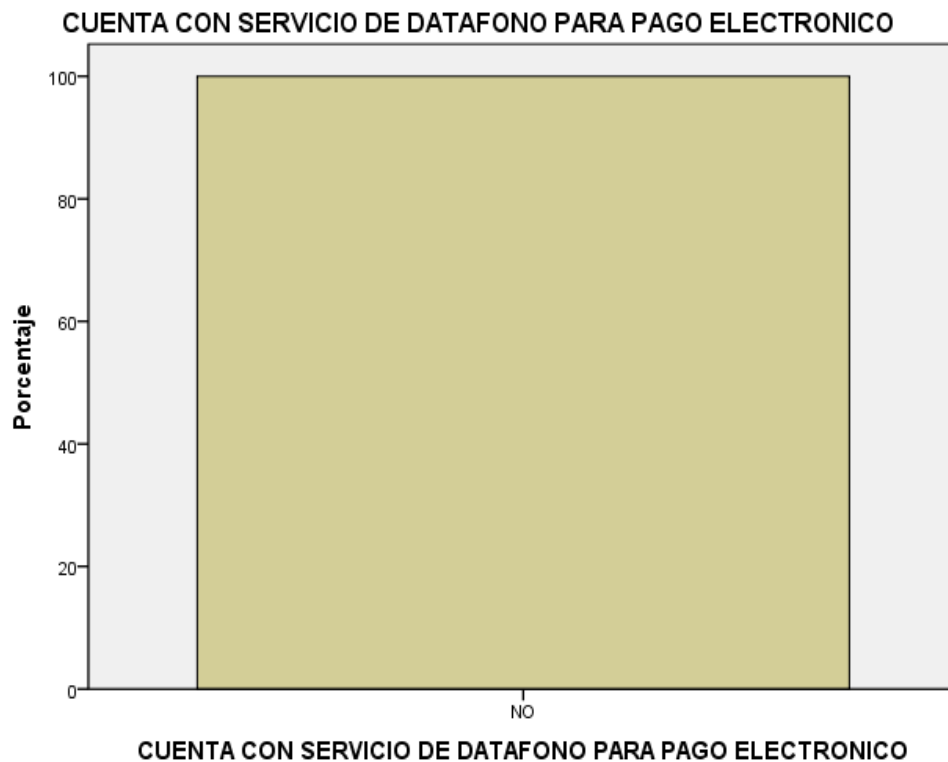
Análisis: En los datos arrojados por la encuesta aplicada a los hogares que tienen como generador de ingresos el negocio de arriendo informal, se evidencia que el 33,3% la tarifa mínima mensual esta entre \$200.001 a \$250.000 y el 29,6% entre \$250.001 a \$300.000

TABLA 43. CUENTA CON SERVICIO DE DATAFONO PARA PAGO ELECTRONICO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos NO	27	100,0	100,0	100,0

Fuente: Autores

GRÁFICA #. 42



Fuente: Autores

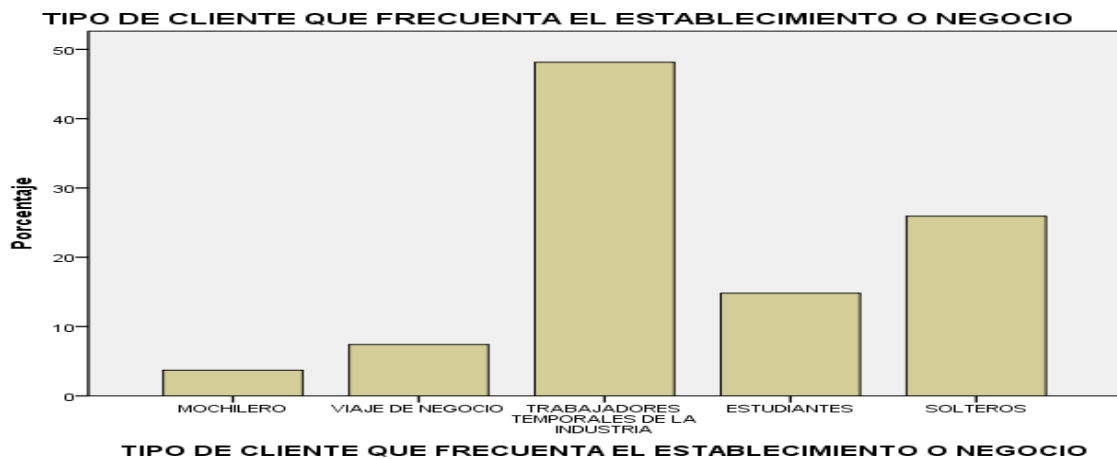
Análisis: La población encuestada manifiesta que no implementa el servicio de pago electrónico, puesto que, los pagos de la tarifa mensual requeridos son realizados en efectivo.

TABLA 44. TIPO DE CLIENTE QUE FRECUENTA EL ESTABLECIMIENTO O NEGOCIO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos MOCHILERO	1	3,7	3,7	3,7
VIAJE DE NEGOCIO	2	7,4	7,4	11,1
TRABAJADORES TEMPORALES DE LA INDUSTRIA	13	48,1	48,1	59,3
ESTUDIANTES	4	14,8	14,8	74,1
SOLTEROS	7	25,9	25,9	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Autores

GRÁFICA #. 43



Fuente: Autores

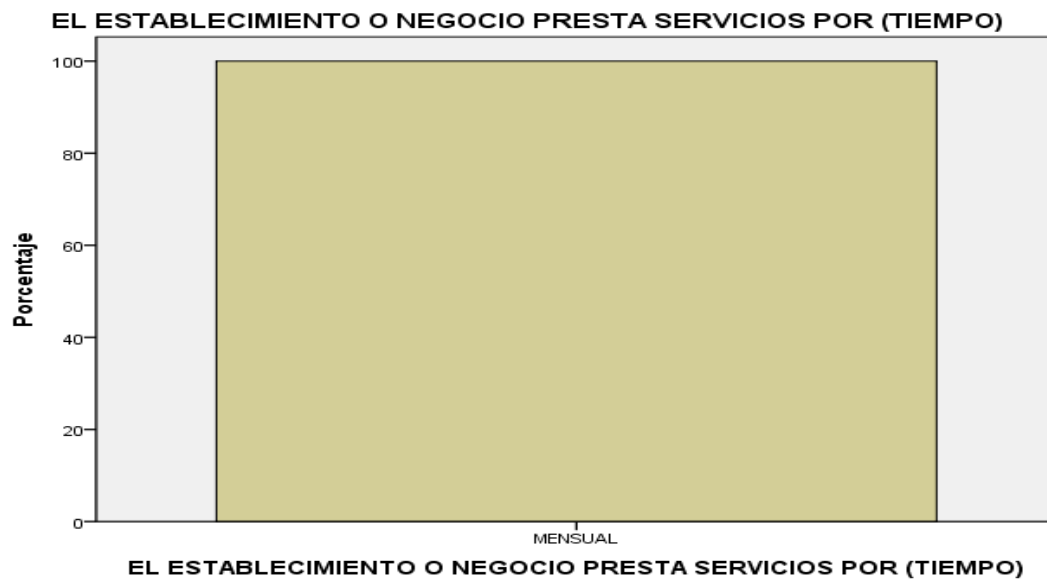
Análisis: Según la gráfica podemos observar que el 48,1% de las personas encuestadas manifiestan que tipo de huéspedes que frecuentan sus establecimientos son trabajadores temporales de la industria, un 25,9% son personas solteras y el 14,8% son estudiantes.

TABLA 45. EL ESTABLECIMIENTO O NEGOCIO PRESTA SERVICIOS POR (TIEMPO)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido mensuales	27	100,0	100,0	100,0

Fuente: Autores

GRÁFICA #. 44



Fuente: Autores

Análisis: Se puede observar que el 100% de las personas encuestadas de los negocios informales de arriendo de habitaciones familiares presta sus servicios solo mensuales.

TABLA 46. EL ESTABLECIMIENTO RECIBE CLIENTES EXTRAJEROS

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos NO	27	100,0	100,0	100,0

Fuente: Autores

GRÁFICA #.45



Fuente: Autores

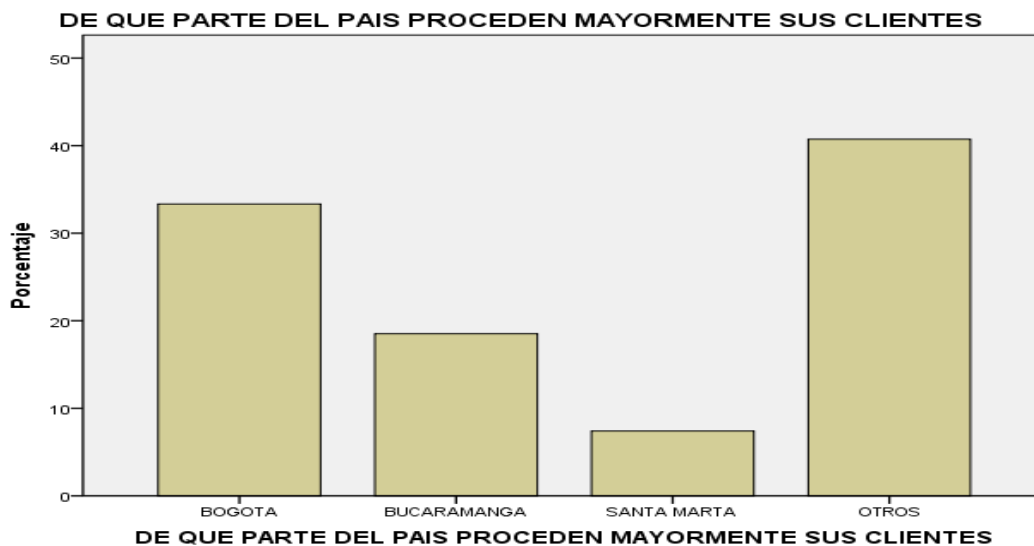
Análisis: Tomando como referencia lo anterior esta pregunta no aplica

**TABLA 47. DE QUE PARTE DEL PAIS PROCEDEN MAYORMENTE SUS
CLIENTES**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos BOGOTÁ	9	33,3	33,3	33,3
BUCARAMANGA	5	18,5	18,5	51,9
A				
SANTA MARTA	2	7,4	7,4	59,3
OTROS	11	40,7	40,7	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Autores

GRÁFICA #. 46



Fuente: Autores

Análisis: Se observa que 33% de los huéspedes que frecuentan los negocios informales de arriendo de habitaciones familiares provienen de la ciudad de Bogotá, el 18,5% de Bucaramanga, el 7,4% de Santa Marta y el 40,7 de otros.

5. CONCLUSIONES

La investigación, el análisis y resultados de la encuesta realizada es de vital importancia para establecer los parámetros de crecimiento y rentabilidad para las casas de vivienda familiar que implementan el servicio de hospedaje informal, garantizando un buen funcionamiento en la prestación del servicio.

Teniendo en cuenta el análisis de resultados de la encuesta realizada a un porcentaje de NEGOCIOS INFORMALES DE ARRIENDO DE HABITACIONES FAMILIARES DE LA COMUNA TRES DE BARRANCABERMEJA se evidencio que el tiempo del servicio prestado es mensual y no diaria dando así una rentabilidad económica tanto para el cliente como para el dueño de este tipo de establecimiento, de estos algunos ofrecen también servicios de limpieza, alimentación, tecnología y parqueadero con el fin de ofrecer comodidad y fidelizar a sus huéspedes ya sean trabajadores, estudiantes u otros que hagan uso de este servicio de arriendo de habitación familiar; ligado a esto se refleja un crecimiento en el número de personas que utilizan sus casas familiares para este tipo de negocio, eligiendo incomodarse un poco con el fin de obtener un ingreso mensual que pueda solventar la crisis económica que atraviesa el municipio.

Se puede decir que los negocios informales de arriendo de habitaciones familiares de la comuna tres de Barrancabermeja pese a su condición de informalidad ha permanecido a través del tiempo dejando ver su viabilidad, en parte debido a que no existen entes de control que regulen dicha actividad y que orienten a los dueños de negocio acerca de la importancia de implementar un plan de contingencias ante eventuales situaciones de emergencia o catástrofes naturales, esto pone en evidencia el por qué según la encuesta el 100% de los negocios no maneja dicho plan ni evidencian intención de hacerlo, lo cual aunque se le da menor importancia

más que una desventaja es un riesgo que puede generar consecuencias tanto económicas como pérdidas humanas.

Según las tablas de contingencia obtuvimos resultados más profundos, por lo cual se puede concluir que entre menor es el estrato más asequible es el canon de arrendamiento y que este oscila entre \$150.001 y \$175.000; encontramos que las personas encuestadas con menor nivel educativo no utilizan medios de comunicación locales para promocionar sus negocios informales de arriendo de habitaciones familiares de la comuna tres de Barrancabermeja, desaprovechando así una herramienta muy efectiva para atraer huéspedes, teniendo en cuenta que algunas de estas son gratuitas, por ejemplo las redes sociales.

Los propietarios de los negocios informales de arriendo de habitaciones familiares de la comuna tres de Barrancabermeja se enfocan sobre todo en un nicho de mercado, el cual es el de trabajadores temporales de la industria petrolera, debido a que por lo general estas personas realizan sus pagos puntuales, siendo el canon máximo de \$300.000 mensuales, lo cual es una desventaja teniendo en cuenta que debido a la crisis petrolera hay pocos trabajadores temporales en dicha industria.

6. RECOMENDACIONES

Se recomienda al gobierno municipal de Barrancabermeja poner a disposición del sector entidades como la defensa civil u otros con el fin de diseñar programas que promuevan y concienticen a los dueños de negocios informales, acerca de la importancia de implementar un plan de contingencia ante posibles desastres y calamidades que puedan presentarse en este tipo de negocio, también que se brinden capacitación en conocimientos básicos de primeros auxilios además de ser entes de control que supervisen aquellos negocios que no cumplen con las normas mínimas de seguridad.

Implementar planes estratégicos para que los negocios informales de arriendo de habitaciones familiares decidan salir de la informalidad, conformando una asociación o gremio legalmente constituida registrada ante la cámara de comercio de Barrancabermeja y que a su vez el gobierno municipal les ofrezca ciertos beneficios al dar dicho paso, por ejemplo que se les brinde capacitaciones sobre atención al cliente, que se les dé a conocer deberes y derechos que tienen como propietarios de este tipo de negocio, de esta manera se incentiva a salir de la informalidad y a su vez se está dotando de herramientas estratégicas que le permiten hacer que su negocio sea más rentable, sostenible y menos riesgoso.

Por otra parte a los propietarios de los negocios informales de arriendo de habitaciones familiares de la comuna tres de Barrancabermeja se les recomienda hacer uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en el desarrollo de su negocio teniendo en cuenta que el uso de estas herramientas aportan valor agregado al servicio siendo estas gratuitas y de fácil acceso, pero de gran influencia en cualquier tipo de mercado ya sea de productos o servicios, de esta manera lo que se busca es captar un mayor número de clientes quienes quizás desconocen los servicios ofrecidos en este sector de Barrancabermeja.

Por último se recomienda a los propietarios de este tipo de negocio ofrecer servicio por días con el fin de abarcar otro tipo de mercado como el de turistas que arriben a la ciudad o negociantes que solo requieren este servicio por unos días y que a su vez buscan flexibilidad económica.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Andrews, K. (1971): The Concept of Corporate Strategy. Nueva York: Dow Jones Irwin.

Ang, S. y Joseph, D. (1996): "Organizational learning and learning organizations: Triggering events, processes and structures", Proceedings of the Academy of Management Meeting, august pp. 9-12, Cincinnati, Ohio. Recuperado de: https://repositorio.uam.es/xmlui/bitstream/handle/10486/6728/39685_Celemin_Pedroche_Maria_Soledad.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ansoff, I. (1965): Corporate strategy. Nueva York: McGraw-Hill. Recuperado de: https://repositorio.uam.es/xmlui/bitstream/handle/10486/6728/39685_Celemin_Pedroche_Maria_Soledad.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Aguilar, T. (2001): El liderazgo y la calidad en el sector hotelero. Fundación FYDE, Caja Canarias. Recuperado de: <http://estadisticas.tourspain.es/img-iet/revistas/ret-160-2004-pag69-83-91964.pdf>

Alcaldía de Barrancabermeja. Recuperado de: <https://www.barrancabermeja.gov.co/municipio/Informacion-General>

Alcaldía de Bogotá. Recuperado de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/listados/tematica2.jsp?subtema=25527>

Barney, J.B. y Ouchi, W. (1986): Organizational Economics: Toward a new paradigm for studying and understanding organizations. San Francisco, CA: Jossey-Bass. Recuperado de: https://repositorio.uam.es/xmlui/bitstream/handle/10486/6728/39685_Celemin_Pedroche_Maria_Soledad.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Barney, J.B. (1991): "Types of competition and the theory of strategy: Towards an integrative framework", *Academy of Management Review*, vol. 11 (4), pp. 791-800.

Recuperado de:
https://repositorio.uam.es/xmlui/bitstream/handle/10486/6728/39685_Celemin_Pedroche_Maria_Soledad.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Barney, J.B. y Arikan, A.M. (2001): "The resource-based view: origins and implications", en Hitt, M.A., Freeman, R.E. y Harrison, J.S. (Eds.): *Handbook of Strategic Management*, Oxford: Blackwell, pp. 124-188. Recuperado de:

https://repositorio.uam.es/xmlui/bitstream/handle/10486/6728/39685_Celemin_Pedroche_Maria_Soledad.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Barney, J.B. (2002): *Gaining and sustaining competitive advantage (Second Edition). International Edition*, Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall. Recuperado de:
https://repositorio.uam.es/xmlui/bitstream/handle/10486/6728/39685_Celemin_Pedroche_Maria_Soledad.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Barney, J.B. y Tong, T.W. (2004): "Building versus acquiring resources: analysis and application to learning theory", en Ghobadian, A., O'Reagan, N., Gallear, D. y Viney, H. (Eds.): *Strategy and Performance: Achieving Competitive Advantage in the Global Marketplace*, Londres: Palgrave, pp. 57-81.
https://repositorio.uam.es/xmlui/bitstream/handle/10486/6728/39685_Celemin_Pedroche_Maria_Soledad.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bienstock, C; Demoranville, C. y Smith, R. (2003): *Organizational citizenship behavior and service quality*. En: *The journal of Services Marketing*, vol. 17, n.º4, pp. 357-378. Recuperado de: <http://estadisticas.tourspain.es/img-iet/revistas/ret-160-2004-pag69-83-91964.pdf>

Bitner, M. J.; Booms, B. H. y Tetreault, M. S. (1990): The service encounter: Diagnosing favorable and unfavorable incidents. En: Journal of Marketing vol. 54 (Jan.), pp. 71-84. Recuperado de: <http://estadisticas.tourspain.es/img-iet/revistas/ret-160-2004-pag69-83-91964.pdf>

Bueno, E. (2006): Curso básico de Economía de la Empresa: Un enfoque de organización. Madrid: Pirámide, 4ª edición. Recuperado de: https://repositorio.uam.es/xmlui/bitstream/handle/10486/6728/39685_Celemin_Pedroche_Maria_Soledad.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cámara de Comercio de Barrancabermeja. *Registro nacional del turismo*. Recuperado de: <http://www.ccbarranca.org.co/ccbar/servicios-registrales/registro-nacional-de-turismo>

Cámara de Comercio de Barrancabermeja. *Guía para matricular establecimiento de comercio*. Recuperado de: http://www.ccbarranca.org.co/ccbar/images/documentos/guia_de_establecimiento_de_comercio.pdf

Celemín, M. *Los establecimientos hoteleros como organizaciones que aprenden: propuesta y aplicación de un modelo orientado a la creación de ventajas competitivas*. Recuperado de: https://repositorio.uam.es/xmlui/bitstream/handle/10486/6728/39685_Celemin_Pedroche_Maria_Soledad.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chavez, M. (2013). *Ilegalidad devora hotelería porteña*. Vanguardia liberal. Recuperado de: <http://www.vanguardia.com/santander/barrancabermeja/209681-ilegalidad-devora-hoteleria-portena>

COMPETITICS, *Plan estratégico para afrontar la crisis económica en Barrancabermeja.*

Recuperado de:
http://www.ccbarranca.org.co/ccbar/images/documentos/plan_estrategico_para_afrontar_la_crisis.pdf

COMPETITICS, *Perfil competitivo de la industria de hoteles y restaurantes de Barrancabermeja.* Recuperado de:

http://www.ccbarranca.org.co/ccbar/images/documentos/perfil_competitivo_de_los_hoteles_y_restaurantes.pdf

COTELCORISARALDA. Recuperado de:
<http://www.cotelcorisaralda.org/index.php/cotelco>

Dierickx, I. y Cool, K. (1989): "Asset stock accumulation and sustainability of competitive advantage", *Management Science*, vol. 35 (12), pp. 1504-1511. Recuperado de:
https://repositorio.uam.es/xmlui/bitstream/handle/10486/6728/39685_Celemin_Pedroche_Maria_Soledad.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Donate, M. (2007): *Estrategias de conocimiento e innovación*. Madrid: CES. Consejo Económico y Social. Recuperado de:
https://repositorio.uam.es/xmlui/bitstream/handle/10486/6728/39685_Celemin_Pedroche_Maria_Soledad.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Eisenhardt, K.M. y Charles Galunic, D. (2000): "Coevolving at last, a way to make synergies work", *Harvard Business Review*, january-february Recuperado de:
https://repositorio.uam.es/xmlui/bitstream/handle/10486/6728/39685_Celemin_Pedroche_Maria_Soledad.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Eisenhardt, K.M. y Martin, J.A. (2000): "Dynamic capabilities: What are they?", *Strategic Management Journal*, vol. 21, pp. 1105-1121. Recuperado de: https://repositorio.uam.es/xmlui/bitstream/handle/10486/6728/39685_Celemin_Pedroche_Maria_Soledad.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Foss, N.J. (1997a): "Resources and strategy: A brief overview of themes and contributions", en Foss, N.J. (Eds.): *Resources, Firms and Strategies: A Reader in the Resource-Based Perspective*, Nueva York: Oxford University Press, pp. 3-18. Recuperado de: https://repositorio.uam.es/xmlui/bitstream/handle/10486/6728/39685_Celemin_Pedroche_Maria_Soledad.pdf?sequence=1&isAllowed=y

García, T. y Varela, J. (2004). Características de los establecimientos hoteleros y comportamientos de ciudadanía de los empleados de recepción. Recuperado de: <http://estadisticas.tourspain.es/img-iet/revistas/ret-160-2004-pag69-83-91964.pdf>

Grant, R.M. (1991): "The resource-based theory of competitive advantage: Implications for strategy formulation", *California Management Review*, vol. 33 (34), pp. 114-135. Recuperado de: https://repositorio.uam.es/xmlui/bitstream/handle/10486/6728/39685_Celemin_Pedroche_Maria_Soledad.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hartline, M. D. y Ferrell, O. C. (1996): The management of customer-contact service employees: an empirical investigation. En: *Journal of Marketing*, vol. 60, october, 52-70. Recuperado de: <http://estadisticas.tourspain.es/img-iet/revistas/ret-160-2004-pag69-83-91964.pdf>

Helfat, C. y Peteraf, M. (2003): "The dynamic resource-based view: Capability lifecycles", *Strategic Management Journal*, vol. 24, pp. 997-1010. Recuperado de:

https://repositorio.uam.es/xmlui/bitstream/handle/10486/6728/39685_Celemin_Pedroche_Maria_Soledad.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hitt, M.A. (1999): *Administración estratégica*. 3ª ed. México: Thomson. Recuperado de:
https://repositorio.uam.es/xmlui/bitstream/handle/10486/6728/39685_Celemin_Pedroche_Maria_Soledad.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hitt, M.A, Ireland, R.D. y Santoro, M.D. (2004): "International diversification: Effects on innovation and firm performance in product-diversified firms", *Academy of Management Journal*, vol. 40 (4), pp. 767-798. Recuperado de:
https://repositorio.uam.es/xmlui/bitstream/handle/10486/6728/39685_Celemin_Pedroche_Maria_Soledad.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificaciones (ICONTEC). *Clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje. Categorización por estrellas de hoteles. Requisitos.* Recuperado de:
https://fontur.com.co/aym_document/aym_normatividad/2009/NTSH006-09.pdf

Knudsen, C. (1995): "Theories of the firm, strategic management, and leadership" en Montgomery, C.A. (Eds.): *Resource-based and Evolutionary Theories of the Firm: Toward a Synthesis*, Boston, MA: Kluwer Academic Publishers, pp. 179-217.

La FM. (21 de Abril de 2017). *Darío Echeverry, alcalde de Barrancabermeja: Tenemos una tasa de desempleo cercana al 23%. Colombia: La FM.* Recuperado de: <http://www.lafm.com.co/colombia/dario-echeverri-alcalde-barrancabermeja-tenemos-una-tasa-desempleo-cercana-al-23>

Leonard-Barton, D. (1992): "Core capabilities and core rigidities: A paradox in management new product development", *Strategic Management Journal*, vol. 13, summer special issue, pp. 111-125. Recuperado de: https://repositorio.uam.es/xmlui/bitstream/handle/10486/6728/39685_Celemin_Pedroche_Maria_Soledad.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ley 820- 2003. (2003). *Ley de arrendamiento en Colombia*. Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Bogotá, Colombia: Secretaria jurídica distrital.

López, C. y Serrano, A. (2002): La influencia de la localización y la categoría en la calidad del servicio hotelero: Un análisis en Cantabria. En: *Papers* n.º 31/32, pp. 138-159. Recuperado de: <http://estadisticas.tourspain.es/img-iet/revistas/ret-160-2004-pag69-83-91964.pdf>

Mahoney, J. y Pandian, J.R. (1992): "The resource-based view within the conversation of strategic management", *Strategic Management Journal*, 13, pp. 363-380. Recuperado de: https://repositorio.uam.es/xmlui/bitstream/handle/10486/6728/39685_Celemin_Pedroche_Maria_Soledad.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ministerio de Comercio, Industria y turismo. (14 de Junio de 2015). *Competitividad y sostenibilidad de productos y destinos. Promoción del turismo nacional*. Recuperado de <http://www.mincit.gov.co/publicaciones/13525/Definicion>

Morrison, A.M., Taylor, J.S., Morrison, A.J. & Morrison, A.D. (1999): "Marketing small hotels on the world wide web", *Information Technoloy & Tourism*, vol. 2 (2), pp. 97-113. Recuperado de:

https://repositorio.uam.es/xmlui/bitstream/handle/10486/6728/39685_Celemin_Pedroche_Maria_Soledad.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Nelson, R. y Winter, S. (1982): *An evolutionary theory of economic change*, Cambridge, MA: Harvard University Press. Recuperado de: https://repositorio.uam.es/xmlui/bitstream/handle/10486/6728/39685_Celemin_Pedroche_Maria_Soledad.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ochoa, D. y Ordoñez, A. (2004). *Informalidad en Colombia. Causas, efectos y características de la economía del rebusque*. Tesis inedia de pregrado. Universidad de Nariño, Colombia.

PAULIN, M.; FERGUSON, R. J. y PAYAUD, M. (2000): Business effectiveness and professional service personnel: relational or transactional managers?. En: *European Journal of Marketing*, vol. 34, n.º 3-4, pp. 453-471. Recuperado de: <http://estadisticas.tourspain.es/img-iet/revistas/ret-160-2004-pag69-83-91964.pdf>

Peteraf, M.A. (1993): "The cornerstones of competitive advantage: A resource-based view", *Strategy Management Journal*, vol. 14, pp. 179-191. Recuperado de: https://repositorio.uam.es/xmlui/bitstream/handle/10486/6728/39685_Celemin_Pedroche_Maria_Soledad.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Porter, M. (1980): *Competitive strategy*. New York: Free Press. Recuperado de: https://repositorio.uam.es/xmlui/bitstream/handle/10486/6728/39685_Celemin_Pedroche_Maria_Soledad.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Porter, M. (1985): *Competitive advantage*. Nueva York: Free Press. Recuperado de:
https://repositorio.uam.es/xmlui/bitstream/handle/10486/6728/39685_Celemin_Pedroche_Maria_Soledad.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Quintero, D. (2016). *Ocupación hotelera ha caído en un 40% en Barrancabermeja tras crisis económica. Vanguardia liberal*. Recuperado de
<http://www.vanguardia.com/santander/barrancabermeja/373275-ocupacion-hotelera-ha-caido-un-40-en-barrancabermeja-tras-la-crisis>

Ramos, A. y Sánchez, A. (2017). *Análisis de la no ejecución del proyecto de modernización de la refinería de Barrancabermeja, PMRB y su impacto económico actualizado a 2016*. Recuperado de
http://www.ccbarranca.org.co/ccbar/images/documentos/documento_impacto_economico_del_NO_PMRB.pdf

Resolución 0657 – 2005. (2005). *Resolución 657 de 2005 Ministerio de Comercio, Industria y Turismo*. Bogotá, Colombia: Secretaria jurídica distrital.

Rugman, A.M. y Verbeke, A. (2002): “Edith Penrose’s contribution to the resource-based view of strategic management”, *Strategic Management Journal*, vol. 21, pp. 1083-1103. Recuperado de:
https://repositorio.uam.es/xmlui/bitstream/handle/10486/6728/39685_Celemin_Pedroche_Maria_Soledad.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rumelt, R.P. (1984): “Toward a strategic theory of the firm”, en Lamb, R. (Eds.): *Competitive Strategic Management*, Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, pp. 556-570. De:

https://repositorio.uam.es/xmlui/bitstream/handle/10486/6728/39685_Celemin_Pedroche_Maria_Soledad.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Saldarriaga, J. (2017). *INFORME CARACTERIZACIÓN DEL SECTOR HOTELERO SANTA ROSA DE CABAL*. Recuperado de: <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/8232/647940681S162.pdf?sequence=1>

Selznick, P. (1957): *Leadership in administration: A sociological interpretation*. New York: Harper & Rock. Recuperado de: https://repositorio.uam.es/xmlui/bitstream/handle/10486/6728/39685_Celemin_Pedroche_Maria_Soledad.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sena, Tropembos International. (2009). *Formación en gestión ambiental y cadenas productivas sostenibles. La caracterización de comunidades*. Recuperado de http://www.tropembos.sena.edu.co/DOCUMENTOS/HERRAMIENTAS%20METODOLOGICAS/2%20Guia_caracterizacion.pdf

Spender, J.C. (1992): "Strategic theorizing: expanding the agenda", en Shrivastava, P., Huff, A. y Dutton, J. (Eds.): *Advances in Strategic Management*, 12A. JAI Press, Greenwich, CT, pp. 3- 32. Recuperado de: https://repositorio.uam.es/xmlui/bitstream/handle/10486/6728/39685_Celemin_Pedroche_Maria_Soledad.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Spender, J.C. (1996): "Making knowledge the basis of a dynamic theory of the firm", *Strategic Management Journal*, vol. 17, pp. 45-62. Recuperado de:

https://repositorio.uam.es/xmlui/bitstream/handle/10486/6728/39685_Celemin_Pedroche_Maria_Soledad.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Spender, J.C. y Grant, R.M. (1996): "Knowledge and the firm: Overview", *Strategic Management Journal*, vol. 17 (winter special issue), pp. 5-9. Recuperado de: https://repositorio.uam.es/xmlui/bitstream/handle/10486/6728/39685_Celemin_Pedroche_Maria_Soledad.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tapia, A. y Escobar, C. (2015). *La parahotelería en el distrito, turístico y cultural de Cartagena y sus efectos económicos –sociales*. Tesis inédita de pregrado. Universidad de Cartagena, Colombia.

Teece, D.J., Pisano, G. and Shuen, A. (1997): "Dynamic capabilities and strategies management", *Strategic Management Journal*, vol. 18 (7), pp. 509-533. Recuperado de: https://repositorio.uam.es/xmlui/bitstream/handle/10486/6728/39685_Celemin_Pedroche_Maria_Soledad.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Universidad ICESI. (Marzo 29 de 2009). *Competitividad de las empresas. Artículos sobre comercio exterior*. Recuperado de <http://www.icesi.edu.co/blogs/icecomex/2009/02/10/competitividad-en-las-empresas/>

Vázquez, R. y Díaz, A. M. (2001): Calidad de servicio en turismo: gestión empresarial en función del conocimiento de las expectativas de los clientes. En: *Papers de Turisme*, n.º especial calidad, pp. 87-114. Recuperado de: <http://estadisticas.tourspain.es/img-iet/revistas/ret-160-2004-pag69-83-91964.pdf>

Wernerfelt, B. (1984): "A resource-based view of the firm", Strategic Management Journal,
5, pp. 171-180. Recuperado de:
https://repositorio.uam.es/xmlui/bitstream/handle/10486/6728/39685_Celemin_Pedroche_Maria_Soledad.pdf?sequence=1&isAllowed=y

8. ANEXOS

8.1 Encuesta

ENCUESTA

IMPORTANTE : La presente encuesta es de carácter académico, liderada por los estudiantes del programa de Administración de Empresas, Tecnología en Gestión Empresarial y Tecnología en Mercadeo y Gestión Comercial de las **Unidades Tecnológicas de Santander- UTS**, tiene el propósito de conocer y caracterizar algunos factores y rasgos que influyen o limitan la competitividad de la prestación del servicio de hospedaje y alojamiento de la ciudad de Barrancabermeja; de esta manera generar información pertinente a los diferentes actores de índole privado o público que ayuden a desarrollar y financiar estrategias enfocadas al crecimiento y fortalecimiento empresarial. Agradecemos responder con sinceridad y veracidad cada una de las preguntas formuladas en la presente encuesta para generar información real y precisa. Es de vital importancia que quien responda la encuesta sea Administrador, Gerente o Propietario del negocio.

A. INFORMACIÓN GENERAL

Nombre _____ del _____ establecimiento

Dirección _____

Barrio _____ Comuna _____

_____ Estrato _____

De los siguientes rangos ¿Cuál es la antigüedad en la prestación del servicio de hospedaje y alojamiento de su establecimiento o negocio?

- a. Menor a un año _____
- b. De 1 a 2 años _____
- c. De 2 a 3 años _____
- d. De 3 a 4 años _____
- e. De 4 a 5 años _____

R-DC-95

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO Y
PRÁCTICA

VERSIÓN: 01

- f. De 5 a 10 años _____
- g. De 10 a 15 años _____
- h. Más de 15 años _____

De los siguientes ítems, identifique a qué tipo de negocio de hospedaje y alojamiento pertenece.

- a. Hotel _____
- b. Residencia _____
- c. Hostales _____
- d. Motel _____
- e. Casa de familia _____
- f. Aparta hoteles _____
- g. Otro _____ ¿Cuál?

El establecimiento u hospedaje, ¿hace parte de algún gremio o asociación del sector hotelero?

- a. SI _____ ¿Cuál?

- b. NO _____

El establecimiento u hospedaje, se encuentra registrado ante la cámara de comercio

- a. SI _____
- b. NO _____

El establecimiento u hospedaje cuenta con alguna categorización o rango.

- a. SI _____ ¿Cuál?

- b. NO _____

B. INFORMACIÓN DE INFRAESTRUCTURA

¿Cuántas habitaciones dispone para la prestación del servicio de hospedaje y alojamiento?

- a. De 1 a 2 _____
- b. De 3 a 4 _____
- c. De 4 a 5 _____
- d. De 6 a 10 _____
- e. De 11 a 15 _____
- f. De 16 a 20 _____
- g. De 21 a 30 _____
- h. Más de 31 _____

¿El establecimiento u hospedaje cuenta con ascensor?

R-DC-95

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO Y
PRÁCTICA

VERSIÓN: 01

- a. SI _____
b. NO _____

¿El establecimiento u hospedaje cuenta con tanques de almacenamiento de agua potable?

- a. SI _____
b. NO _____

¿El establecimiento u hospedaje cuenta con planta eléctrica?

- a. SI _____
b. NO _____

¿El establecimiento u hospedaje cuenta plan de contingencia para desastres o emergencias?

- a. SI _____
b. NO _____

C. INFORMACIÓN SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO

¿Utiliza usted un sistema de PQRS (Petición, Queja, Reclamo o sugerencia) en su establecimiento o negocio?

- a. SI _____
b. NO _____

¿Su establecimiento o negocio se encuentra acreditado por normas a nivel Nacional o internacional?

- a. SI _____ ¿Cuál?

-
- b. NO _____

¿El establecimiento u hospedaje, cuenta con servicio Internet?

- a. SI _____
b. NO _____

¿El establecimiento u hospedaje, cuenta con servicio de parqueadero?

- a. SI _____
b. NO _____

¿El establecimiento u hospedaje, cuenta con servicio de piscina?

- a. SI _____
b. NO _____

¿El establecimiento u hospedaje, ¿ofrece habitaciones con servicio de Aire Acondicionado?

- a. SI _____
b. NO _____

¿El establecimiento u hospedaje cuenta con servicio de alimentación o restaurante?

- a. SI _____
- b. NO _____

D. INFORMACIÓN DE TALENTO HUMANO

¿Con que frecuencia realiza capacitaciones a sus colaboradores?

- a. Semanalmente _____
- b. Mensualmente _____
- c. Trimestral _____
- d. Semestral _____
- e. Anualmente _____
- f. No realiza Capacitaciones _____

¿El establecimiento o negocio cuenta con personal que domine un segundo idioma?

- a. SI _____ ¿Cuál?

- b. NO _____

¿Cuántos colaboradores tiene actualmente vinculados para la prestación del servicio de hospedaje y alojamiento?

- a. 1 _____
- b. Entre 2 y 3 _____
- c. Entre 4 y 5 _____
- d. Entre 6 y 10 _____
- e. Entre 10 a 30 _____
- f. Más de 30 _____

¿Cuál es el nivel educativo más alto que cuenta el gerente o administrador del establecimiento o negocio?

- a. Primaria _____
- b. Básica Secundaria _____
- c. Media Vocacional _____
- d. Técnico Laboral _____
- e. Técnico Profesional _____
- f. Tecnólogo _____
- g. Profesional _____
- h. Especialista _____
- i. Magister _____

E. INFORMACION DE LA GESTION EN PROCESOS Y MARKETING

¿Utiliza medios de comunicación locales para promocionar sus servicios?

R-DC-95

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO Y
PRÁCTICA

VERSIÓN: 01

a. SI _____ Menciones el medio más efectivo

b. NO _____

¿El establecimiento o negocio se encuentra registrado dentro de los directorios o bases de datos en plataforma virtuales a nivel Nacional?

a. SI _____ Menciones la más efectiva

b. NO _____

¿Cuál es la Ocupación diaria actual de habitaciones de lunes a viernes?

- a. De 1 a 2 _____
- b. De 3 a 4 _____
- c. De 4 a 5 _____
- d. De 6 a 10 _____
- e. De 11 a 15 _____
- f. De 16 a 20 _____
- g. De 21 a 30 _____
- h. Más de 31 _____

¿Cuál es la Ocupación diaria actual de habitaciones entre sábado, domingo y Festivos?

- a. De 1 a 2 _____
- b. De 3 a 4 _____
- c. De 4 a 5 _____
- d. De 6 a 10 _____
- e. De 11 a 15 _____
- f. De 16 a 20 _____
- g. De 21 a 30 _____
- h. Más de 31 _____

F. INFORMACIÓN FINANCIERA

¿Cuáles son las Tarifas Máximas y Mínimas por el servicio de hospedaje y alojamiento según el tiempo?

Tiempo	Canon Mínimo	Canon Máximo	No Aplica
Diario			
Semanal			
Quincenal			
Mensual			

¿Cuenta con servicio de Datafono para pagos electrónicos?

- a. SI _____
- b. NO _____

G. INFORMACIÓN DE HUESPEDES

¿Qué tipo de clientes recibe con mayor frecuencia su establecimiento o negocio?

- a. Mochileros _____
- b. Parejas _____
- c. Familias _____
- d. Grupos de turismo _____
- e. Viajeros de negocio _____
- f. Trabajadores Temporales industria Petroquímica. _____
- g. Otro _____ ¿Cuál?

¿El establecimiento o negocio, presta el servicio de hospedaje y alojamiento mayormente por?

- a. Horas
- b. Días
- c. Semana
- d. Quincena
- e. Mensual

¿El establecimiento u hospedaje, ¿recibe clientes extranjeros?

- a. SI _____
- b. NO _____

¿De qué parte del país proceden mayormente sus clientes?

8.2. FOTOS





