



**Colegio de Estudios
Superiores de Administración**

HOTEL PLAYA KORALIA EN LA ISLA DE PROVIDENCIA

María Antonia Nieto

**Colegio de Estudios Superiores de Administración –CESA-
Administración de Empresas
Bogotá
2016**

HOTEL PLAYA KORALIA EN LA ISLA DE PROVIDENCIA

María Antonia Nieto

**Director:
Luis Guillermo Córdoba**

**Colegio de Estudios Superiores de Administración –CESA-
Administración de Empresas
Bogotá
2016**

CONTENIDO

1. INTRODUCCION.....	9
1.1. Justificación del trabajo	10
1.1.1. Industria Hotelera Colombiana.....	11
1.1.2. Isla de Providencia.....	13
1.2. Problema de investigación.....	13
1.3. Metodología.....	14
1.4. Cronograma.....	15
1.5. Estructura del trabajo.....	15
1.6. Objetivo general y objetivos específicos.....	16
2. CAPITULO: ANTECEDENTES Y SITUACIÓN ACTUAL DEL HOTEL PLAYA	
KORALIA S.A.S.....	17
2.1. Historia.....	17
2.2. Misión.....	17
2.3. Visión.....	17
2.4. Demografía del mercado.....	17
2.5. Necesidades que satisface.....	18
2.6. Oferta de servicios	18
2.6.1. Tipo de habitaciones.....	18
2.6.2. Eventos.....	19
2.6.3. Gastronomía.....	20
2.6.4. Excusiones.....	20
2.6.5. Spa.....	21
2.6.6. Bar.....	22
2.7. Publicidad y promoción.....	22

2.7.1. Nivel Internacional.....	22
2.7.2. Nivel Nacional.....	22
3. CAPITULO: CONSTRUCCIÓN HOTEL PLAYA KORALIA S.A.S. EN PROVIDENCIA.....	23
3.1. Llegada de viajeros extranjeros a Colombia.....	23
3.2. Tipo de visa viajeros extranjeros a Colombia.....	24
3.2.1. No requieren visa	24
3.2.2. Requieren visa.....	24
3.3. Motivos del viaje	25
3.3.1. Ecoturismo.....	26
3.4. Nueva industrialización.....	27
3.5. Departamento de destino.....	28
3.6. Cruceros Internacionales.....	29
3.6.1. Cruceros a San Andrés y Providencia.....	30
3.7. Pasajes Aéreos Internacionales.....	31
3.8. Pasajes Aéreos Nacionales.....	32
3.9. Principales orígenes de turistas extranjeros.....	32
3.10. Salida de colombianos al exterior.....	33
3.11. Ocupación Hotelera.....	33
3.11.1. Hotelería Providencia.....	34
3.12. Investigación de mercadeo.....	38
3.12.1. Tamaño de la Población.....	38
3.12.2. Tamaño de la Muestra.....	39
3.12.3. Resultados investigación de mercado.....	40
3.13. Principales hallazgos de la investigación.....	46

4. CONCLUSIONES	47
4.1. Claves para el éxito.....	47
4.2. Desafíos.....	48
5. BIBLIOGRAFÍA.....	50

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Cronograma	15
Tabla 2. Número de viajeros no residentes que ingresan a Colombia.....	23
Tabla 3. Tipo de visa viajeros extranjeros.....	25
Tabla 4. Motivos de viaje según clasificación Migración Colombia	25
Tabla 5. Total de visitantes a parques naturales de Colombia.....	26
Tabla 6. Departamentos de destino.....	28
Tabla 7. Cruceros Internacionales con destino Colombia.....	29
Tabla 8. Pasajes aéreos internacionales a Colombia.....	31
Tabla 9. Pasajes aéreos nacionales.....	32
Tabla 10. Principales orígenes de turistas extranjeros.....	33
Tabla 11. Salida de colombianos al exterior.....	33
Tabla 12. Departamentos con mayor ocupación hotelera	34
Tabla 13. Cuadro comparativo alojamientos en la Isla de Providencia.....	36

LISTA DE GRAFICAS

Gráfico 1. Sexo.....	40
Gráfico 2. Año de nacimiento.....	40
Gráfico 3. Situación laboral.....	40
Gráfico 4. ¿Ha visitado la Isla de Providencia?.....	41
Gráfico 5. Última visita realizada a la Isla	41
Gráfico 6. En su última visita a la Isla , su estadía fue de	41
Gráfico 7. Motivo de su visita a la Isla.....	42
Gráfico 8. Lo que lo llevo a elegir la Isla como destino	42
Gráfico 9. En su última visita a la Isla se alojo en.....	43
Gráfico 10. ¿Volvería a la Isla?.....	43
Gráfico 11. ¿Le gustaría conocer la Isla?.....	43
Gráfico 12. Atractivos turísticos, en función de su grado de interés.....	44
Gráfico 13. Sitios de consulta para informarse sobre hoteles	45
Gráfico 14. Servicios adicionales preferidos por los huéspedes	45
Gráfico 15. Presupuesto de estadía en una Isla.....	46

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. Encuesta para conocer el perfil de los turistas que visitan o están interesados en visitar la Isla de Providencia.....	52
---	----

1. INTRODUCCIÓN

Actualmente existe mayor conciencia a nivel mundial de los altos niveles de contaminación en las ciudades, de contaminación auditiva y visual, lo que ha generado un desplazamiento de las personas a lugares retirados de las zonas urbanas a la hora de descansar, renovarse y salir de la rutina; donde no haya congestión vial, sino paz, tranquilidad y naturaleza. Adicionalmente existen nuevas tendencias enfocadas en la parte espiritual: el Yoga, la meditación y terapias de relajación como métodos medicinales.

Por otro lado, los consumidores son cada día más exigentes con lo que les prometen, buscan un servicio de calidad con precios justos, la empresa de servicio debe cumplir con sus expectativas y percepciones generando satisfacción y retención.

Hoy en día existe la tendencia de buscar los hospedajes para vacacionar, descansar o celebrar eventos por medio de páginas web o aplicaciones móviles. La mayoría de las personas no se hospedan en un hotel sin antes haber consultado su página web y sin haber realizado una búsqueda exhaustiva de los comentarios de otros viajeros, amigos y/o familiares. El cliente se ha vuelto mucho más exigente tras la aparición de nuevas tecnologías en el negocio hotelero (Tripadvisor, Booking, Expedia, entre otras). La facilidad para acceder a la información y la amplia oferta de alojamientos y destinos a la que podemos acceder desde nuestro computador, Tablet o Smartphone han propiciado en cierta medida este cambio. Además el viajero cuenta con la libertad y todos los medios a su disposición para poder expresarlo públicamente, bien sea para alabarlos o para destruirlos.

El Hotel Playa Koralia S.A.S. es un hotel natural, ubicado sobre la costa Caribe, a una hora de la ciudad de Santa Marta cuya misión es proporcionar a todos sus huéspedes y visitantes una experiencia inolvidable de confort, placer y salud, dentro de un entorno natural donde se

combina el descanso, la relajación y la aventura. El hotel está catalogado como uno de los más importantes dentro del turismo ecológico de la ciudad de Santa Marta, de hecho la entidad TripAdvisor le ha otorgado el certificado de excelencia en cuanto a sus instalaciones, calidad de comida y servicios que ahí se presta, este se lo ha ganado durante cuatro años: 2011, 2012, 2013 y 2015. Koralia está incluida como destino de Celebridades como : Shakira, Top Models, Cuerpo Diplomático, Naciones Unidas, Productores de TV, Empresas de Publicidad, Políticos Científicos, Sociedades europeas de Ornitología. Es a su vez escogido por celebridades para realizar sus matrimonios: Catalina Aristizabal y Lucas Jaramillo. Por otro lado ha sido seleccionado para realizar producciones de cine, televisión, comerciales y revistas, algunas de las producciones que han pasado por Koralia: Diesel, Spec Savers, Love in the Time Of Cholera, Las Chicas Águila.

Dado el éxito del servicio ofrecido por este Hotel se identificó las tendencias de los consumidores, la investigación tiene como objetivo evaluar si es viable o no expandir la marca , exactamente en la Isla de Providencia donde la dueña del Hotel Playa Koralia S.A.S. posee un terreno virgen en la Isla de Santa Catalina en frente del mar.

1.1. Justificación del trabajo

1.1.1. Industria Hotelera Colombiana

Colombia, es un país que recibe cada día más extranjeros no residentes, creció el turismo en el año 2015 aprox. el doble del promedio mundial : “La Organización Mundial del Turismo (OIT) reportó un crecimiento de 4,4% en el flujo de viajeros extranjeros durante 2015 ; pero en Colombia ese crecimiento fue de 9%” (Dinero, 2016) , se encuentra entre los cinco países de América Latina con mayor número de llegadas de turistas internacionales.

Uno de los principales factores del incremento de turistas internacionales es el devaluó del peso colombiano que convierte a Colombia en un destino atractivo para las vacaciones de los

extranjeros, es de los pocos sectores del país que se beneficia del devaluó. Asimismo los colombianos ven afectadas sus salidas internacionales por el dólar que convierte más costosas sus vacaciones y prefieren viajar por su territorio, incrementando de manera vertiginosa el turismo nacional dentro del territorio colombiano.

Como consecuencia de lo anterior Colombia le ha dado mayor importancia al sector turístico, el gobierno ha lanzado campañas y promociones tales como :

- ✓ “Vive Colombia viaja por ella” : la campaña tuvo como objetivo incentivar el turismo nacional. Diseñó una estrategia en la cual los viajeros se desplazaron por las carreteras del país con confianza por medio de caravanas turísticas, logró excelentes resultados no solo en movilidad sino también en ocupación hotelera.
- ✓ “Colombia, realismo Mágico” : campaña internacional de turismo de Colombia en el exterior , cuyo objetivo es aumentar el número de visitantes extranjeros y reforzar la imagen del territorio. Su estrategia se enfocó en las experiencias y sentimientos de extranjeros que han visitado el país. Resultados en el año 2015 según María Claudia Lacouture , Presidenta de ProColombia : “Pasó de hacer promoción en 60 países a 87, llegando a un público de 1.450 millones de personas. Son más de 150.000 agencias de viajes en el mundo que tienen entre su oferta a Colombia. Regiones que antes no se promocionaban hoy cuentan con oferta que ProColombia está mostrando en el exterior. Es el caso de departamentos como Nariño, Huila y Meta. Otros destinos, San Andrés y Providencia, Cartagena, Barranquilla, Chocó o el Paisaje Cultural Cafetero, han diversificado sus productos turísticos, lo que está permitiendo llegar a un mayor número de mercados. Los videos testimoniales han tenido 13,9 millones de reproducciones, principalmente en México, Estados Unidos, Argentina, Brasil, Perú, y Reino Unido.” (Maria Claudia Lacouture, 2015)

Por otro lado hizo énfasis en las bajas temporadas: “se fortaleció el trabajo de promoción en las temporadas bajas de Colombia, porque coinciden con la estacionalidad de vacaciones de algunos países”, dice María Claudia Lacouture, presidente de ProColombia (Dinero, 2016).

La ley es otro factor favorable para el incremento de turistas extranjeros, y nacionales residentes en el exterior : la reglamentación de la exención del impuesto sobre las ventas para servicios turísticos , emitido por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público a través del decreto 2646 de 2013, ordenado por el presidente Juan Manuel Santos dice : “Estatuto Tributario estableció la exención del impuesto sobre los servicios turísticos prestados a residentes en el exterior que sean utilizados en el territorio colombiano” (Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 2013), esto significa que a cambio de liquidar el IVA con tarifa del 16% pasa a 0% en caso de ser no residentes en Colombia.

La industria cinematográfica también le tiende la mano al turismo nacional e internacional , sobre todo conservando esta línea que va de la mano con la biodiversidad del país:

- ✓ El documental : “Magia Salvaje” dirigido por Mike Slee , rueda por el mundo apareciendo en todas las embajadas de nuestro país y fue presentado en la ciudad de Washington D.C. con gran éxito. Este trabajo muestra la gran riqueza natural del territorio ganando adeptos que se transforman a la mayor brevedad posible en turistas ávidos de visitar a Colombia.
- ✓ La película dirigida por Ciro Guerra : “El abrazo de la serpiente” que fue nominada por la Academia de Hollywood al premio Óscar como mejor película extranjera en la categoría de película habla no inglesa presenta el territorio nacional en su parte natural y ecológica identificándola como un gran atractivo a nivel mundial.

Cabe resaltar que el aumento de turistas extranjeros del 2015 y futuro 2016 también se ve generado por el proceso de paz : según el presidente ejecutivo de Cotelco, Gustavo Adolfo Toro “las expectativas sobre la firma de la paz son buenas para el sector y pueden contribuir mejorando la imagen externa del país” (Dinero, 2015). Con esta firma se recuperaría la confianza de los turistas tanto internacionales como nacionales que se ha visto afectada por problemas de orden público en diferentes ocasiones.

1.1.2. Isla de Providencia

Una tendencia en la última década con mayor auge ha sido el ecoturismo, el 70% de los turistas que visitan a Colombia buscan aventura, naturaleza y cultura. En estas condiciones encaja perfectamente Providencia un departamento con atractivos naturales : cuenta con la tercera barrera coralina más grande del mundo donde exóticos animales habitan (perfecto para los amantes del buceo y snorkel), playas cristalinas coloridas conocidas como “El Mar de los Siete Colores”, Parque Nacional Natural Old providence McBean Lagoon (ofrece variedad de ecosistemas tanto terrestres como marítimos), clima cálido (entre 26 °C y 30 °C), en definitiva fauna y flora abundante. Por otro lado el turismo no es masivo y la población no es elevada (5.200 habitantes aprox.) debido a ciertas normativas que ha impuesto el gobierno (los residentes deben portar y cumplir con la normativa OCCRE), una isla sin explotar, ideal destino para aquellos que quiere descansar, tranquilidad y a la vez playa y sol durante todo el año.

1.2. Problema de Investigación

¿Es viable la construcción del Hotel Playa Koralia S.A.S en la Isla de Providencia teniendo en cuenta el posicionamiento del hotel y las ventajas competitivas de la isla?

1.3. Metodología

Para efectuar la Investigación del proyecto, se tomó como escenario la ciudad de Santa Marta y la Isla de Providencia.

Primero se efectuó una fase exploratoria en la cual se adquirió datos e información de estudios económicos, sociales y culturales del sector de turismo publicados en diferentes medios de comunicación : como el internet (página oficial del DANE, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo , OIT – Organización Internacional del Turismo) , Aeronáutica civil, COTELCO – Asociación Hotelera y Turística de Colombia, ProColombia), periódicos (Portafolio, El Tiempo, Dinero) , revistas (Semana) , redes sociales (Facebook e Instagram) y de la colaboración de personas especializadas en el tema. Asimismo se indagó sobre la situación actual del Hotel Playa Koralia en su página web: www.koralia.com , redes sociales y plataformas de ventas (Booking, Expedia, Tripadvisor).

En segundo lugar se realizó una investigación descriptiva por medio de encuestas a turistas internacionales y nacionales entre 20 y 65 años, universitarios o profesionales, con el fin de determinar el potencial de turistas nacionales e internacionales que ven en la Isla de Providencia y en un hotel natural una opción para pasar sus vacaciones. De igual manera se estableció si los gustos, preferencias, nivel socioeconómico, entre otros están alineados con el perfil de un cliente que se hospeda en el Hotel Playa Koralia S.A.S.

Dentro de los mecanismos utilizados para realizar las encuestas a la población correcta se hizo una aproximación con Agencias de Viajes ubicadas en la ciudad de Bogotá para las cuales suministraron información sobre los turistas nacionales e internacionales que han viajado o tienen planeado viajar a San Andrés y/o Providencia. La encuesta tuvo preguntas cerradas, algunas se plantearon con la escala de Likert con el fin de medir actitudes y conocer

el grado de conformidad, se aplicó vía online por medio de una página especializada:

“Encuesta fácil”.

Con la información obtenida de la segunda etapa se procedió a tabular, graficar y analizar los respectivos datos.

Finalmente con toda la información recolectada, se realizó un análisis de mercado junto con profesores especializados en el área de mercadeo de la universidad del CESA con el objetivo final de concluir si es viable o no expandir la marca a Providencia.

1.4. Cronograma

Tabla 1

Cronograma

#	ETAPAS	MES	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo		
		SEMANAS	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	
		Duración (semanas)																			
I	Fase Exploratoria	5	■	■	■	■	■														
II	Diseño y elaboración encuestas	2					■	■													
III	Acercamiento con Agencias de Viajes y Escuelas de Buceo	3							■	■	■										
IV	Trabajo de campo : realización encuestas	4										■	■	■	■						
V	Tabulación y graficación	2														■	■				
VI	Análisis de resultados	2																■	■		

La duración del proyecto fue 18 semanas las cuales se dividieron en seis etapas como se puede observar en el cronograma, cada etapa tiene un objetivo y una causa, fueron descritas a través del documento.

1.5. Estructura del trabajo

El presente trabajo se dividió en tres partes:

Capítulo: Antecedentes y situación actual del Hotel Playa Koralia S.A.S . En este se presenta el estudio del hotel: historia , misión , visión, demografía del mercado , necesidades que satisface el hotel , se detalla la oferta de servicios , posicionamiento , publicidad y

promoción. Consecuentemente se describe detalladamente la problemática que tiene como objetivo solucionar esta investigación y su justificación.

Capitulo: Investigación de Mercadeo : construcción Hotel Playa Koralia S.A.S. en Providencia. Se presenta tendencias del mercado, crecimiento del turismo en Colombia y en particular de Providencia (pasajes internacionales y nacionales , cruceros internacionales), ocupación hotelera, principales orígenes de extranjeros , motivo de viaje extranjeros (tipo de visa). Igualmente en este apartado se encuentra el estudio de mercado en la Isla de Providencia. Finalmente se describe y analiza los resultados de las encuestas , entrevistas y hallazgos.

Conclusiones y recomendaciones. Se valora los resultados del objetivo general y los objetivos específicos planteados en la investigación. Por consiguiente se determinó las claves del éxito para lograr llevar a cabo la construcción del hotel en la isla, desafíos y recomendaciones.

1.6. Objetivo General y Objetivos Específicos

Objetivo General : Determinar viabilidad de construir el Hotel Playa Koralia S.A.S. en la Isla de Providencia.

Objetivos Específicos:

- Investigar tendencias de turísticas nacionales como internacionales.
- Analizar comportamiento del turismo en Providencia y San Andrés: llegada de viajeros extranjeros a Providencia , cruceros internacionales , ocupación hotelera , actividades , número de visitantes al año, hoteles de la isla , nicho de mercado , economía y cultura .
- Determinar el potencial de turistas nacionales e internacionales que ven en la Isla de Providencia y en un hotel natural una opción para pasar sus vacaciones.

2. CAPITULO: ANTECEDENTES Y SITUACIÓN ACTUAL HOTEL PLAYA KORALIA S.A.S.

2.1. Historia

El Hotel Playa Koralia S.A.S. surgió como idea de la señora Patricia Nieto, antropóloga, quien en el año 1.992 adquirió un terreno de aprox. 5 hectáreas, ubicado a 47 km de la ciudad de Santa Marta y a 10 del Parque Nacional Natural Tayrona frente al Mar Caribe. Después de muchos años de frecuentes visitas de amistades y familia, se inició el desarrollo de lo que es hoy la organización. El Hotel comenzó sus actividades en el año 2.007, con la adecuación completa de un terreno virgen, para el bienestar de los individuos que se alojan, visitan y viven en este, desde ese año sin excepciones, la empresa ha crecido de manera ordenada con la filosofía de preservar la biodiversidad de la región.

2.2. Misión

Proporcionar a todos sus huéspedes y visitantes una experiencia inolvidable de confort, placer y salud, dentro de un entorno natural donde se combina el descanso, la relajación y la aventura.

2.3. Visión

Para el 2018 Hotel Playa Koralia S.A.S quiere ser referencia en el país como uno de los mejores eco hoteles gracias a su calidad en el servicio y a su elemento diferenciador que brinda una experiencia inolvidable y saludable.

2.4. Demografía del mercado

Huéspedes extranjeros: Francia, Inglaterra, España, Alemania, USA, Italia, Canadá, Argentina, Chile, Rusia, Medio Oriente, Japón, entre otros (55 países + Colombia). La misma proporción de usuarios masculinos y femeninos. Personas mayores de 28 años. Los

adultos promedio tienen un ingreso mensual superior a 5 millones de pesos. Estratos 5 y 6.

Aquellos turistas que buscan una experiencia diferente y única rodeada de naturaleza. Un lugar donde relajarse y disfrutar de la naturaleza. Los usuarios se preocupan por llevar una vida espiritual equilibrada y disfrutan del silencio. Buscan desconectarse de los aparatos electrónicos, disfrutan de los ambientes cálidos y de la naturaleza.

2.5. Necesidades que satisface

El hotel busca ofrecer los siguientes beneficios que son importantes para sus clientes:

- Servicio al cliente excepcional
- Un ambiente pacífico, limpio y tranquilo.
- Actividades que enriquezcan el cuerpo y el alma.

2.6. Oferta de Servicios

2.6.1. Tipo de habitaciones

El hotel cuenta con 18 cabañas, 3 tipos de habitaciones y camping:

- Suite : amplias cabañas privadas con techos altos de palma tejida a mano; cada una en la playa o río. Los baños decorados con mosaicos coloridos, sus duchas abiertas dan una encantadora vista a las estrellas.

Terrazas al aire libre con hamacas y vista a nuestros jardines tropicales, crean un ambiente seductor, diseñado exclusivamente para cada Suite.

Ocupación: 2 - 4 huéspedes.

Amenities : Shampoos y jabones creados con ingredientes naturales, agua potable filtrada, ventilador de techo, toldillo, caja de seguridad, enchufes de 110 V, cama Queen, cama secundaria en algunas suites.

- Junior Suite: Amplias cabañas privadas con techos altos de palma tejida a mano.

Los baños decorados con mosaicos coloridos, con duchas abiertas que proporcionan una encantadora vista a las estrellas.

Ocupación: 2 - 4 huéspedes.

Amenities: Shampoos y jabones creados con ingredientes naturales, agua potable filtrada, ventilador de techo, toldillo, caja de seguridad, enchufes de 110V.

- Standard: Amplias habitaciones con diseños más sencillos y baños privados

Ocupación: 2 - 7 huéspedes

Amenities: Shampoos y jabones creados con ingredientes naturales, agua potable filtrada, ventilador de techo, toldillo, caja de seguridad, enchufes de 110V.

- Camping: El área de camping está ubicado en un espacio idílico, directamente a la orilla del mar y bajo la sombra protectora de un bosque de almendros.

Las zonas de camping están equipadas con múltiples duchas y baños. La tarifa por noche ofrece el mismo menú que las habitaciones. Los acampadores deben traer su equipo propio y es prohibido cocinar en fogatas.

2.6.2. Eventos

Playa Koralia es un excelente destino cuando se está pensando en eventos en la playa.

Extensas playas desiertas y áreas sombreadas por bosques de palmas, son los complementos perfectos para esta clase de eventos.

- Bodas: Una ceremonia al frente del mar Caribe, los votos se toman bajo un altar de guadua y palma. Playa Koralia ayuda a planear y diseñar la boda incluyendo: coctel de recepción, ceremonia, planeación del menú para cena, fiesta de celebración con música y danza, fotografía de esas memorias, invitaciones etc.
- Retiros: Se ubica en una estructura cuyo techo es de palma, al lado de la playa que provee calma, un sitio fresco y aireado donde se reúnen los participantes.

Bien sea un encuentro de danza y yoga, un curso de meditación o un retiro corporativo; Playa Koralia tiene una atmósfera e infraestructura adecuada.

- Producciones: Playa Koralia ha sido anfitrión de varias producciones de cine, televisión, comerciales y revistas. Actuando al mismo tiempo como locación frente a la playa y base central de producción. Están equipados con una mentalidad de producción avanzada y un alto nivel de infraestructura, estamos listos para asistirlo en su locación, de la misma forma que en búsqueda de locaciones. El Hotel también ofrece el servicio de Catering, en el cual se ha especializado en los últimos diez años; atendiendo producciones cinematográficas hasta para 250 personas en el Parque Nacional Natural Tayrona, en las cascadas de Valencia , en fincas de la región de Palomino , manejando los diferentes tiempos de la alimentación como : desayuno , almuerzo, cenas, refrigerios y pasabocas.

Algunas de las producciones que han pasado por Koralia: Diesel, Spec Savers, Love in the Time Of Cholera.

2.6.3. Gastronomía

Combinación entre lo saludable y gourmet, recetas Caribeñas, cocina Mediterránea y Asiática.

2.6.4. Excursiones

Playa Koralia ofrece excursiones guiadas a parques naturales y reservas cercanas, incluyendo el Parque Nacional Natural Tayrona, reconocido mundialmente. Todas las excursiones incluyen transporte, entradas, refrigerios y guías bilingüistas especializados en la historia, fauna y flora del lugar.

- Cascadas: 30 minutos de caminata a través del bosque tropical culmina con

una escalada por rocas y pozos naturales con agua cristalina de La Sierra y sus picos nevados.

- Paseos al Parque Nacional Natural Tayrona: Este lugar está cubierto en gran parte por bosques tropicales y bordeado por aguas cristalinas del mar Caribe .
- Río Don Diego: Deslizada en el Río, flotando en tubos neumáticos gigantes y absorbiendo el sol y el ambiente natural. Refrescante y suave río de aguas cristalinas y poco profundas, nace en las nieves de la Sierra. A un lado es bordeado por un resguardo indígena y reserva forestal, y al otro por un santuario de aves.
- Cabalgata : Saliendo por todo el borde del mar, a través de la playa, se sube la montaña en un recorrido de cuatro horas, se puede apreciar todo el proceso del cacao visitando una plantación y degustando este preciado fruto.

2.6.5. Spa

Ofrece una variedad de tratamientos con un enfoque especial en la curación y belleza.

- Masaje Relajante: Un tratamiento pasivo de cuerpo entero. El masaje de relajación alcanza su efecto completo, mejorando la circulación y permitiendo que sus órganos y piel obtengan más oxígeno, moviendo fluidos a través del sistema linfático.
- Terapia de Sal Marina: La sal del mar es rica en minerales y micro-elementos que tienen propiedades terapéuticas.
- Lodoterapia: Precedido por un masaje, esta mascarilla de cuerpo entero revitaliza y alivia dolores musculares mientras que relaja las articulaciones, mejorado la circulación de sangre y desintoxicándola.
- Faciales: Por medio de este masaje, se limpiaran sus poros y se le otorgara a su piel el resplandor que usted desea.

- Quiropraxia: método de medicina complementario basado en la diagnosis y el tratamiento manipulador de los desalineamientos de las articulaciones, especialmente los de la columna vertebral.

2.6.6. Bar

El Hotel ofrece un bar con una variedad de licores y bebidas no alcohólicas dentro de un ambiente lounge ubicado frente al mar, con música variada. Es el único de la región, llegan visitantes que no se encuentran alojados en el hotel lo que implica una utilidad marginal.

2.7. Publicidad y promoción

2.7.1. Nivel internacional

The Guardian periódico Británico considerado #1 en criterio donde repiten por años consecutivos nuestro artículo, CNN Traveller, Revista ELLE, Harper's Bazaar, Los 1.000 lugares para conocer antes de morir, diversa prensa norteamericana, Tatler (The 101 best spas in the world), Latin Style (USA), Polonia, Panamá, Blogs en USA especializados en Bodas, Argentina.

2.7.2. Nivel Nacional

El Tiempo (Revista Carrusel), El Espectador (Jueves), Diners, Aló, Jet Set, Ser Caribe (Revista caribeña), Fucsia (Novias), Soho, Tv y Novelas, Santa Marta Explora, El Heraldito (Barranquilla), El Andariego, Vivir Bien, V&T (viajes y turismo), Hoteles Boutique Colombia. Libros Ediciones Gamma: Así es Santa Marta.

Promoción a nivel Europeo en FAM trips de periodistas y operadores de Turismo organizado por Proexport, por ellos mismos escogidos como el primer producto en Eco-Turismo en Colombia y representante para el Workshop America's en Londres en el Royal Geographical Society fundada en 1830, pionera del Turismo.

Asimismo poseen una cuenta en Facebook: <http://www.facebook.com/playakoralia> con más de 8.149 seguidores, otra cuenta en Instagram [playa_koralia](#) y una página de internet:

<http://www.koralia.com/esp/intro.html> donde almacenan una base de datos con todos los diferentes huéspedes que los han visitado.

Por otro lado tienen alianzas con plataformas de ventas: www.booking.com y www.expedia.com.

3. CAPITULO : Construcción Hotel Playa Koralia S.A.S. en Providencia

3.1. Llegadas de viajeros extranjeros a Colombia

En el año 2015 se incrementaron la llegada de extranjeros a Colombia respecto al año anterior 2014, en un 16,3%, esto significa que hubo un incremento de 320.528 llegadas de extranjeros:

Tabla 2

Número de viajeros no residentes que ingresan a Colombia.

Ene-Dic	Ene-Dic	
2014	2015	%Var 15/14
1.967.814	2.288.342	16,29%

Nota. Fuente: Migración Colombia, cálculo OEE.

Uno de los principales factores del incremento de turistas internacionales es el devaluó del peso colombiano que convierte al territorio colombiano en un destino atractivo para las vacaciones de los extranjeros. Igualmente la publicidad constante y fuerte de ProColombia con sus diferentes campañas descritas anteriormente: “Vive Colombia viaja por ella” “Colombia, Realismo Mágico”. La industria cinematográfica también le tiende la mano al turismo nacional e internacional con el documental dirigido por Mike Slee “Magia salvaje” y la película “El abrazo de la serpiente” por Ciro Guerra. Cabe destacar que el aumento de turistas extranjeros del 2015 y futuro 2016 también se ve generado por el proceso de paz han contribuido a mejorar la imagen externa del país.

3.2. Tipo de visa viajeros extranjeros

Los ciudadanos de ciertos países necesitan portar visa ya sea de turista, trabajo o de estudiante que se adquiere en los consulados colombianos, para entrar al territorio:

3.2.1. No requieren visa : “Los nacionales de los países que a continuación se relaciona, no requieren Visa TP-11, TP-12 y TP-13, para ingresar y permanecer de manera temporal en el territorio nacional: Alemania, Andorra, Antigua y Barbuda, Argentina, Australia, Austria, Azerbaiyán, Bahamas, Barbados, Bélgica, Belice, Bolivia, Brasil, Bulgaria, Bhután, Canadá, Checa (República), Chile, Chipre, Corea (República de), Costa Rica, Croacia, Dinamarca, Dominica, Ecuador, El Salvador, Emiratos Árabes Unidos, Eslovaquia, Eslovenia, España, Estados Unidos de América, Estonia, Filipinas, Finlandia, Francia, Grecia, Guatemala, Guyana, Honduras, Hungría, Indonesia, Irlanda, Islandia, Israel, Italia, Jamaica, Japón, Kazajstán, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, Malasia, Malta, México, Mónaco, Noruega, Nueva Zelanda, Países Bajos, Panamá, Nueva Guinea, Paraguay, Perú, Polonia, Portugal, Reino Unido de la Gran Bretaña e Irlanda del Norte, República Dominicana, Rumania, Rusia (Federación de), Samoa, San Marino, Santa Lucía, Singapur, Sudáfrica, Suecia, Suiza, Trinidad y Tobago, Turquía, Uruguay y Venezuela.” (ProColombia, Colombia Travel).

3.2.2. Requieren Visa: “Los siguientes países requieren Visa para el ingreso al territorio colombiano : Albania, Argelia, Armenia, Bangladesh, Benín, Bielorrusia, Bosnia y Herzegovina, Burkina Faso, Burundi, Cabo Verde, Camerún, Chad, Comoras, Congo, Costa de Marfil, Egipto, Eritrea, Etiopía, Gabón, Gambia, Ghana, Guinea, Guinea Bissau, Guinea , Haití, India, Kenya, Kirguistán, Kiribati, Kosovo, Kuwait, Macedonia, Madagascar, Malawi, Maldivas, Mali, Marruecos, Nepal, Nicaragua, Níger, Omán, Qatar, República Centroafricana, Senegal, Serbia,

Tailandia, Tanzania, Tayikistán, Timor Oriental, Togo, Tonga, Túnez, Turkmenistán, Tuvalu, Ucrania, Uzbekistán, Vanuatu, Vietnam, Zambia y Zimbabwe.” (ProColombia, Colombia Travel)

Si los motivos del viajero para el ingreso al país son estudio o trabajo, debe solicitar visa o permiso en el consulado de Colombia acreditado en el país de donde provenga el turista.

Tabla 3
Tipo de visa viajeros extranjeros.

Tipo de Visa	2014		2015		Diciembre	
	Diciembre	Ene-Dic	Diciembre	Ene-Dic	% Var	% Part
Turística	191.489	1.779.199	193.115	2.069.652	0,8%	84,1%
No Turística	16.071	188.615	36.647	218.690	128,0%	15,9%
Total	207.560	1.967.814	229.762	2.288.342	10,7%	

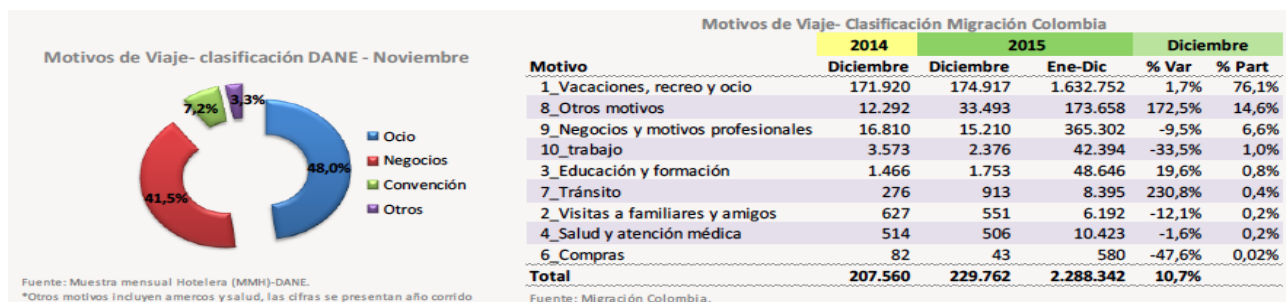
Nota. Fuente: Migración Colombia, cálculos OEE.

Durante el año 2015 se registró un incremento en el tipo de visa turística del 16.3% respecto al año 2014. Asimismo se observa que la gran mayoría de los extranjeros que visitan Colombia son turistas 90.4% y el resto 9.6% es por otros motivos: trabajo, estudios, salud, entre otros.

3.3. Motivos del viaje

El principal motivo de viaje de los extranjeros que llegaron a Colombia por vía aérea en el año 2015 fue vacaciones, recreo y ocio con una participación de 76,1% dentro del total, seguido por otros (14,6%) y negocios y motivos profesionales (6,6%).

Tabla 4
Motivos de viaje según clasificación Migración Colombia



Nota. Fuente : Migración Colombia. Muestra mensual Hotelera (MMH) DANE.

3.3.1. Ecoturismo: Dentro del principal motivo de viaje que es vacaciones se encuentra el ecoturismo. Colombia es uno de los países más ricos en biodiversidad, tiene cifras sorprendentes: posee entre 45 y 55 mil especies de flora, especialmente endémicas; 56 millones de hectáreas de bosques naturales, 22 millones de hectáreas de sabanas, así como zonas áridas, humedales y picos de nevados. Tiene el 20% de especies de aves en el mundo, el 17% de anfibios, el 8% de peces dulceacuícolas, el 8% de reptiles, el 16% de mariposas diurnas y el 10% de mamíferos entre otros. (ProColombia, ProColombia)

Tabla 5
Total de visitantes a parques naturales de Colombia.

Visitantes		2014	2015	%Var 15/14
Nacionales	Noviembre	55.834	45.492	-18,5%
	Diciembre	89.028	97.323	9,3%
	% Var Mensual	59,5%	113,9%	
Extranjeros	Noviembre	8.233	3.036	-63,1%
	Diciembre	9.446	13.559	43,5%
	% Var Mensual	14,7%	346,6%	
Año Corrido		Ene-Dic	Ene-Dic	
	Nacionales	762.606	836.730	9,7%
	Extranjeros	147.504	127.111	-13,83%

Nota. Fuente : Parques Naturales Nacionales , Cálculo OEE

En total fueron 963.841 personas las que entraron a los parques nacionales naturales de Colombia en el año 2015. Así lo revela un informe de Parques Nacionales, en donde además indica que esta cifra representa un aumento del 5.9% frente al año 2014. De acuerdo a la directora de Parque Naturales, Julia Miranda Londoño, “esta es un información muy positiva y estamos muy contentos por el número de visitantes a nuestras zonas protegidas ha aumentado significativamente y va en aumento año tras año”. (Colprensa).

Los Parques Nacionales más visitados en Colombia son (datos Parques Naturales Nacionales en el año 2015) :

- Parque Nacional Natural Corales del Rosario con un total de 433.576

visitantes.

- Parque Nacional Natural Tayrona con un total de 306.872 visitantes.
- Santuario de Fauna y Flora Isla de la Corota con 40.671 visitantes.
- Parque Nacional Natural los Nevados con 37.498 visitantes.
- Parque Nacional Natural El Cocuy con 16.867 visitantes.
- Parque Nacional Natural Old Providence con 13.996 visitantes.

Como se observa en la lista uno de los parques más concurridos en el territorio colombiano es en Providencia “ Old Providence” : este parque situado en la Isla de Providencia posee una barrera coralina de 32 kilómetros y una pequeña colina conocida como Iron Wood Hill. En este sitio se puede practicar senderismo, buceo, snorkel y observación de fauna (especialmente de aves exóticas) y flora, entre otros.

3.4. Nueva industrialización

La industria del turismo internacional en Colombia ha ido evolucionado y es hoy en día uno de los sectores más representativos para la economía del país gracias a una expansión significativa por la fácil accesibilidad que actualmente se tiene a la información mundial y al flujo de personas . La apertura de nuevos y atractivos destinos turísticos ha conducido a una creciente demanda y oferta. La industrialización ha generado cierta homogeneidad cultural y esto, sin lugar a dudas ha afectado directamente al turismo.

Toda esta evolución se debe principalmente a los acuerdos comerciales que ha realizado Colombia con otros países alrededor del mundo. En general estos han tenido como objetivo principal expandir la economía, reconocerse a nivel mundial, eliminar aranceles, lograr llegar a nuevos territorios, conocer nuevas culturas y oportunidades de mercado.

Asimismo el turismo es una actividad multisectorial porque en ella participan diversos sectores productivos tales como la agricultura, construcción, fabricación, sectores públicos y privados con el fin de brindar los bienes y los servicios ofrecidos a los turistas. En

consecuencia la industria hotelera es muy dinámica y es por ello que el territorio colombiano debe tener muy claro cuáles son sus productos potenciales, que necesitan otros países y que puede hacer para mejorar. Es vital reforzar los productos en tecnología, innovación, estar atentos a nuevas oportunidades de mercado y renovar constantemente estrategias de expansión .

3.5. Departamentos de destino

Los datos emitidos por Migración Colombia muestran que Bogotá continúa siendo el primer destino turístico del país, al recibir el 45 % del mercado internacional que arriba al mismo.

San Andrés y Providencia ocupa el quinto lugar de destino predilecto por los extranjeros para viajar, se evidencia en la tabla a continuación un aumento en el año 2015 de un 9.98 % respecto al año 2014, lo cual representa que el departamento recibió un aumento de 8.287 turistas:

Tabla 6

Departamentos de destino

Departamento	2014		2015		Diciembre
	Diciembre	Ene-Dic	Diciembre	Ene-Dic	% Part
Bogotá D. C.	95.954	1.012.824	102.845	1.146.405	44,8%
Antioquia	24.265	213.397	33.655	280.013	14,6%
Bolívar	25.349	258.450	30.987	300.708	13,5%
Valle Del Cauca	19.819	143.715	24.679	176.398	10,7%
San Andrés Y Providencia	7.096	83.036	6.309	91.323	2,7%
Atlántico	6.768	54.479	6.269	64.412	2,7%
Risaralda	2.810	19.376	3.703	22.835	1,6%
Norte De Santander	6.138	43.577	3.527	42.355	1,5%
Santander	3.398	22.969	3.122	23.414	1,4%
Nariño	2.245	17.041	2.402	24.257	1,0%
Otros	207.560	98.950	12.264	116.222	5,3%
Total	207.560	1.967.814	229.762	2.288.342	

Nota. Fuente : Migración Colombia, cálculos OEE.

3.6. Cruceros Internacionales



Entre las múltiples opciones para viajar a Colombia, los cruceros se han convertido en una opción predilecta por extranjeros.

Cartagena, Santa Marta, San Andrés y Providencia son los tres lugares del Caribe Colombiano donde arriban los cruceros de las principales navieras internacionales, donde los pasajeros descienden para conocer y explorar estos lugares sorprendentes, probar lo mejor de la gastronomía local, visitar sitios históricos, familiarizarse con la cultura y hacer compras. Por otro lado el recibimiento de los turistas está acompañado por diferentes shows y presentaciones, en los cuales se encuentran bienvenida de palenqueras (mujeres típicas de la zona).

La temporada de cruceros va desde Octubre hasta Mayo. Es posible recorrer el Caribe en cruceros internacionales sin la necesidad de contar con visa saliendo desde Cartagena.

Tabla 7.

Cruceros Internacionales con destino Colombia

		2014		2015		Diciembre		
		Diciembre	Ene-Dic	Diciembre	Ene-Dic	% Var	% Part	
	Puerto	Cartagena	19	199	32	173	68,4%	84,2%
		Santa Marta	4	7	6	12	50,0%	15,8%
		San Andrés y Providencia	-	5	-	7	-	0%
		Total Cruceros	23	211	38	192	65,2%	
	Puerto	Cartagena	33.273	309.698	47.600	259.084	43,1%	91,3%
		Santa Marta	2.324	3.988	4.516	10.973	94,3%	8,7%
		San Andrés y Providencia	-	521	-	2.149	-	0%
		Total Pasajeros	35.597	314.207	52.116	272.206	46,4%	

Fuente: Puertos de Cartagena, Santa Marta y San Andrés y Providencia, cálculos OEE
 *Se presenta el número de Cruceros que pasan por los principales puertos de Colombia y se discrimina por la cantidad de pasajeros en tránsito.
 Nota: Para el mes de Noviembre llegaron 16 cruceros a los puertos de Colombia, con un total de 26.453 pasajeros.

Nota. Fuente : Puertos de Cartagena, Santa Marta y San Andrés y Providencia, cálculos OEE.

Uno de los puertos más importantes para cruceros internacionales es San Andrés y Providencia, ocupando el tercer lugar después de Cartagena y Santa Marta.

3.6.1. Cruceros a San Andrés y Providencia : los cruceros con destino y/o paradas en las islas entran en la zona del Cove, al sureste de San Andrés, donde está el muelle turístico.

Además de ser un puerto de paso, arriban cruceros de importantes cadenas del mundo que recorren el Mar Caribe como:

- ✓ Princess Cruises
- ✓ Holland America
- ✓ Celebrity Cruises
- ✓ Pullmantur Cruises
- ✓ See Tour
- ✓ Star Clippers
- ✓ Silver Cruises
- ✓ Azamara Cruises
- ✓ Regent Seven
- ✓ Seas Cruises
- ✓ MTC Hamburg
- ✓ Fred Olsen.

Una vez que los turistas tanto nacionales como internacionales arriban a San Andrés y su último destino es la Isla de Providencia hay dos opciones de transporte:

a) Vía marítima

- Opción costosa: recorrido en el catamarán El Splendor . Tiene un valor de \$ 140.000 COP por persona y por trayecto. Opera los lunes, miércoles, viernes y domingos, desde el muelle Toninos de San Andrés, a las 8:00 a. m. Tiene una capacidad de 71 pasajeros y duración de 3 horas aproximadamente.

- Opción económica: recorrido en los botes de carga Miss Isabel, Doña Olga II y Raziman. Estas pequeñas embarcaciones hacen un recorrido semanal entre las dos islas para abastecer de víveres. Solo es permitido llevar un máximo de 20 pasajeros, no están adaptadas para uso turístico (ninguna comodidad). La duración del recorrido es aproximadamente de 8 horas, tiene un costo de \$50.000 COP por persona y por trayecto.
- b) Vía aérea: La aerolínea Satena tiene entre dos y cuatro vuelos diarios desde San Andrés a Providencia. Tiquetes ida y regreso cuestan alrededor de 350,000 COP. La cadena Decamerón también opera vuelos chárter para este trayecto. Tiempo de vuelo 20 minutos.

3.7. Pasajes Aéreos Internacionales

Como se observa a continuación el aeropuerto de San Andrés – Gustavo Rojas Pinilla recibe un número significativo de pasajeros extranjeros en el año 2015 :

Tabla 8

Pasajes aéreos internacionales a Colombia

Aeropuerto	2014	2015		Noviembre
	Noviembre	Noviembre	Ene-Nov	% Part
Bogota - Eldorado	298.315	303.733	3.328.417	66,0%
Rionegro - Jose M. Cordova	51.250	60.108	584.394	13,1%
Cali - Alfonso Bonilla Aragon	31.997	37.019	379.935	8,0%
Cartagena - Rafael Nuñez	19.633	23.833	230.714	5,2%
Barranquilla-E. Cortissoz	9.674	12.763	119.263	2,8%
Pereira - Matecañas	8.006	8.251	78.224	1,8%
Bucaramanga - Palonegro	3.742	4.088	39.527	0,9%
San Andres-Gustavo Rojas Pinilla	3.940	3.544	42.515	0,8%
Armenia - El Eden	2.291	2.451	25.784	0,5%
Cucuta - Camilo Daza	2.622	1.448	22.031	0,3%
Otros	2.156	2.786	25.906	0,6%
Total	433.626	460.024	4.876.710	

Nota. Fuente : Aeronáutica Civil , Cálculos OEE.

3.8. Pasajes Aéreos Nacionales

Al comparar los pasajeros internacionales con los nacionales se deduce que:

- a) El turismo potencial de San Andrés y Providencia son colombianos
- b) Los turistas extranjeros llegan en primera instancia a las ciudades más grandes de Colombia y vuelan internamente a San Andrés y Providencia.

Tabla 9

Pasajes aéreos nacionales

Aeropuerto	2014	2015		Noviembre
	Noviembre	Noviembre	Ene-Nov	% Part
Bogota - Eldorado	656.828	698.782	7.533.994	37,2%
Rionegro - Jose M. Cordova	210.366	236.494	2.356.034	11,9%
Cali - Alfonso Bonilla Aragon	156.604	176.408	1.781.203	8,9%
Cartagena - Rafael Nuñez	120.465	148.929	1.480.712	6,8%
Barranquilla-E. Cortissoz	94.637	108.045	1.097.787	5,4%
San Andres-Gustavo Rojas Pinilla	46.621	71.679	681.184	2,6%
Bucaramanga - Palonegro	69.595	69.429	784.144	3,9%
Santa Marta - Simon Bolivar	54.872	59.665	648.329	3,1%
Pereira - Matecañas	50.872	53.913	596.225	2,9%
Medellin - Olaya Herrera	42.673	46.175	470.720	2,4%
Otros	264.310	268.683	2.841.621	15,0%
Total	1.767.843	1.938.202	20.271.953	

Nota. Fuente : Aeronáutica Civil , Cálculos OEE.

El total de pasajes con destino al aeropuerto de San Andrés – Gustavo Rojas Pinilla de Enero a Noviembre de 2015 son :

- a) Pasajes Aéreos Internacionales : 42.515
- b) Pasajes Aéreos Nacionales : 681.184

Total Pasajes: 723.699

3.9. Principales Orígenes de Turistas Extranjeros

El principal origen de los viajeros extranjeros no residentes que llegaron por vía aérea en el año 2015, con un 18,7% del total de llegadas son estadounidenses. Los países que conforman Mercosur son emisores importantes de viajeros extranjeros a Colombia.

Tabla 10
Principales orígenes de turistas extranjeros

País	2014		2015		Diciembre
	Diciembre	Ene-Dic	Diciembre	Ene-Dic	
Estados Unidos	45.971	376.566	58.372	428.927	27,0%
Venezuela	37.879	272.807	25.195	344.543	-33,5%
Ecuador	13.175	126.743	15.673	149.593	19,0%
Brasil	11.991	124.718	13.513	136.917	12,7%
México	9.853	110.172	12.973	144.618	31,7%
Argentina	9.315	118.368	10.376	123.621	11,4%
Perú	8.801	122.342	9.899	132.514	12,5%
España	8.664	95.325	9.725	100.087	12,2%
Chile	7.465	102.696	7.768	109.994	4,1%
Panamá	5.216	46.171	7.016	66.580	34,5%
Resto de países	49.230	471.906	59.252	550.948	20,4%
Total	207.560	1.967.814	229.762	2.288.342	10,7%

Nota. Fuente : Migración Colombia , cálculos OEE.

3.10. Salida de colombianos al exterior

En el año 2015 se registró una leve caída en las salidas de los colombianos fuera del país respecto al año anterior 2014, en un -1.3 % , esto significa que hubo un decrecimiento de 51.144 viajeros colombianos :

Tabla 11
Salida de colombianos al exterior

	Ene-Dic	Ene-Dic	%Var 15/14
	2014	2015	
	3.910.856	3.859.712	-1,31%

Nota. Fuente : Migración Colombia , cálculos OEE.

La devaluación del peso colombiano es el factor principal de esta caída, el colombiano ha optado por viajar dentro de su país.

3.11. Ocupación Hotelera

En Colombia, según cifras del Registro Nacional de Turismo, hay 6.558 hoteles (con 172.568 habitaciones disponibles) para atender la creciente demanda de viajeros de los últimos años. (Dinero).

La hotelería colombiana presenta amplios y lujosos hoteles, modernos hospedajes, haciendas típicas en medio de cafetales, posadas turísticas en reservas naturales o en las cercanías al mar, hoteles boutique . Asimismo cuenta con una variada oferta de centros de convenciones, circuitos feriales y salones de reuniones con tecnología y logística de primera, para garantizar el éxito de un evento.

Según COTELCO el departamento con mayor ocupación es San Andrés , Islas :

Tabla 12

Departamentos con mayor ocupación hotelera.

Departamento	2014	2015	Noviembre
	Noviembre	Noviembre	Var (pp)
San Andrés, Islas	70,9%	80,7%	9,8%
Magdalena	54,1%	76,0%	21,9%
Antioquia	69,1%	72,8%	3,7%
Total (1)	59,8%	61,4%	1,6%
Total (2)	57,8%	59,5%	1,6%

Nota. Fuente : DANE, COTELCO

3.11.1. Hotelería Providencia : se caracteriza por sus hoteles pequeños, cómodos y de ambiente familiar. Los hoteles cuentan con todos los servicios y están ubicados alrededor de la Isla. También hay cabañas, dotadas con todo lo necesario en un ambiente de paz, naturaleza y tranquilidad. Gran parte de estos establecimientos son de propiedad de los nativos y atendidos por ellos mismos. Están construidos principalmente en madera, se destacan por sus brillantes colores que encajan perfectamente con el ambiente tropical.

Este destino es frecuentado por extranjeros y colombianos durante los 12 meses del año. La mayoría de los hoteles ofrece todo incluido (paquete vacacional), entre los cuales se destaca la cadena Decamerón, a través de su variada oferta que incluye todas las comodidades necesarias.

Con el fin de realizar una investigación exhaustiva de cada uno de los alojamientos presentes en la Isla de Providencia se ingresó a diferentes plataformas de ventas y a

páginas oficiales de las empresas. Asimismo se leyeron comentarios de turistas nacionales e internacionales que se alojaron en cada una de ellas para analizar si la promesa de servicio si se cumple al cliente.

A continuación se presenta una comparación entre los hoteles ubicados en la Isla de Providencia :

Tabla 13
Cuadro Comparativo alojamientos en la Isla de Providencia

NOMBRE ALOJAMIENTO	DESCRIPCION	UBICACIÓN	CAPACIDAD	SERVICIOS	PRECIOS (tarifas por noche en COP)	TIPO DE HOTEL
Miss Elma	Atención personalizada , nada muy lujoso pero perfectamente adecuado y estratégicamente ubicado.	Muy cerca a la playa en la Bahía Agua Dulce.	6 habitaciones todas con vista al mar.	Restaurante/bar , aire acondicionado , TV por cable , sala de juegos , masajes y excursiones.	Desde 215,000 por habitación doble incluyendo desayuno .	Afiliado a Decamerón
Miss Mary	Habitaciones sencillas pero cómodas , alejado de los sitios turísticos, comida fresca.	Al frente de la playa en Bahía Sur Oeste.	8 habitaciones , solo la mitad tienen vista al mar.	Restaurante, minibar , TV por cable, aire acondicionado , excursiones y masajes.	Desde 215,000 por habitación doble incluyendo desayuno .	Afiliado a Decamerón
Cabaña Relax	Es un hotel muy colorido, confortabile , cómodo y excelente servicio.	En Bahía Aguadulce, a una distancia corta de la costa o la playa, no cuenta con vista al mar	8 habitaciones.	Restaurante , piscina, minibar, caja fuerte, aire acondicionado y TV por cable.	Desde 170,000 por habitación doble incluyendo desayuno .	Afiliado a Decamerón
El Recreo	Hotel pequeño , buenos precios y ubicación . Recomendado para pasar solo la noche y hacer otras actividades durante el día.	Al frente de la playa en Bahía Aguadulce. La tienda de buceo de Felipe es al lado.	12 habitaciones sencillas con balcón.	Restaurante, bar, aire acondicionado, WiFi, excursiones, nevera y alquiler de bicicletas.	Desde 160,000 por habitación doble incluyendo desayuno .	Independiente
Posada del Mar	Habitaciones confortables e instalaciones amplias. Además cuenta con múltiples servicios.	Cerca a la Bahía Agua Dulce.	24 habitaciones con balcón, hamaca y vista al mar.	Salón de juegos para niños , minibar, TV por cable, aire acondicionado , restaurante/bar y excursiones	Desde 215,000 por habitación doble incluyendo desayuno .	Afiliado a Decamerón
Cabañas Agua Dulce	Coloridas habitaciones con un diseño propio del Caribe y buena ubicación.	En Bahía Aguadulce atrás de la costa, el hotel no tiene vista al mar.	24 cabañas independientes.	Piscina, bar, restaurante, aire acondicionado , TV , nevera y un área de juegos para niños.	Desde 290,000 por habitación doble .	Independiente
Deep Blue	Después de una remodelación (2010 a 2012) y nueva administración, es uno de los hoteles más lujosos y exclusivos del Caribe Colombiano.	En la costa este de la Isla de Providencia. vista hacia Cayo Cangrejo y el Parque Nacional.	12 habitaciones con balcón.	Restaurante en frente al mar , aire acondicionado, TV por cable, minibar , caja de seguridad, teléfono 24 h, secador de pelo, bata de baño , WiFi en la recepción y excursiones.	Desde 585,000 por habitación doble, incluye desayuno	Independiente

NOMBRE ALOJAMIENTO	DESCRIPCION	UBICACION	CAPACIDAD	SERVICIOS	PRECIOS (tarifas por noche en COP)	TIPO DE HOTEL
Hotel El Encanto	Ubicado en una de las zonas más turísticas de la Isla. Excelente relación precio/calidad.	A 1 minuto de la playa en Bahía de Aguadulce y justo al frente del Centro de Buceo Felipe.	18 habitaciones.	Restaurante WiFi, aire acondicionado, TV por cable, lavandería, caja fuerte y acepta mascotas.	Desde 220,000 por habitación doble incluyendo desayuno .	Independiente
Hotel El Pirata Morgan	Hotel con ambiente familiar , cuenta con variedad de actividades recreativas.	Cerca a la Bahía Agua Dulce.	30 habitaciones con vista al mar.	Restaurante, piscina, TV por cable, nevera, teléfono , WiFi, terraza bar , supermercado, piscina, salón de eventos, alquiler de motos y excursiones.	Desde 240,000 por habitación doble incluyendo desayuno y cena.	Independiente
Hotel Sirius	Pequeño hotel y centro de buceo, el cual es manejado por su propietario suizo-colombiano.	Localizado en la parte sur de la isla, en la Bahía Sur Oeste.	5 habitaciones con balcón y hamaca.	Aire acondicionado, refrigerador, minibar, caja de seguridad y TV por cable.	Desde 165,000 por habitación doble.	Independiente
Posada Coco Bay	Habitaciones frescas, cuentan con vista al mar. Personal cordial. Alejado de la ciudad.	Ubicación con vista a Cayo Cangrejo y la Bahía de Maracaibo.	4 amplias habitaciones con cocineta, balcón y vista al mar.	Aire acondicionado , TV por cable, alquiler de kayak .	Desde 180,000 por habitación doble incluyendo desayuno.	Independiente
Sol Caribe Hotel	Uno de los hoteles más antiguos y grandes en Providencia.	Sobre la costa cerca a la Bahía Aguadulce.	35 habitaciones.	Restaurante, bar, piscina, TV por cable, aire acondicionado , teléfono, WiFi y minibar.	Desde 550,000 por habitación doble.	Cadena Solar Hoteles & Resorts
South West Bay Cabañas	Ubicación ideal, amplias habitaciones y buen servicio. Construcción en madera.	Se encuentra de 5 a 10 minutos caminando de la playa en Bahía Suroeste.	20 habitaciones con balcón.	Restaurante, TV por cable, aire acondicionado y nevera.	Desde 170,000 por persona, incluye desayuno.	Independiente

3.12. Investigación de mercado

En el presente trabajo de grado se realizó una investigación descriptiva por medio de encuestas a turistas internacionales y nacionales entre 20 y 65 años, universitarios o profesionales, con el fin de determinar el potencial de turistas nacionales e internacionales que ven en la Isla de Providencia y en un hotel natural una opción para pasar sus vacaciones. De igual manera se estableció si los gustos, preferencias, nivel socioeconómico, entre otros están alineados con el perfil de un cliente que se hospeda en el Hotel Playa Koralia S.A.S.

Dentro de los mecanismos utilizados para realizar las encuestas a la población correcta se hizo una aproximación con un grupo de personas que cumplieron con la segmentación de la investigación, teniendo como requisito fundamental que hayan viajado o tienen planeado viajar a San Andrés y/o Providencia. La encuesta tuvo preguntas cerradas, algunas se plantearon con la escala de Likert con el fin de medir actitudes y conocer el grado de conformidad, se aplicó vía online por medio de una página especializada : “Encuesta fácil”.

3.12.1. Tamaño de población :

El tamaño de la población corresponde al número de turistas tanto nacionales como internacionales que pasaron vacaciones en San Andrés y/o Providencia en el año 2015. Se tomó como referencia los pasajes con destino al aeropuerto de San Andrés – Gustavo Rojas Pinilla y los cruceros con destino al muelle San Andrés – Toninos de Enero a Diciembre de 2015 :

a) Pasajes Aéreos Internacionales :	42.515
b) Pasajes Aéreos Nacionales :	681.184
c) Cruceros Internacionales :	<u>272.206</u>
Total población:	995.905

3.12.2. Tamaño de la muestra

Para determinar el tamaño de la muestra, se aplicó la siguiente fórmula utilizada para un procedimiento de muestreo aleatorio simple y cuando el universo (población) es mayor a 100.000 elementos:

$$n = \frac{Z^2 \times N \times P \times Q}{e^2 \times N + Z^2 \times P \times Q}$$

En donde: n = tamaño de la muestra

N = tamaño de la población

Z = nivel de confianza deseado

P = proporción estimada de éxito

Q = proporción estimada de fracaso

e = margen de error

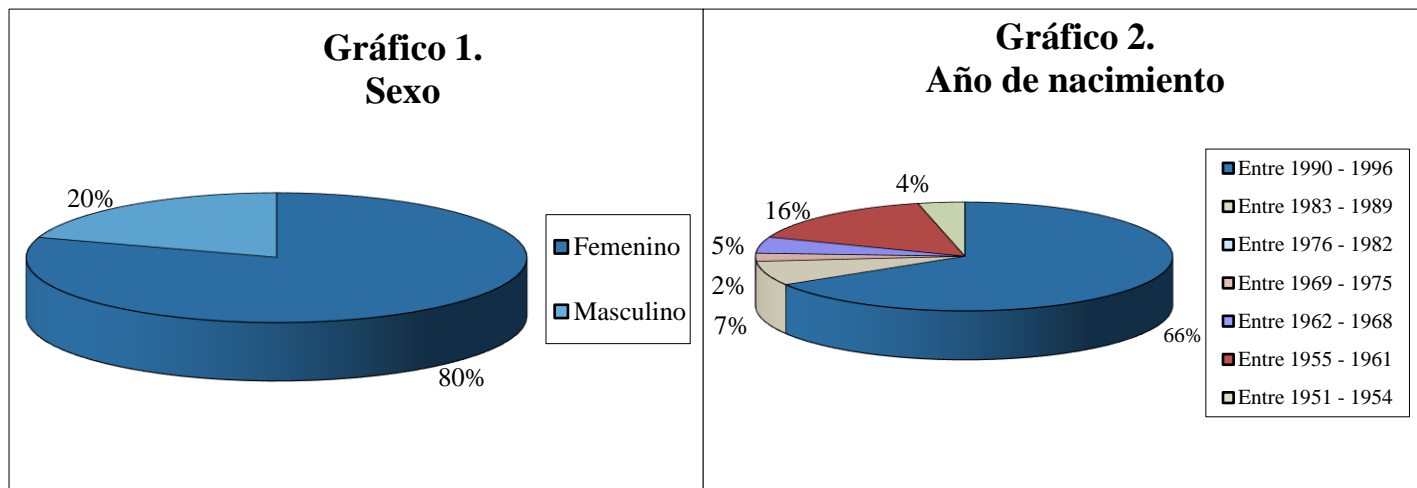
Reemplazando la fórmula anterior, se obtiene

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 995.905 \times (0.90) \times (0.10)}{(0.05)^2 \times 995.905 + (1.96)^2 \times (0.90) \times (0.10)}$$

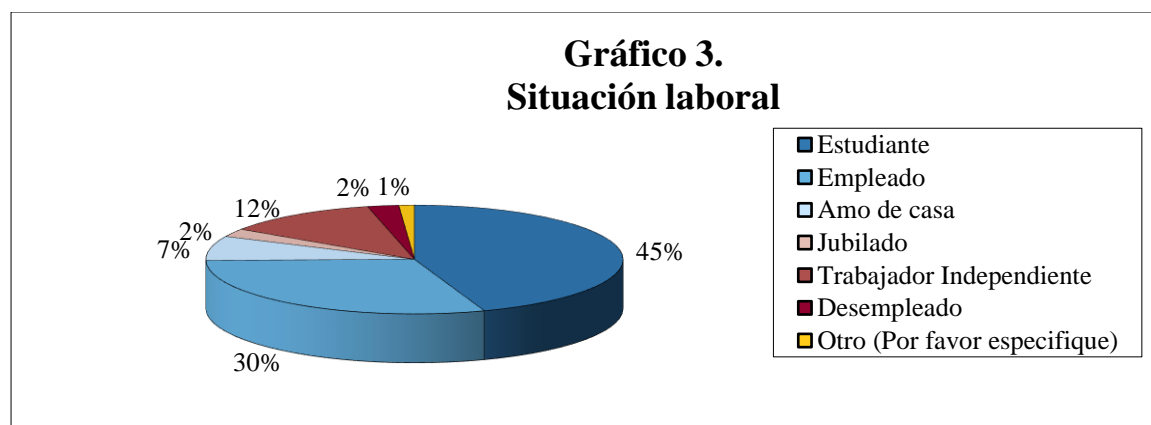
n = 138 encuestas a realizar

3.12.3. Resultados investigación de mercadeo

Con la información obtenida de las encuestas realizadas (Anexo 1) a un determinado grupo de personas se procedió a tabular, graficar y analizar los respectivos datos.

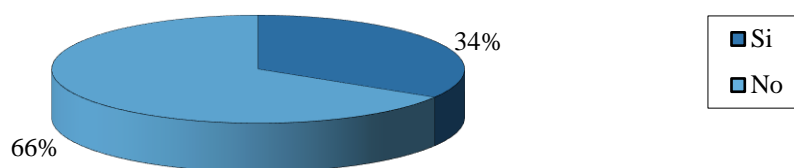


A partir del gráfico 1 y gráfico 2 se puede observar que una gran parte de los encuestados (80%) son mujeres jóvenes cuya edad oscila entre 20 y 26 años. Asimismo personas de 55 y 61 años respondieron un número importante de encuestas. Por otro lado no hubo ninguna encuesta que tuviera una edad entre 34 y 40 años.



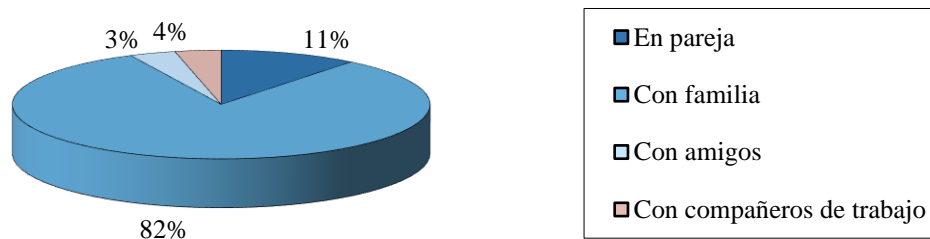
El 75% de los encuestados son estudiantes o empleados. Otro porcentaje significativo en la pregunta 3 son los trabajadores independientes. Por otro lado solo el 1% fue Otros pero los encuestados no especificaron su respuesta. También se observa un porcentaje bajo (por debajo del 5%) de personas jubiladas esto se debe a que las encuestas fueron realizadas a personas entre los 20 – 60 años.

Gráfico 4.
¿Ha visitado la Isla de Providencia?



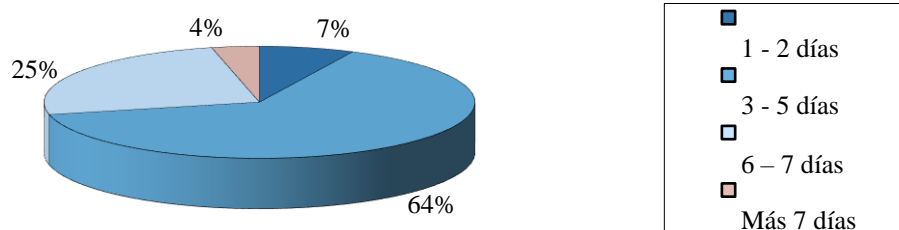
La opción más elegida fue No casi el doble de los encuestados no ha ido a la Isla de Providencia. Ese 34% respondieron de la pregunta 5 a la 10 que hacían referencia a su estadía en la Isla.

Gráfico 5.
Su última visita a la Isla la realizo



La mayoría de los encuestados (más del 50%) han visitado la Isla de Providencia en familia, en segundo lugar en pareja. Ningún encuestado ha realizado su viaje a la Isla solo o con otros turistas.

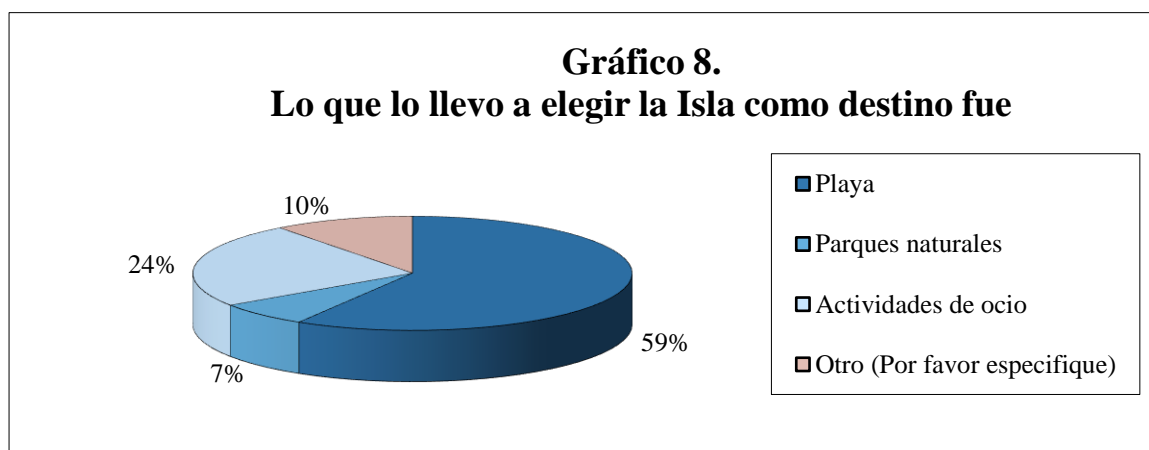
Gráfico 6.
En su última visita a la Isla, su estadía fue de



Más de la mitad de los encuestados en su última visita a la Isla de Providencia se hospedó de 3 – 5 días. Solo el 4% más de 7 días. En promedio los encuestados se alojan entre 3 a 7 días máximo.

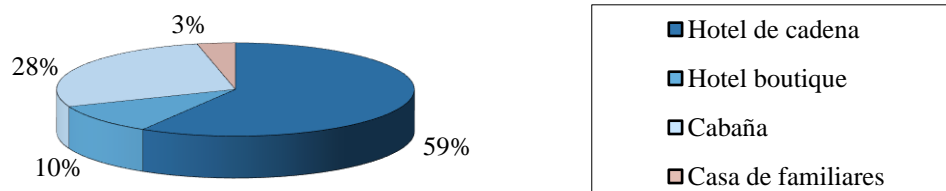


El motivo de casi todos los individuos de su última visita a la Isla de Providencia fueron las vacaciones (97%), solo el 3% tuvo un motivo diferente que fue estudios. Ninguna otra opción fue seleccionada por los encuestados (trabajo y otros).



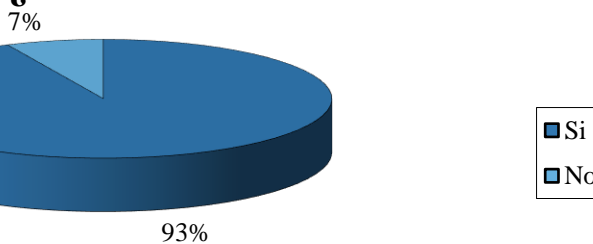
El 59% de los encuestados eligieron en su última visita la Isla de Providencia por sus playas cristalinas y las actividades de ocio que en esta se encuentra. Ninguna personas lo llevo a elegir la Isla como destino por su gastronomía, cultura o precios; fue más relevante la diversión a la hora de escoger en su mayoría sus vacaciones. En otros especificaron descanso, hermoso lugar y buceo.

Gráfico 9.
En su última visita a la Isla se alojó en



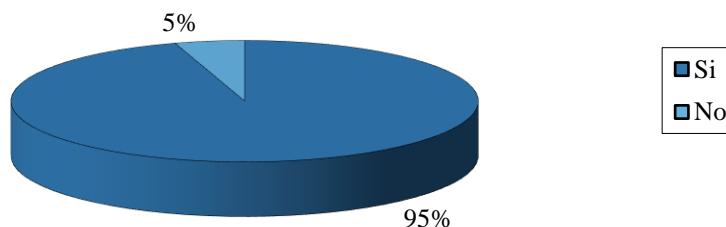
El 86% de los turistas se alojaron en su última visita en la Isla de Providencia en un hotel de cadena o en una cabaña, siendo el primero de mayor estadía. Por otro lado casa de familiares solo obtuvo un 3%, hostel y casa propia un 0%.

Gráfico 10.
¿Volvería a la Isla?



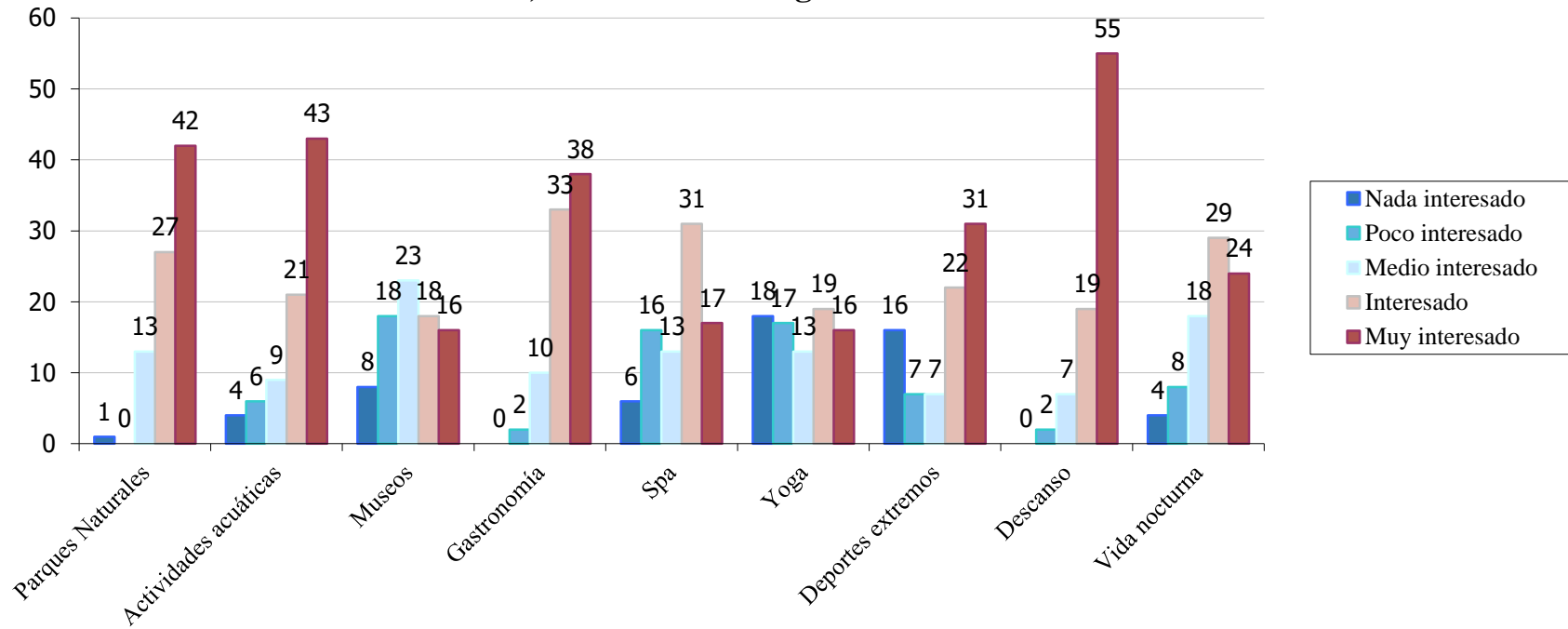
Más del 90% de los encuestados volverían a la Isla de Providencia después de su última visita, esto significa que el lugar cumplió con sus expectativas.

Gráfico 11.
¿Le gustaría conocer la Isla?

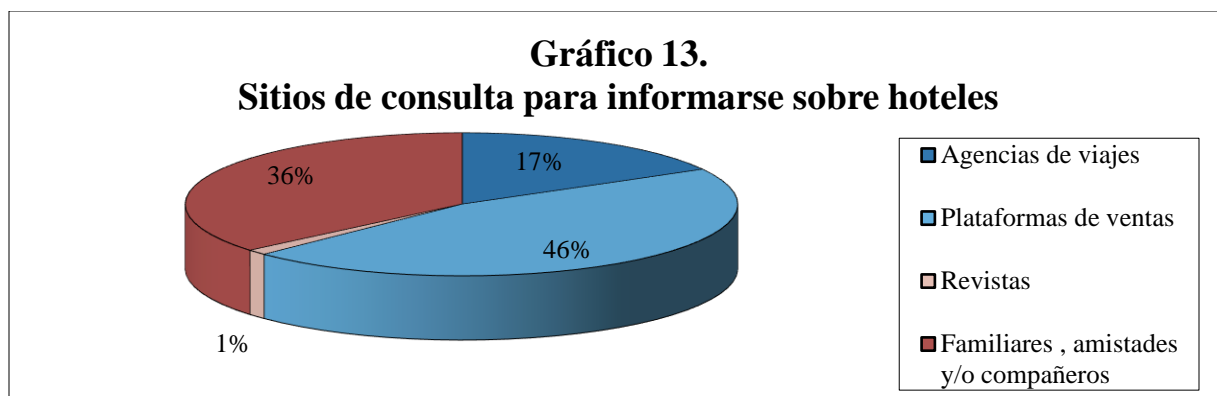


El gráfico 11 muestra que casi todos los encuestados están interesados en conocer la Isla de Providencia. Tan solo el 5% no está interesado.

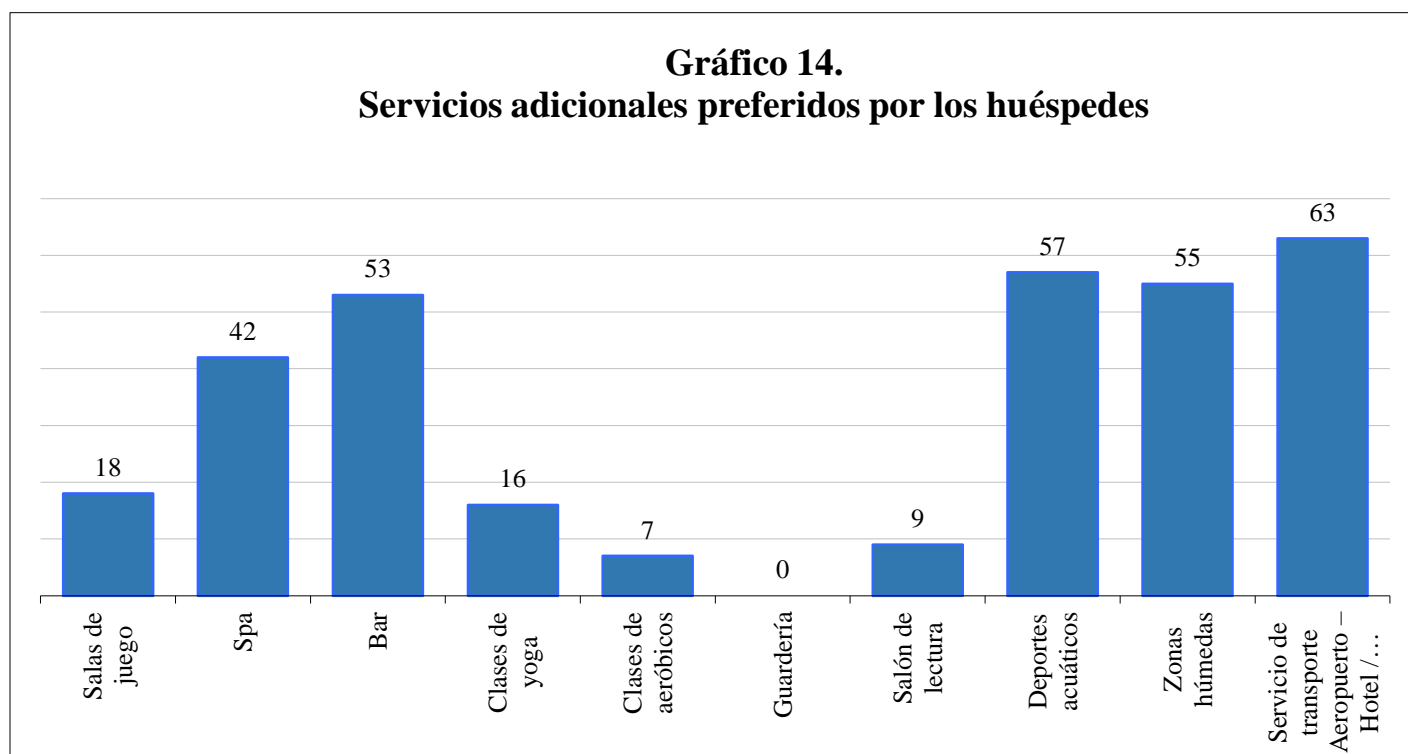
Gráfico 12.
Atractivos turísticos , en función de su grado de interés



Se puede observar que uno de los atractivos turísticos de mayor interés a la hora de pasar vacaciones es el descanso, las actividades acuáticas, los parques naturales y la gastronomía. En segundo lugar los turistas muestran interés por deportes extremos, spa y vida nocturna. Por otro lado los encuestados muestran poco interés por museos.

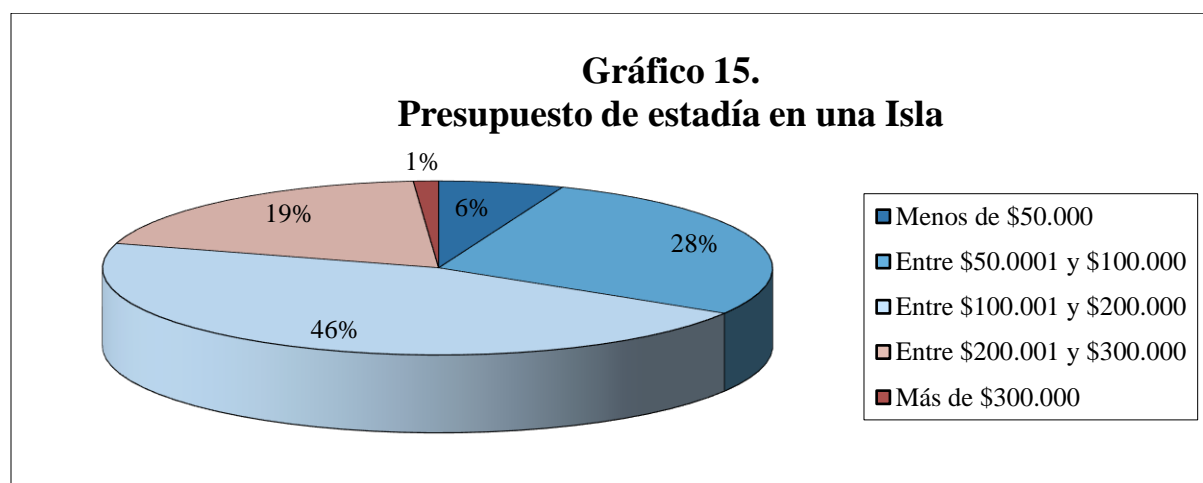


A la hora de informarse los turistas sobre hoteles acostumbran a revisar plataforma de ventas o consultar con gente cercana ya sea familiares, amistades y/o compañeros. En cambio los recursos en papel no son tan utilizados, como lo podemos observar en el caso de revistas y periódicos.



El servicio adicional más importante para la población es que el hotel brinde un servicio de transporte del aeropuerto al hotel y viceversa. Otros servicios adicionales de gran impacto para el

huésped son los deportes acuáticos, zonas húmedas y bar. En cambio guardería no es de importancia para los turistas.



Se observa que más del 70% de la muestra está dispuesta a pagar por persona en pesos colombianos por hospedaje en una Isla entre \$50.001 y \$200.000. Solo el 1% está dispuesto a pagar más de \$300.000 y menos de \$50.000 solo el 6%.

3.13.Hallazgos

Según las investigaciones realizadas, los datos encontrados en ProColombia , Aeronáutica Civil, Migración Colombia, Parques naturales nacionales y otros medios de información, se puede concluir que la idea de construir Hotel Playa Koralia S.A.S tiene gran potencial debido a que está encaminada hacia el descanso, relajación y protección del medio ambiente, factores fundamentales para los turistas tanto nacionales como internacionales según la investigación de mercado.

Ahora bien, según las encuestas realizadas a los consumidores más del 95% de la muestra de la población les interesaría conocer la Isla de Providencia, los atractivos turísticos de mayor interés para la población a la hora de pasar vacaciones son es el descanso, las actividades acuáticas, los parques naturales y la gastronomía. Por otro lado más del 80% de la población al informarse de

hoteles consulta en plataformas de ventas o por algún conocido ya sea familia , amigos y/o compañeros. Además para los turistas es importante que el alojamiento incluya servicio de transporte, deportes acuáticos, zonas húmedas y bar. Por ultimo el 47 % de la población pagaría por persona por servicio de hospedaje en una isla entre \$100.000 y \$200.000. Cabe resaltar que el 93% población que ha visitado al menos una vez la Isla de Providencia volvería de nuevo. Se observa que la estadía en la Isla de Providencia es por vacaciones durante mínimo 3 días y máximo 7 días y normalmente en un hotel de cadena o cabaña.

4. Conclusiones

De acuerdo a la investigación de mercado realizada durante las 18 semanas anteriores podemos concluir que en cuanto a la viabilidad del proyecto es factible la construcción del Hotel Playa Koralía S.A.S. en la Isla de Providencia. Sin embargo se identificaron diferentes retos y desafíos que incrementarían el costo de la construcción y más adelante la operación del mismo.

4.1. Claves para el éxito

La clave del éxito es ofrecer un servicio excepcional que esta diseñado para generar toda una experiencia para el cliente en la Isla de Providencia y así lograr que estos se sientan inmersos en el medio ambiente, cómodos y satisfechos. Este será un elemento clave para lograr la fidelidad de los clientes. La atención al cliente, el servicio, el restaurante, spa e higiene del hotel serán otros aspectos claves para generar un punto de referencia que le de valor agregado al hotel.

Hotel Playa Koralía ofrece un servicio que se ha destacado en el sector hotelero por ofrecer una experiencia única y relajante, enfocado a personas que buscan la desconexión del mundo agitado de hoy y experimentar un ambiente cómodo, natural, puro y amigable; estos factores determinantes para los turistas que visitan el hotel en la ciudad de Santa Marta son según la

investigación de mercado los mismos que buscan los turistas en la Isla de Providencia . Como consecuencia se determina que la construcción del Hotel Playa Koralia en la Isla sin ninguna modificación tendrá una importante demanda de turistas tanto nacionales como internacionales.

La segmentación ha sido otro elemento clave para lograr identificar las tácticas necesarias para generar un valor agregado en esta industria tan competitiva.

4.2. Desafíos

- Las inclemencias del tiempo son extremas, días de sequía prolongados de aproximadamente diez días, generan problemas de suministro de agua para irrigar los jardines y abastecer habitaciones. Asimismo hay prolongados aguaceros de mas de seis horas seguidas acompañados de vientos y tormentas eléctricas, causando derribo de arboles, inundaciones de habitaciones y diferentes instalaciones de la compañía .
- La mayoría de las compras se realizan a las afueras de la Isla de Providencia, lo cual implica una planificación exhaustiva y un programa de todas las compras correspondientes a los suministros necesarios para los huéspedes. Por otra parte los costos de transporte aumentan y el tiempo requerido es mayor.
- Trabajadores: asistentes administrativos, cocineros, meseros, bartenders serian trasladados desde Bogotá, debido a que no hay escuelas de gastronomía, personal bilingüe casi nulo, técnicos administrativos muy escasos y el trabajador isleño no es igual de trabajador al bogotano.
- La eliminación de visa a Schengen para colombianos : a partir de la entrada en vigencia de la nueva medida, la salida de viajeros nacionales hacia España, Francia, Alemania e Italia, especialmente esta aumentando.

- El virus Zika : El primero de febrero de 2016 la directora general de la Organización Mundial de la Salud (OMS), Margareth Chang, confirmo la declaratoria de una emergencia sanitaria mundial como consecuencia de la rápida propagación del virus del Zika, que está afectando a decenas de países, principalmente caribeños y centroamericanos. (Dinero). La proliferación de este ha tenido un impacto en el sector turístico de Suramérica, región donde se propaga la nueva enfermedad.

5. Bibliografía

Libro Guía: Correa, J.S.- Murillo O. J.H. (2014). Escritura e Investigación Académica. Una guía para la elaboración del trabajo de grado. Editorial CESA.

Colprensa. (n.d.). *El Pais*. Retrieved 04 04, 2016, from El Pais:

<http://www.elpais.com.co/elpais/colombia/noticias/ecoturismo-atrae-turistas-parques-naturales>

Dinero. (2015, 12 24). Retrieved 02 27, 2016, from Dinero:

<http://www.dinero.com/economia/articulo/turismo-motor-crecimiento-economico-progreso-social/217537>

Dinero. (2016, 02 18). Retrieved 02 23, 2016, from Dinero: <http://www.dinero.com/edicion-impresa/sectores/articulo/el-turismo-el-colombia-crecio-69-generando-11-billones/219407>

Dinero, R. (n.d.). *Dinero*. Retrieved 04 06, 2016, from Dinero:

<http://www.dinero.com/economia/articulo/el-turismo-impulsa-economia-colombia-2015/212909>

Gallo, C. G. (2014, Nov 25). Hotelería en Colombia crecerá 5,8% anualmente. *La Republica* .

Maria Claudia Lacouture, P. d. (2015, 09 27). *Dinero*. Retrieved 02 23, 2016, from Dinero:

<http://www.dinero.com/pais/articulo/balance-campana-colombia-realismo-magico-procolombia/213949>

Ministerio de Hacienda y Crédito Público. (2013, 10 20). Retrieved 02 25, 2016, from

Ministerio de Hacienda y Crédito Público:

<http://www.minhacienda.gov.co/portal/page/portal/HomeMinhacienda/elministerio/NormativaMinhacienda/Decretos/2013/DECRETO%202646%20DEL%2020%20DE%20NOVIEMBRE%20DE%202013.pdf>

Portafolio. (2014). La Tendencia del futuro mercado hotelero . *El Tiempo* .

Portafolio. (2014, Abril 4). Sector Hotelero en Colombia sorprende en el 2014. *El Tiempo* .

ProColombia. (n.d.). *Colombia Travel*. Retrieved 04 3, 2016, from Colombia Travel:

<http://www.colombia.travel/es/informacion-practica/visas>

ProColombia. (n.d.). *ProColombia*. Retrieved 04 04, 2016, from ProColombia:

<http://www.procolombia.co/especial-colombia-ny-2012/visite-colombia/razones-de-por-que-viajar-colombia>

Sandoval, M. D. (2014, Nov 25). La época de oro de la industria hotelera. *El Espectador* .

Anexo 1.

Encuesta para conocer el perfil de los turistas que visitan o están interesados en visitar la Isla de Providencia.

Las preguntas que Ud. encontrará a continuación buscan conocer el perfil de los turistas que visitan o están interesados en visitar la Isla de Providencia. Cuando encuentre la palabra Isla se está haciendo referencia a la Isla de Providencia.

Tomará poco tiempo resolverlas. Muchas gracias por su colaboración.

Marque con una X su respuesta

1. Sexo
 - a) Femenino
 - b) Masculino
2. Año de Nacimiento

3. ¿Cuál es su situación laboral?
 - a) Estudiante
 - b) Empleado
 - c) Amo de casa
 - d) Jubilado
 - e) Trabajador Independiente
 - f) Desempleado
 - g) Otro ¿Cuál? _____
4. ¿Ha visitado la Isla de Providencia?
 - a) Si
 - b) No

Si su respuesta es negativa por favor responda las preguntas de la 11 en adelante y si es afirmativa continúe con sus respuestas.
5. Su última visita a la Isla la realizo :
 - a) En pareja
 - b) Con familia
 - c) Con amigos
 - d) Con otros turistas
 - e) Con compañeros de trabajo
 - f) Solo
6. En su última visita a la Isla, su estadía fue de :
 - a) 1 – 2 días
 - b) 3 – 5 días
 - c) 6 – 7 días
 - d) Más 7 días
7. El motivo de su última visita a la Isla fue:
 - a) Vacaciones
 - b) Trabajo
 - c) Estudios
 - d) Otro ¿Cuál? _____
8. Lo que lo llevo a elegir la Isla como destino fue:
 - a) Precios
 - b) Playa
 - c) Parques naturales
 - d) Actividades de ocio
 - e) Gastronomía
 - f) Cultura
 - g) Otro ¿Cuál? _____
9. En su última visita a la Isla se alojó en :
 - a) Hotel de cadena
 - b) Hotel boutique
 - c) Cabaña
 - d) Hostal
 - e) Casa de familiares
 - f) Casa propia
10. ¿Volvería a la Isla?
 - a) Si
 - b) No

11. Le interesa conocer la Isla :

- a) Si
- b) No

12. Marque con una X los atractivos turísticos , en función de su grado de interés

1	2	3	4	5
Nada interesado	Poco interesado	Medio interesado	Interesado	Muy interesado

	1	2	3	4	5
Parques naturales					
Actividades acuáticas					
Museos					
Gastronomía					
Spa					
Yoga					
Deportes extremos					
Descanso					
Vida nocturna					

13. Al informarse de Hoteles Ud. acostumbra consultar en :

- a) Agencias de viajes
- b) Plataformas de ventas
- c) Periódico
- d) Revistas
- e) Familiares , amistades y/o compañeros

14. Un Hotel que le brinde el mejor alojamiento debería incluir los siguientes servicios adicionales :

Escoja 4 opciones

- a) Salas de juego
- b) Spa
- c) Clases de yoga
- d) Clases de aeróbicos
- e) Guardería
- f) Salón de lectura
- g) Deportes acuáticos
- h) Zonas húmedas
- i) Servicio de transporte Aeropuerto – Hotel / Hotel – Aeropuerto

15. Ud. estaría dispuesto a pagar aproximadamente por persona en COP por servicio de hospedaje en una Isla:

- a) Menos de \$50.000
- b) Entre \$50.0001 y \$100.000
- c) Entre \$100.001 y \$200.000
- d) Entre \$200.001 y 300.000
- e) Más de \$300.000