

**FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN HOSTAL, PARA CONDUCTORES  
DE CARROTANQUES UBICADO EN LA CIUDAD DE BARRANCABERMEJA**

**LILIA BEATRIZ RIVERA SANCHEZ  
YASBLEYDY DURAN BARBA**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER - UIS  
INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA  
GESTIÓN EMPRESARIAL  
BUCARAMANGA  
2012**

**FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN HOSTAL, PARA CONDUCTORES  
DE CARROTANQUES UBICADO EN LA CIUDAD DE BARRANCABERMEJA**

**LILIA BEATRIZ RIVERA SANCHEZ  
YASBLEYDY DURAN BARBA**

**Proyecto de Grado presentado como requisito parcial para optar el título de  
Profesional en Gestión Empresarial**

**Director  
LUIS FRANCISCO HERNÁNDEZ ACEVEDO  
Gestor Empresarial**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER - UIS  
INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA  
GESTIÓN EMPRESARIAL  
BUCARAMANGA  
2012**

## Texto de la dedicatoria

*A Dios fuente de toda sabiduría y entendimiento, dueño de la vida.*

*LILJA Y YASBLEYDY*

*A mis padres quienes fueron apoyo fundamental para el logro de esta meta, a mi hijo Nicolás David por comprender que las cosas valiosas en la vida demandan una cuota alta de sacrificio y entrega, para finalmente sentarse a saborear el triunfo y a pensar en el próximo peldaño a escalar.*

*YASBLEYDY DURAN BARBA*

## Texto de la dedicatoria

*A José Manuel, Valentina y Valeria por aceptar el reto de cumplir esta meta de crecimiento personal y profesional con todos los sacrificios de tiempo, espacio y entrega que este proyecto demandó.*

*A mis padres y hermanos que siempre estuvieron presentes brindando apoyo y respaldo en los momentos en los que yo estuve ausente.*

*LILJA BEATRIZ RIVERA SANCHEZ*

## **AGRADECIMIENTOS**

A LUIS FRANCISCO HERNÁNDEZ ACEVEDO, tutor en el área de calidad total, evaluación de proyectos del Instituto de Educación a Distancia de la Universidad Industrial de Santander y director del presente proyecto de grado por su paciencia, sus orientaciones, su disponibilidad, su gran espíritu de colaboración y compromiso permanente con la institución.

A todas aquellas personas que contribuyeron al desarrollo del presente documento, y las fuentes secundarias recopiladas como punto de partida para la consecución de la información y levantamiento de todos los estudios que conforman ésta factibilidad.

## CONTENIDO

	pág.
RESUMEN ESPAÑOL	25
RESUMEN INGLÉS	26
INTRODUCCIÓN	27
1. GENERALIDADES	29
1.1 ANTECEDENTES DE LOS HOSTALES	29
1.1.1 Concepto de hostel.	29
1.1.2 Origen.	29
1.1.3 Historia de los hostales.	30
1.1.4 Conceptualización moderna de los hostales.	30
1.2 EVOLUCIÓN DEL SECTOR DE LOS HOSTALES	30
1.2.1 A nivel Mundial.	30
1.2.1.1 Hostales con estilo.	31
1.2.2 Hostales centrales.	31
1.2.3 Hostales con romanticismo.	32
1.2.4 Hostales ecológicos.	33
1.2.5 Hostales con variedad de instalaciones.	33
1.2.6 Hostales con estilos diferentes.	35
1.3 SECTOR DE LOS HOSTALES A NIVEL NACIONAL	35
1.4 CONTEXTO HISTÓRICO Y GEOGRÁFICO DE BARRANCABERMEJA	36
1.4.1 Contexto histórico.	36
1.4.2 Contexto geográfico.	37

1.4.2.1	Extensión territorial.	38
1.4.2.2	Zonas de expansión.	38
		pág.
1.4.2.3	Relieve.	36
1.5	MARCO LEGAL	38
1.5.1	Ley 300 de 1996.	38
1.5.2	Ley 100 de 1993.	39
1.5.3	Ley 789 de 2002.	40
1.5.4	Requisitos de constitución.	40
2.	ESTUDIO DE MERCADOS	42
2.1	OBJETIVOS	42
2.1.1	General.	42
2.1.2	Específicos.	42
2.2	DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO	42
2.2.1	Definición, usos y especificaciones del servicio.	42
2.2.2	Productos Sustitutos.	43
2.2.3	Productos Complementarios.	43
2.2.4	Atributos diferenciadores del servicio con respecto a la competencia.	43
2.3	MERCADO POTENCIAL Y OBJETIVO	44
2.3.1	Mercado potencial.	44
2.3.2	Mercado Objetivo.	44

2.4	LA DEMANDA	45
2.4.1	Investigación de Mercados	45
2.4.1.1	Planteamiento del problema.	45
2.4.1.2	Necesidades de información.	45 pág.
2.4.1.3	Ficha Técnica.	46
2.4.2	Tabulación, presentación y análisis de resultados.	48
2.4.3	Estimación de la demanda.	63
2.4.4	Evolución histórica de la demanda.	63
2.4.5	Proyección de la demanda.	64
2.5	LA OFERTA	64
2.5.1	Necesidades de la información de la oferta.	64
2.5.2	Análisis de la situación actual de la competencia.	65
2.5.3	Ficha técnica.	65
2.5.4	Tabulación y presentación de resultados de la oferta.	66
2.5.5	Análisis de la situación actual de la competencia.	75
2.5.6	Proyección de la oferta.	75
2.6	RELACIÓN ENTRE LA DEMANDA Y LA OFERTA	75
2.7	CANALES DE COMERCIALIZACIÓN	76
2.7.1	Estructura de los canales actuales.	76
2.7.2	Ventajas y desventajas de los canales actuales.	76
2.7.3	Selección de los canales de comercialización.	76
2.8	PRECIO	76

2.8.1	Análisis de precios.	76
2.8.2	Estrategias de fijación de precios.	77
2.9	PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN	77
2.9.1	Objetivos.	77 pág.
2.9.2	Logotipo.	77
2.9.3	Lema.	78
2.9.4	Análisis de medios.	79
2.9.4.1	Radio.	79
2.9.4.2	Televisión.	79
2.9.4.3	Prensa.	79
2.9.4.4	Vallas publicitarias.	79
2.9.4.5	Volantes.	79
2.9.4.6	Tarjetas de presentación.	79
2.9.4.7	Páginas amarillas.	80
2.9.5	Selección de medios.	80
2.9.6	Estrategias publicitarias.	80
2.9.6.1	De lanzamiento.	80
2.9.6.2	De operación.	81
2.9.7	Presupuesto para la publicidad y la promoción.	81
2.9.7.1	De lanzamiento.	81
2.9.7.2	De operación.	82
2.10	CONCLUSIONES Y POSIBILIDADES DEL PROYECTO	82

3.	ESTUDIO TÉCNICO	84
3.1.1	Descripción del tamaño del proyecto.	84
3.1.2	Factores que determinan el tamaño del proyecto.	84
3.1.2.1	El tamaño del proyecto y la demanda.	84
		pág.
3.1.2.2	La disponibilidad de Insumos.	85
3.1.2.3	Recurso humano.	85
3.1.2.4	Disponibilidad de tecnología y equipos.	85
3.1.2.5	Localización.	85
3.1.2.6	Tamaño del proyecto y el financiamiento.	85
3.1.3	Capacidad del proyecto.	85
3.1.3.1	Capacidad total diseñada.	86
3.1.3.2	Capacidad instalada.	86
3.1.3.3	Capacidad utilizada.	86
3.2	LOCALIZACIÓN	87
3.2.1	Macrolocalización.	87
3.2.2	Microlocalización.	87
3.2.2.1	Método de puntos.	87
3.3	INGENIERÍA DEL PROYECTO	90
3.3.1	Ficha técnica del servicio.	90
3.3.2	Descripción técnica del proceso.	90
3.3.3	Diagrama de operación, proceso y procedimiento.	91
3.3.4	Control de calidad.	93

3.3.4.1	Infraestructura.	93
3.3.4.2	Limpieza de instalaciones.	93
3.3.4.3	Prestación del servicio.	93
3.3.4.4	Salud ocupacional.	93
		pág.
3.3.5	Recursos.	94
3.3.5.1	Recurso humano.	94
3.3.5.2	Recurso físico.	94
3.3.5.3	Insumos.	95
3.3.6	Estudio de proveedores.	96
3.3.7	Distribución en planta.	96
3.3.8	Logística de distribución.	96
3.4	CONCLUSIONES SOBRE LA VIABILIDAD TÉCNICA DEL PROYECTO	96
4.	ESTUDIO ADMINISTRATIVO Y LEGAL	98
4.1	FORMA DE CONSTITUCIÓN	98
4.1.1	Tipo de sociedad.	98
4.1.2	Procedimiento.	98
4.1.2.1	Inscripción de la empresa ante la Cámara de Comercio.	98
4.1.2.2	Proceso de formalización tributaria.	99
4.2	CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA.	100
4.2.1	Misión.	100
4.2.2	Visión.	100

4.2.3	Objetivos.	100
4.2.4	Políticas.	100
4.3	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	101
4.3.1	Organigrama.	101
		pág.
4.3.2	Descripción y perfil de cargos.	101
4.3.3	Asignación salarial.	108
5.	ESTUDIO FINANCIERO	111
5.1	INVERSIONES	111
5.1.1	Inversión Fija.	111
5.1.1.1	Terreno y adecuación civil.	111
5.1.1.2	Muebles y enseres.	111
5.1.1.3	Equipos de oficina.	113
5.1.1.4	Total inversión fija.	113
5.1.2	Inversión diferida.	113
5.1.3	Inversión de capital de trabajo.	113
5.1.3.1	Costos de producción.	114
5.1.3.2	Costos indirectos de fabricación.	115
5.1.4	Total de inversión de capital de trabajo.	117
5.1.5	Inversión total del proyecto.	118
5.1.6	Fuentes de financiación.	118
5.1.7	Balance inicial momento cero.	118

5.2	COSTOS	119
5.2.1	Costos fijos.	119
5.2.2	Costos variables.	120
5.2.3	Costos totales.	120
5.3	PRECIO DE VENTA	120 pág.
5.4	ESTADOS FINANCIEROS	121
5.4.1	Presupuesto de ingresos y egresos.	121
5.4.1.1	Egresos Proyectados.	121
5.4.1.2	Ingresos del proyecto.	121
5.5	PUNTO DE EQUILIBRIO	122
5.6	FLUJO DE CAJA PROYECTADO	122
5.7	ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO	123
5.8	ANÁLISIS FINANCIERO	124
5.9	EVALUACIÓN FINANCIERA	124
5.9.1	Valor Presente Neto.	125
5.9.2	Tasa Interna de Retorno.	127
5.9.3	Período de recuperación.	126
6.	EVALUACIÓN DEL PROYECTO	127
6.1	IMPACTO SOCIAL	127
6.2	IMPACTO AMBIENTAL	127
6.2.1	Diagnóstico y mitigación ambiental.	127

7. CONCLUSIONES	129
8. RECOMENDACIONES	130
BIBLIOGRAFÍA	131
ANEXOS	133

## LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Modelo de hostel con estilo.	31
Figura 2. Modelo de Hostel céntrico Urbany Hostel en Barcelona.	32
Figura 3. Modelo de hostel romántico.	32
Figura 4. Modelo de hostel ecológico.	33
Figura 5. Modelo de hostel con variedad de instalaciones.	33
Figura 6. Modelo de hostel con estilo diferente.	33
Figura 7. Carrotanques alrededor del llenadero de Ecopetrol.	44
Figura 8. Salida para cargue de los carrotanques.	45
Figura 9. Requerimiento del servicio de alojamiento.	49
Figura 10. Lugar de alojamiento.	48
Figura 11. Modalidad de alojamiento escogida.	51
Figura 12. Precio promedio pagado por alojamiento.	52
Figura 13. Concepto lugar de alojamiento.	53
Figura 14. Conocimiento de hostales.	54
Figura 15. Presencia de hostales en Barrancabermeja.	55
Figura 16. Toma del servicio.	56
Figura 17. Tiempo promedio de alojamiento.	57
Figura 18. Frecuencia de alojamiento.	58
Figura 19. Presupuesto promedio para pago de hostel.	59
Figura 20. Acomodación preferida.	60

	pág.
Figura 21. Servicios adicionales prestados.	61
Figura 22. Atributos clave para el éxito del hostel.	62
Figura 23. Presencia en la ciudad.	66
Figura 24. Servicios prestados.	67
Figura 25. Solicitud de hospedaje.	68
Figura 26. Tiempo solicitado para alojamiento.	69
Figura 27. Servicios adicionales al de alojamiento.	70
Figura 28. Horario de alojamiento.	71
Figura 29. Habitación escogida.	72
Figura 30. Precio por habitación sencilla con ventilador.	73
Figura 31. Precio por habitación sencilla con aire.	73
Figura 32. Número de conductores hospedados semanalmente.	74
Figura 33. Logotipo de la empresa.	78
Figura 34. Diagrama de operación, proceso y procedimiento.	92
Figura 35. Estructura organizacional del HOSTAL LA RIVIERA.	101

## LISTA DE TABLAS

	pág.
Tabla 1. Ficha técnica de la demanda.	47
Tabla 2. Ficha técnica de la oferta.	65

## LISTA DE CUADROS

	pág.
Cuadro 1. Requerimiento del servicio de alojamiento.	49
Cuadro 2. Lugar de alojamiento.	50
Cuadro 3. Modalidad de alojamiento escogida.	51
Cuadro 4. Precio promedio pagado por alojamiento.	52
Cuadro 5. Concepto lugar de alojamiento.	53
Cuadro 6. Conocimiento de hostales.	54
Cuadro 7. Presencia de hostales en Barrancabermeja.	55
Cuadro 8. Toma del servicio de hostales en Barrancabermeja.	56
Cuadro 9. Tiempo promedio de alojamiento.	57
Cuadro 10. Frecuencia de alojamiento.	58
Cuadro 11. Presupuesto promedio para pago de hostel.	59
Cuadro 12. Acomodación preferida.	60
Cuadro 13. Servicios adicionales esperados.	61
Cuadro 14. Atributos clave para el éxito del hostel.	62
Cuadro 15. Proyección de la demanda.	64
Cuadro 16. Presupuesto promedio para pago de hostel.	66
Cuadro 17. Servicios prestados.	67
Cuadro 18. Solicitud de hospedaje.	68
Cuadro 19. Tiempo solicitado para alojamiento.	69
Cuadro 20. Servicios adicionales al de alojamiento.	70
Cuadro 21. Horario de alojamiento.	71

	pág.
Cuadro 22. Habitación escogida.	72
Cuadro 23. Precio diario habitación sencilla sin aire.	72
Cuadro 24. Precio diario habitación sencilla con aire.	72
Cuadro 25. Número de conductores hospedados semanalmente.	74
Cuadro 26. Precios de la oferta.	77
Cuadro 27. Presupuesto publicidad de lanzamiento.	81
Cuadro 28. Presupuesto publicidad de operación.	82
Cuadro 29. Proyección de la capacidad (solicitudes de alojamiento.)	86
Cuadro 30. Ponderación y asignación de puntos a cada uno de los factores.	87
Cuadro 31. División y descripción de grados a los factores.	87
Cuadro 32. Grados de cada factor.	88
Cuadro 33. Total puntos por zonas.	89
Cuadro 34. Ficha técnica del servicio.	90
Cuadro 35. Requerimiento de recursos físicos para el funcionamiento del HOSTAL LA RIVIERA.	94
Cuadro 36. Posibles proveedores para la del HOSTAL LA RIVIERA.	96
Cuadro 37. Manual de funciones del administrador.	102
Cuadro 38. Manual de funciones de la asistente administrativa.	103
Cuadro 39. Manual de funciones del contador.	104
Cuadro 40. Manual de funciones de la recepcionista.	105
Cuadro 41. Manual de funciones del botones.	106
Cuadro 42. Manual de funciones de servicios generales.	107

	pág.
Cuadro 43. Manual de funciones del celador.	108
Cuadro 44. Presupuesto adecuación civil.	111
Cuadro 45. Descripción de muebles y enseres hostel.	111
Cuadro 46. Descripción muebles y enseres administración.	112
Cuadro 47. Descripción equipos.	113
Cuadro 48. Inversión fija.	113
Cuadro 49. Inversión diferida.	113
Cuadro 50. Factor prestacional Mano de obra.	114
Cuadro 51. Mano de obra directa.	114
Cuadro 52. Insumos hostel.	115
Cuadro 53. Mano de obra indirecta.	115
Cuadro 54. Mantenimiento de equipos.	115
Cuadro 55. Depreciación.	115
Cuadro 56. Servicios.	116
Cuadro 57. Lencería.	116
Cuadro 58. Costos del servicio.	116
Cuadro 59. Gastos de administración y ventas.	117
Cuadro 60. Capital del trabajo.	118
Cuadro 61. Inversión total del proyecto.	118
Cuadro 62. Balance inicial momento cero. (Pesos constantes).	118
Cuadro 63. Clasificación de los costos fijos.	119
Cuadro 64. Costos variables.	119

	pág.
Cuadro 65. Costos totales.	119
Cuadro 66. Egresos proyectados. (Pesos constantes).	120
Cuadro 67. Ingresos proyectados. (Pesos constantes).	122
Cuadro 68. Punto de equilibrio.	122
Cuadro 69. Flujo de caja.	123
Cuadro 70. Estado de resultados.	123
Cuadro 71. Balance general.	124
Cuadro 72. Cálculo del valor presente neto y tasa interna de retorno.	125

## LISTA DE ANEXOS

	pág.
Anexo A. Cuestionario aplicado a la demanda.	134
Anexo B. Cuestionario aplicado a la oferta.	137
Anexo C. Listado de la oferta.	139
Anexo D. Cotizaciones varias.	140
Anexo E. Distribución de la planta física.	148
Anexo F. Presupuesto de construcción de la obra.	153

## RESUMEN

### TÍTULO

FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN HOSTAL PARA CONDUCTORES DE CARROTANQUES UBICADO EN LA CIUDAD DE BARRANCABERMEJA\*

### AUTORAS

RIVERA, Lilia; DURAN, Yasbleydy\*\*

### PALABRAS CLAVES

Hostal.  
Huésped.  
Habitación.  
Servicio.

### DESCRIPCIÓN

Con éste estudio se determina la viabilidad y rentabilidad de la construcción de una hostería en la ciudad de Barrancabermeja, puesto que existe inconformismo en los conductores de carrotanques que la visitan por razones de cargar productos provenientes de ECOPETROL S.A. en las diferentes épocas del año, pues no encuentran un lugar adecuado donde se puedan alojar y suplir todas sus expectativas.

El hostal se construirá en un sitio óptimo del casco urbano el cual tendrá dos plantas distribuidas adecuadamente para brindar comodidad y seguridad. Contará con una capacidad de alojamiento para 28 personas por día. Su estructura organizacional se constituye mediante una sociedad de responsabilidad limitada, compuesta por cuatro socios capitalistas y una planta de personal adecuada y calificada para prestar un servicio con calidad y responsabilidad.

De esta manera se logra un gran impacto social, gracias a la generación de empleo, incremento del comercio y reactivación del sector gracias a los avances en el tema del aprovechamiento de los hidrocarburos. Para la inversión total del proyecto, el 60% será aportado por los socios y el 40% restante se financiará a través de un crédito bancario a cinco años. Por lo cual, se puede concluir que ésta nueva propuesta empresarial trasciende en los conceptos tradicionales del crecimiento económico de la ciudad.

---

\* Proyecto de Grado.

\*\*Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia. INSED, Gestión Empresarial, Director Luis Francisco Hernández Acevedo.

## ABSTRACT

### TITLE

FEASIBILITY FOR THE CREATION OF A HOSTEL FOR DRIVERS CARROTANQUES LOCATED IN CITY BARRANCABERMEJA\*

### AUTHORS

Rivera, Lilia; Duran, Yasbleydy\*\*

### KEYWORD

Hostel.  
Guest.  
Room .  
Service.

### DESCRIPTION

With this study determines the feasibility and profitability of building in Barrancabermeja city, as there is an conformity drivers carrotanques the visiting for reasons of load products from ECOPETROL SA at different times of year, because they do not find a suitable place where they can accommodate and meet all their expectations.

The hostel will be built in an optimal site from the city centre which will have two plants distributed appropriately to provide comfort and security. It will have a capacity of accommodation for 28 persons per day. Its organizational structure is constituted by a limited liability company consisting of four partners capitalists and a plant of adequate and qualified staff to provide a service with quality and accountability.

It will manage a great social impact through employment generation, increased trade and revival of the sector thanks to advances in the issue of exploitation hydrocarbons. For the total project investment, 60% will be contributed by partners and the remaining 40% will be financed through a bank loan to five years. For which can conclude that this new proposal in business transcends traditional concepts of economic growth in the city.

---

\* Project of Grade.

\*\* Institute of Projection Regional and Education at Distance. INSED, Managerial, Managing Administration Luis Francisco Hernández Acevedo.

## INTRODUCCIÓN

Cuenta la ciudad de Barrancabermeja con una economía cuya base es la exploración y refinación del petróleo, resumida en actividad petroquímica donde surgen la fabricación de productos derivados del petróleo que son comercializados hacia diversas partes del país, motivo por el cual dichos productos deben ser transportados por vehículos especiales evitando el derrame o pérdida para lo cual se utilizan carrotanques que provienen de diversos lugares y deben tomar turno en el sitio denominado llenadero, el cual se encuentra ubicado en la parte posterior de la refinería de Barrancabermeja, sector comercial de la ciudad.

Por lo tanto, deben hacer presencia diariamente los conductores de carrotanques encargados del llenado según el producto respectivo dependiendo de la empresa a la que pertenezcan, que requieren hospedarse en la ciudad en lugares cercanos en la espera del turno de llegada de su vehículo que tienen a cargo; éstas personas actualmente se están hospedando en las residencias próximas al sector, de las que según observación directa los conductores de carrotanque han manifestado incormodidad debido a que no tienen las condiciones ideales para sentirse totalmente cómodos, notándose que se requiere de una propuesta nueva para que sean atendidos.

Por lo cual, surge la idea de crear un hostel en la ciudad de Barrancabermeja cerca al llenadero de Ecopetrol dirigido al alojamiento de éstos conductores para tal fin se tienen como objetivo primordial elaborar un estudio donde se pueda conocer si es factible dicha idea realizando un estudio de mercados sobre el entorno, un estudio técnico que permita conocer las características y posibles limitaciones para el desarrollo de la idea, un estudio administrativo donde se analice el recurso humano requerido, un estudio financiero que refleje los estados financieros y ganancias de la empresa así como las respectivas evaluaciones financiera, social y ambiental; para atender este servicio a nivel local.

Para ello, se realiza una investigación exploratoria-inductiva realizando un muestreo aleatorio simple aplicado a la población objetivo de este estudio utilizando la técnica de la encuesta para conocer las verdaderas necesidades y la posición frente a la posibilidad de contar con un hostel para su estadía en la ciudad en la espera que por la responsabilidad laboral debe tener en el puerto petrolero.

Es pues la investigación realizada y los resultados obtenidos los que se presentan a lo largo de este documento en el cual se conoce y evalúa la idea que se quiere poner en marcha.

De esta manera se aplican los criterios de evaluación orientados a planear las recomendaciones pertinentes, cuyo resultado sirve como base para que los

inversionistas y demás personas interesadas no sólo en este proyecto sino en el desarrollo económico del Municipio y de la región, tengan claridad sobre los pro y los contra que permitan con objetividad tomar una decisión certera sobre poner o no en marcha esta propuesta de negocio.

# 1. GENERALIDADES

## 1.1 ANTECEDENTES DE LOS HOSTALES

En cuanto a los antecedentes de los hostales es muy importante tener en cuenta que esta actividad está asociada con el alojamiento de personas y que se encuentra estrechamente relacionada o clasificada dentro del sector hotelero, con algunas diferencias y que generalmente es llamada la industria de la hospitalidad.

**1.1.1 Concepto de hostel.** Un hostel es un sitio de alojamiento de personas que ofrecen una cama en habitaciones que pueden ser de 4 a 20 personas y más, los dormitorios pueden ser pequeños o grandes, para sólo mujeres, sólo hombres y mixtos siempre compartida con personas que no se conocen (todavía). Existen otros hostales también ofrecen habitaciones privadas con baño o sin baño<sup>1</sup>.

Los hostales tienen una atmósfera que es mucho más que una comunidad, ya que a parte de compartir la habitación se termina por compartir el comedor, las lavadoras y demás servicios. Organizan fiestas, excursiones y tienen un bar donde los huéspedes pueden encontrarse y hacer nuevas amistades. Es más fácil hablar con desconocidos e intercambiar consejos, información y otros puntos de vista.

**1.1.2 Origen.** Cuando los antiguos hombres se aventuraron a salir por primera vez de sus asentamientos tribales, no había lugares en los cuales pudieran hospedarse, por lo tanto, armaban sus tiendas donde lo deseaban. Los primeros viajeros intercambiaban mercancías por hospedaje. Indudablemente, hospedar fue una de las primeras empresas comerciales, y la hospitalidad fue uno de los primeros servicios a cambio de dinero. Las posadas de los tiempos bíblicos ofrecían un poco más que una cama en el rincón del establo. La mayoría de estos establecimientos eran moradas privadas que ofrecían alojamiento temporal para los extraños. Las tarifas eran razonables pero la compañía era ruda, los viajeros compartían los cuartos con los caballos y el ganado. Fue así como en el tercer siglo de la era cristiana, el Imperio Romano desarrolló un sistema extenso de caminos revestidos con alojamiento en Europa y Asia Menor; acentuándose hasta la Revolución Industrial, en el siglo XVIII, cuando las tabernas europeas comenzaron a combinar hospedaje con servicio de comida y bebida, tendencia que siendo inicialmente de personas con mejores recursos hacia los ciudadanos comunes hacia norte América y el resto del mundo.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> HOSTELSCLUB.COM. 2012. Hostales y hoteles qué diferencia hay?. [Recuperado en marzo 05, 2012]. Disponible en: <http://www.hostels.com/help/art-es-13.html>.

<sup>2</sup> STAR MEDIA. 2012. Orígenes de la industria de la hospitalidad. [Recuperado en marzo 05, 2012]. Disponible en <http://html.rincondelvago.com/historia-de-la-hosteleria.html>.

**1.1.3 Historia de los hostales.** Fue Richard Schirrmann, un profesor alemán y amante del aire libre, quien inició el movimiento hostelero. Convencido de los beneficios del contacto con la naturaleza, Schirrmann iba regularmente junto a sus estudiantes a un pueblo minero de la zona. Fue entonces cuando nació la idea de ofrecer hospitalidad para inspirar a los jóvenes a viajar y apoyar la integración en el mundo. Así pues, en 1912, fue Schirrmann quien inauguró el primer hostel del mundo<sup>3</sup>.

Cabe aclarar, que “Hostal” y “juvenil” son dos palabras que ya no van siempre cogidas de la mano, pese a que se creó el primer hostel con finalidad juvenil. En realidad, un estudio elaborado por HostelBookers reveló que el 41% de sus clientes son mayores de 30 años, así que no todos son jóvenes con ganas de pasarlo en grande y hacer fiesta hasta las tantas<sup>4</sup>.

**1.1.4 Conceptualización moderna de los hostales.** Los hostales son baratos porque utilizan espacios compartidos, pero no tienen porque convertirse estrictamente en un lugar social y comunitario. La mayoría de hostales ofrecen no solamente **habitaciones compartidas** sino **habitaciones privadas** con baño incluido para que puedan ser independientes. Algunos viajeros van algo apurados como para pagar 3 comidas al día, de modo que las **cocinas bien equipadas** se convierten en un buen lugar donde guardar alimentos, cocinar y, así, ahorrar dinero<sup>5</sup>.

Los **salones y salas de juego** con televisión, colección de DVDs y biblioteca son perfectos para descansar después de un día agotador visitando la ciudad. Así, se convierten en la alternativa perfecta a una noche en la ciudad para ahorrar dinero y destinarlo a otras actividades. Además, si se prefiere, se puede charlar con otros huéspedes, descubrir consejos muy útiles y compartir experiencias (todo lo que no ofrece una guía), e incluso hacer buenos amigos con quienes recorrer las calles y explorar la vida nocturna.

## 1.2 EVOLUCIÓN DEL SECTOR DE LOS HOSTALES

**1.2.1 A nivel Mundial.** El viajero moderno quiere encontrar una **buena relación calidad-precio**: suciedad, mugre y falsedad son inaceptables incluso en los establecimientos más baratos. Los hostales tienen que ser adecuados ya que, si no, corren el riesgo de ser objeto de críticas y malos comentarios en foros, artículos y blogs.

---

<sup>3</sup> HOSTELBOOKERS.COM. 2012. Qué es un hostel. [Recuperado en marzo 05, 2012] Disponible en: <http://blog-es.hostelbookers.com/hostales/¿que-es-un-hostal/>

<sup>4</sup> Ibíd.

<sup>5</sup> Ibíd.

Con tanta competencia y con grandes expectativas en el mundo del alojamiento económico, los establecimientos intentan cada día superarse unos a otros. Hoy en día parece que los servicios crecen en los árboles y a menudo los hostales ofrecen acceso WiFi, ordenadores, videoconsolas, desayuno gratuito, visitas guiadas por la ciudad y una decoración con mucho estilo.

El sector de hostales a nivel mundial ha ido evolucionando hacia las siguientes modalidades<sup>6</sup>:

**1.2.1.1 Hostales con estilo.** Los hostales actuales hacen todo lo posible por ser modernos y originales, con atención hasta el más mínimo detalle y todas las comodidades de un hogar. Se distinguen en esta modalidad con mobiliario de madera oscura y de estilo escandinavo el hostel Oops Hostel en París; al igual que el estilo del Lisbon Calling y Lisbon Lounge en Portugal, allí todo gira en torno al diseño y la decoración, al estilo de la siguiente fotografía:

Figura 1. Modelo de hostel con estilo.



Fuente: HOSTELBOOKERS.COM. 2012. Qué es un hostel. [Recuperado en marzo 05, 2012] Disponible en: <http://blog-es.hostelbookers.com/hostales/¿que-es-un-hostal//>

**1.2.2 Hostales centrales.** Tener el concepto de hostel y que sea barato no significa que deban estar ubicados lejos sino los hay también edificados en lugares céntricos. Hay muchos establecimientos en el centro de las ciudades cerca de las atracciones turísticas y la vida nocturna como El Urbany Hostel en Barcelona es totalmente céntrico. Además de estar situado a sólo 10 minutos de la playa y de lugares de interés, ofrece unas bonitas vistas desde la terraza en la azotea. De igual forma se puede mencionar en el desierto el Backpackers International Hostel en Rarotonga, en las Islas Cook, que ofrece un bonito atardecer.

---

<sup>6</sup> HOSTELBOOKERS.COM. 2012. Qué es un hostel. [Recuperado en marzo 05, 2012] Disponible en: <http://blog-es.hostelbookers.com/hostales/¿que-es-un-hostal/>.

Figura 2. Modelo de Hostal céntrico Urbany Hostel en Barcelona.



Fuente: HOSTELBOOKERS.COM. 2012. Qué es un hostel. [Recuperado en marzo 05, 2012]  
Disponible en: <http://blog-es.hostelbookers.com/hostales/¿que-es-un-hostal/>

**1.2.3 Hostales con romanticismo.** Sí, también existen los hostales románticos, como los encontrados en Marrakech que ofrece un lugar donde descansar, un oasis para escapar del bullicio de la ciudad y el ajetreo de los zocos mientras se puede tomar un buen té, está el Equity Point Marrakech candidato ideal que supera todas las expectativas ya que tiene un mobiliario exquisito, un bonito patio baldosado, una fuente y una terraza en la azotea. Al igual que el Kapaké Palermo Hostel en Buenos Aires tiene un bar un tanto pijo y puede incluso organizar clases de tango para dos, permite elegir una habitación doble privada con baño.

Figura 3. Modelo de hostel romántico.



Fuente: HOSTELBOOKERS.COM. 2012. Qué es un hostel. [Recuperado en marzo 05, 2012]  
Disponible en: <http://blog-es.hostelbookers.com/hostales/¿que-es-un-hostal/>

**1.2.4 Hostales ecológicos.** Esta modalidad es muy importante ya que los viajeros están cada vez más alerta y se preocupan más por las emisiones de carbono y el impacto negativo del turismo irresponsable, por lo cual se da paso a los hostales ecológicos de los cuales se puede mencionar con un enorme jardín tropical y cerca de Chiang Mai está Imm Eco Hostel. En Girona, también se puede encontrar CEL (Centre Ecològic Llémèna), un hostel cuyo objetivo es ser totalmente sostenible e incluso experimenta con proyectos basados en la permacultura. Este hostel incluso tiene piscina, una piscina natural claro.

Figura 4. Modelo de hostel ecológico.



Fuente: HOSTELBOOKERS.COM. 2012. Qué es un hostel. [Recuperado en marzo 05, 2012]  
Disponible en: <http://blog-es.hostelbookers.com/hostales/¿que-es-un-hostal/>

**1.2.5 Hostales con variedad de instalaciones.** Los hostales actualmente suelen ofrecer gratuitamente ropa de cama, toallas, WiFi y eventos como “noche de pasta” o consumiciones en bares de la zona. Ejemplo de esto está el santuario para chicas en BASE Auckland ofrece almohadas suaves, copa de champán y (¡pensad en el espacio que ahorraréis en la maleta!) planchas del pelo. Plus Florence tiene una larga lista de instalaciones incluidas gimnasio, piscina, baños turcos y bar panorámico en la terraza.

Figura 5. Modelo de hostel con variedad de instalaciones.



Fuente: HOSTELBOOKERS.COM. 2012. Qué es un hostel. [Recuperado en marzo 05, 2012] Disponible en: <http://blog-es.hostelbookers.com/hostales/¿que-es-un-hostal/>

**1.2.6 Hostales con estilos diferentes.** A la hora de viajar lo más importante es la aventura. Para esto se encuentra el Jumbo Hostel, está situado en Suecia y se trata de un avión situado en el aeropuerto de Arlanda, incluso la cabina de mando ha sido reformada y es ahora una suite doble de lujo. Carbisdale Castle en Escocia está situado a lo alto de la colina y tiene unas vistas increíbles al río Kyle, repleto de salmones.

Queda claro que la evolución y tendencia de los hostales es ofrecer alojamiento para infinitos tipos de viajeros, cuya característica principal en todos y cada uno de ellos, es la **limpieza**, la **comodidad** y la **seguridad**, que por suerte en la gran mayoría de éstos están garantizadas.

Figura 6. Modelo de hostel con estilo diferente.



Fuente: HOSTELBOOKERS.COM. 2012. Qué es un hostel. [Recuperado en marzo 05, 2012]  
Disponible en: <http://blog-es.hostelbookers.com/hostales/?que-es-un-hostal/>

### 1.3 SECTOR DE LOS HOSTALES A NIVEL NACIONAL

La historia de la hostelería **en Colombia** tiene sus orígenes cuando los indios Malambo que habitaban un pueblo a orillas del Magdalena, le pidieron a la Corte que les permitiera instalar una tienda para intercambiar sus productos y un mesón para atender a los viajeros. Otras modalidades de alojamiento eran los ranchos de uso colectivo hechos con hojas de palmera y los tambos, posadas construidas y administradas por el gobierno para alojar a Emisarios, comerciantes y tropas militares. Estaban las asistencias que eran una especie de camas para alquiler ubicadas en un mismo salón, aproximadamente 20 catres por habitación. Lo que se dice de estos sitios es que ofrecían una estera una almohada de paja y una cobija de color indeciso y ofrecían sus servicios bajo el lema “se alquilan camas, puede tocar tarde”. Entre los siglos XVI y XVIII se empezó a ofrecer alimentación para las personas que pernoctaban en estas instancias<sup>7</sup>.

<sup>7</sup> FAMAL DIGICENTRO. 2012. Historia de la Hotelería. [Recuperado en marzo 05, 2012]. Disponible en <http://www.monografias.com/trabajos62/historia-hoteleria/historia-hoteleria.shtml>

Actualmente uno de los sectores con crecimiento moderado en Colombia lo conforman el comercio, los restaurantes y los hoteles. En el caso de la hotelería, la reactivación del turismo impulsada por la garantía de mayor seguridad vial, contribuyó a elevar significativamente este sector en muchas regiones del país.

**En Santander**, los incentivos tributarios han estimulado el crecimiento de la infraestructura hotelera; así lo demuestran las cifras del sector en el departamento y en el país, que registran un incremento del 20% para el cierre de 2009 y un 30% durante los últimos siete años, respectivamente.

En Santander, según Cotelco, los 42 para finales del 2009 y comienzos del 2010, hoteles afiliados al gremio bordean las 1.500 habitaciones con una capacidad para alojar aproximadamente a 4.000 personas. "Otro aspecto positivo para el sector es la fuerte campaña publicitaria que ha emprendido el Viceministerio de Turismo a nivel internacional para promocionar a Santander", señaló Benjamín Flórez Flórez, presidente de Cotelco Santander. Pese al buen panorama, el 'talón de Aquiles' sigue siendo el crecimiento del alojamiento informal.

La situación es tan alarmante que por cada hotel legal operan cuatro ilegales, es decir, no pagan impuestos y no cumplen requisitos mínimos como obtener el certificado de operadores turísticos.

Así lo dio a conocer el presidente nacional del gremio y de la Cámara Colombiana de Turismo, Jaime Alberto Cabal Sanclemente.

"El problema se está intensificando enormemente, lo que ha hecho que el reclamo para el Gobierno sea bastante fuerte. En julio el Gobierno expidió el decreto 2590 para apaciguar esta crisis de la parahotelería que fue bastante importante, pero que careció de control y de búsqueda de sanciones", puntualizó el directivo. Para ello, el gremio exige durante este año un mayor esfuerzo de las autoridades para regular la situación, ya que ésta es una de las causas para que la ocupación hotelera siga en descenso, pese a que el turismo muestra cifras positivas.<sup>8</sup>

**En Barrancabermeja**, actualmente existe una gran cantidad de hoteles apartahoteles y residencias amoblados, El 95% del total de éstas edificaciones, son construcciones muy antiguas, ubicadas en sectores críticos de la ciudad, la dotación con que cuentan no cumple con los requisitos sanitarios exigidos.<sup>9</sup> Este proyecto nace del inconformismo de una población circulante que visita a diario la

---

<sup>8</sup> LEÓN, Diana. 2010. Infraestructura hotelera creció 20% en Santander. [Recuperado en marzo 05, 2012]. Disponible en: <http://www.vanguardia.com/historico/49926-infraestructura-hoteleracrecio-20-en-santander>

<sup>9</sup> CER. Censo Empresarial de Barrancabermeja. 2005. Disponible en: <http://www.ccbarranca.org.co/resultadoscenso.pdf>

ciudad, como son los conductores de Carrotanques que diariamente retiran de las instalaciones del llenadero de ECOPETROL, los diferentes productos que sirven de materia prima para las Industrias del país, según sondeo de mercado realizado mediante la modalidad de entrevistas y apoyados en la oficina de ventas de ECOPETROL se encontró que diariamente cargan en promedio 120 conductores procedentes de otras ciudades, los cuales encuentran dificultad para su alojamiento debido por una parte a la poca disposición habitacional ante la gran demanda y por otra parte las existentes no cumplen con los requisitos mínimos de comodidad y oportunidad que este segmento de mercado requiere<sup>10</sup>.

Los Conductores de Carrotanques son personas entre los 30 y 50 años de edad, con gustos y preferencias particulares; son generalmente personas con unos ingresos altos, que pese a la opinión común, tienen los medios económicos para darse gustos en cuanto a ropa, calzado, accesorios, comida. Debido a que su trabajo generalmente es fuera de su ciudad de residencia, ellos deben tomar los hospedajes que ofrezca el mercado sin fijarse mucho en su comodidad y preferencias. La investigación está encaminada a evaluar la factibilidad de ofrecer un servicio de alojamiento para este segmento de mercado con las comodidades que ellos prefieran, que además marque una diferencia que nos haga atractivos y nos convierta en su primera opción de elección.

#### **1.4 CONTEXTO HISTÓRICO Y GEOGRÁFICO DE BARRANCABERMEJA**

Para efectos de la realización de este trabajo se tiene en cuenta el contexto geográfico donde se quiere ubicar el proyecto que es la ciudad de Barrancabermeja<sup>11</sup>.

**1.4.1 Contexto histórico.** Fue fundada en la época de la Conquista Española, en el año de 1536, el gobernador, Don Pedro Fernández de Lugo, tenía como intención realizar el anhelo de Rodrigo de Bastidas, descubrir el nacimiento del río Magdalena sin reparar en costos ni esfuerzos.

Gonzalo Jiménez de Quesada fue nombrado general y escogido por el gobernador para salir al frente de esta expedición, otorgándole amplios poderes y facultades para escoger sus propios compañeros. Al iniciar esta travesía encontraron difícil el andar por tierras pantanosas, los asaltos repentinos de los indígenas y los voraces ataques de fieras e insectos.

---

<sup>10</sup> COMPLEJO INDUSTRIAL DE BARRANCABERMEJA - ECOPETROL. Departamento de Ventas, José Manuel González. Barrancabermeja, Marzo. 2012.

<sup>11</sup> ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA. Oficina de Planeación Municipal. Revista Barrancabermeja en cifras 2004-2005. p.15-20. (copia física).

Todo esto lo soportaban sólo por la perspectiva de encontrar un territorio abundante en riquezas, lo cual aliviaba sus penurias y les hacía seguir en su obstinado empeño.

Después de haber vencido mil dificultades, el 12 de octubre de 1536, la expedición fluvial divisó a lo lejos unas "Barrancas Bermejas", ubicadas a los 7° 04' de Latitud Norte, 73° 52' de Long O a 75,94msnm y 27,6 °C de temperatura media.

El 6 de abril de 1536 partió la expedición, que llevaba bajo sus órdenes a 700 infantes y 80 caballeros por la vía terrestre y en cinco embarcaciones. Todos ellos eran expertos capitanes, excelentes marineros y afamados guerreros curtidos en la guerra de España contra los moros. Latora ó Latocca, era el nombre indígena de la hoy Barrancabermeja, por la cual pasaba el río Yuma, hoy río Magdalena.

Por Barrancabermeja salieron las quinas de Manuel Cortissoz y de Lengerke, el mismo que en 1878 no encontraba "ni a peso de oro jornaleros ni arrieros que quisieran trabajar ni conducir arrias por aquel camino, de Bucaramanga a Puerto Santander, por temor a ser sacrificados por las flechas de los salvajes", descendientes del cacique Pipatón.

En abril de 1922, Barrancabermeja es erigida municipio por medio de la ordenanza No.13 modificada por la ordenanza No.25 del mismo año.

La "bonanza petrolera" atrajo personas de todas las regiones del país, en especial de la costa atlántica y de la región cultural "paisa". así la población fue creciendo de 40.000 habitantes en el año de 1940 a 80.000 habitantes en el de 1960. la población siguió en aumento hasta que en la actualidad hay 300.058 los barramejos<sup>12</sup>.

**1.4.2 Contexto geográfico.** Barrancabermeja es un municipio colombiano 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 136 km de Bucaramanga, a orillas del Río Magdalena, en la región del Magdalena Medio, de la cual es la ciudad más importante y segunda en todo el departamento. Limita al norte con el Río Sogamoso y el Municipio de Puerto Wilches, al sur con los Municipios de Puerto Parra, Simacota y San Vicente de Chucurí, (Betulia), al oriente con el Municipio de San Vicente de Chucurí, Girón, y

---

<sup>12</sup> ALCALDÍA MUNICIPAL. Oficina de Planeación Municipal. Revista Barrancabermeja en cifras 2004-2005. P. 17-20.

al occidente con el río Magdalena. Está sobre la transversal nacional 66, a 29 kilómetros de la Troncal del Magdalena.

En cuanto a la etnografía, está compuesta por mestizos y blancos (96,72%), Afrocolombianos (3,15%), Amerindios (0,13%) y Gitanos (0,01%).

La geografía física de este municipio corresponde a la ubicación en el fértil valle del Magdalena, en la margen derecha del río que da nombre al valle. Barrancabermeja está rodeada de un sin fin de ciénagas y quebradas que le han dado a la ciudad el apodo de "ciudad entre aguas", a pesar que no es una isla. No hay ningún tipo de elevación en la ciudad, pero el área rural está atravesada en la sección oriental del área total municipal por la serranía de los Yariquies. La principal y más conocida elevación de la serranía es la meseta de San Rafael.

#### **1.4.2.1 Extensión territorial<sup>13</sup>.**

ZONA URBANA: ÁREA Km<sup>2</sup> - 30.37 \*\* 2.24%.

ZONA RURAL: ÁREA Km<sup>2</sup> - 1.317.46 97.76%.

#### **1.4.2.2 Zonas de expansión.**

ZONA SUR (Expansión Urbana): 371.23 Hectáreas.

ZONA NOR-OCCIDENTAL: 19.14 Hectáreas.

#### **1.4.2.3 Relieve.**

AL ORIENTE: 150 MSNM(Metros Sobre el Nivel del Mar) Cerca al piedemonte de la cordillera oriental.

AL OCCIDENTE: 75 MSNM(Metros Sobre el Nivel del Mar) Margen del río Magdalena.

### **1.5 MARCO LEGAL**

**1.5.1 Ley 300 de 1996.** El funcionamiento de los hoteles, hostales y similares está regido por la ley 300 de 1996, Por la cual se expide la Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones.

**ARTÍCULO 78. DE LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS O DE HOSPEDAJE.** Se entiende por Establecimiento Hotelero o de Hospedaje, el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de alojamiento no

---

<sup>13</sup> ALCALDÍA MUNICIPAL. Oficina de Planeación Municipal. Revista Barrancabermeja en cifras 2004-2005. P. 17-20. (copia física).

permanente inferior a 30 días, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios o accesorios de alojamiento, mediante contrato de hospedaje.

**ARTÍCULO 79. DEL CONTRATO DE HOSPEDAJE.** El Contrato de hospedaje es un contrato de arrendamiento, de carácter comercial y de adhesión, que una empresa dedicada a esta actividad celebra con el propósito principal de prestar alojamiento a otra persona denominada huésped, mediante el pago del precio respectivo día a día, por un plazo inferior a 30 días.

**ARTÍCULO 80. DEL REGISTRO DE PRECIOS Y TARIFAS.** El Ministerio de Desarrollo Económico procederá al registro de los precios y tarifas de alojamiento y servicios hoteleros accesorios de manera automática, únicamente para certificar la fecha de su vigencia pero no podrá, sino por motivos y condiciones establecidas en la Ley, intervenir, controlar o fijar los precios y tarifas de los establecimientos hoteleros o de hospedaje.

**ARTÍCULO 81. DE LA PRUEBA DEL CONTRATO DE HOSPEDAJE.** El contrato de hospedaje se probará mediante la Tarjeta de Registro Hotelero, en la cual se identificará el huésped y sus acompañantes quienes responderán solidariamente de sus obligaciones.

**PARÁGRAFO.** Las facturas expedidas por los prestadores de servicios turísticos debidamente firmadas por el cliente o usuario se asimilarán a la factura cambiaria.

**ARTÍCULO 82. DE LA CLASIFICACIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTO.** Los establecimientos hoteleros y similares podrán ser clasificados por categorías por parte de la Asociación gremial correspondiente, por asociaciones de consumidores o por entidades turísticas privadas legalmente reconocidas.

**ARTÍCULO 83. LAS HABITACIONES HOTELERAS COMO DOMICILIO PRIVADO.** Las habitaciones de los establecimientos hoteleros y de hospedajes que se alquilan con fines de alojamiento se asimilan a un domicilio privado.

**1.5.2 Ley 100 de 1993.** Esta ley regula los pagos y prestaciones sociales o de seguridad social a que tiene derecho todo trabajador. El contenido del sistema general de seguridad social está compuesto por pensiones, salud y riesgos profesionales:

- **Pensiones.** Según la ley 100/93 contempla los siguientes conceptos básicos:
  - Equidad, obligatoriedad, protección a beneficiarios, elección libre, EPS, fondos.
  
- **Salud.** Según la ley 100/93 contempla los siguientes conceptos básicos:
  - E.P.S.
  - Equidad.

- Obligatoriedad.
- Protección a beneficiarios.
- Elección libre.
- ISS.
- EPS privadas.
- IPS.

- **ARP.** Según la ley 100/93 contempla los siguientes conceptos básicos:

- Equidad.
- Objetivos generales.
- Obligatoriedad.
- Protección a beneficiarios.
- No es de libre elección.

**1.5.3 Ley 789 de 2002.** Por la cual se dictan normas para apoyar el empleo y ampliar la protección social y se modifican algunos artículos del Código Sustantivo de Trabajo. Definición sistema de protección social.

Artículo 1°. Sistema de Protección Social. El sistema de protección social se constituye como el conjunto de políticas públicas orientadas a disminuir la vulnerabilidad y a mejorar la calidad de vida de los colombianos, especialmente de los más desprotegidos. Para obtener como mínimo el derecho a: la salud, la pensión y al trabajo.

El objeto fundamental, en el área de las pensiones, es crear un sistema viable que garantice unos ingresos aceptables a los presentes y futuros pensionados.

En salud, los programas están enfocados a permitir que los colombianos puedan acceder en condiciones de calidad y oportunidad, a los servicios básicos.

El sistema debe crear las condiciones para que los trabajadores puedan asumir las nuevas formas de trabajo, organización y jornada laboral y simultáneamente se socialicen los riesgos que implican los cambios económicos y sociales. Para esto, el sistema debe asegurar nuevas destrezas a sus ciudadanos para que puedan afrontar una economía dinámica según la demanda del nuevo mercado de trabajo bajo un panorama razonable de crecimiento económico.

**1.5.4 Requisitos de constitución.** Adicionalmente desde el punto de vista legal para la constitución de una sociedad dedicada a la contratación de empleadas para el servicio doméstico cuando se tenga la certeza de la factibilidad de este estudio, también deben tenerse los siguientes puntos:

Inscribirse en la Cámara de Comercio de Barrancabermeja, y reunir los siguientes requisitos: Si es persona jurídica, debe tramitar en alguna de las notarías de la

ciudad la escritura de constitución; posteriormente se diligencia la minuta que es entregada en la Cámara de Comercio.

Posteriormente a la inscripción en la Cámara de Comercio, se procede a inscribirse en la DIAN; para ello debe anexar el certificado expedido en la Cámara de Comercio, fotocopia de la cédula del representante legal y diligenciar en original y una copia el formulario del Registro Único Tributario "RUT", donde se registran los datos básicos del contribuyente para la asignación del NIT. Y estar atentos a las responsabilidades de declaración.

A partir de la inscripción, el contribuyente asume las responsabilidades con la DIAN para declarar, teniendo en cuenta la clase de sociedad conformada y declarar anualmente RENTA, IVA BIMESTRAL Y RETENCIÓN EN LA FUENTE mensualmente.

De igual forma se deben tener en cuenta:

- Registro ante la Cámara de Comercio.
- Datos del establecimiento de comercio.
- Registro Único Tributario R.U.T. expedido por la DIAN.

## 2. ESTUDIO DE MERCADOS

### 2.1 OBJETIVOS

**2.1.1 General.** Realizar un estudio de mercados que permita determinar las características de la demanda, la oferta, precio, comercialización y publicidad para la creación de un hostel para conductores de carrotanques en el casco urbano del municipio de Barrancabermeja.

### 2.1.2 Específicos.

- Determinar las especificaciones y atributos diferenciadores con respecto a la competencia del servicio de un hostel a conductores de carrotanques para conocer sus necesidades, realizando un trabajo de campo en el cual se aplican encuestas a la población objetivo.
- Cuantificar la demanda y la oferta del servicio de un hostel a conductores de carrotanques en Barrancabermeja, con el fin de conocer si es factible la creación de dicha alternativa de hospedaje en la ciudad de Barrancabermeja.
- Identificar los clientes que conforman el mercado potencial y objetivo para la prestación del servicio de un hostel en la ciudad de Barrancabermeja.
- Analizar los precios manejados por los prestadores del servicio de hospedaje a nivel local, consultando en sitios similares del entorno local para conocer el precio promedio del mercado en esta modalidad.
- Puntualizar las estrategias de publicidad y promoción para dar a conocer el hostel a fin de darlo a conocer a través de medios masivos como la radio.
- Establecer los canales de distribución más apropiados para la prestación de un servicio de hostel en Barrancabermeja, buscando escoger el apropiado para la venta del servicio.

### 2.2 DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO

**2.2.1 Definición, usos y especificaciones del servicio.** El hostel ofrece el servicio de alojamiento mediante confortables habitaciones con acomodación individual o múltiple, incluyendo los servicios de agua, luz, televisión por cable, ventilador, teléfono, fax, llamada a celulares y a través del DDN. Igualmente el hostel contará con productos básicos generalmente llamados “bar”, tales como gaseosas, agua, jugos, licor, papas fritas, chicles, cigarrillos, salchichas y galletas;

así como útiles de aseo: jabón, champú, desodorante, máquinas de afeitar, crema y cepillo de dientes, suministrado de acuerdo con la necesidad del huésped.

Con una infraestructura a construir moderna, con acabados funcionales y guardando las normas sismorresistentes con el fin de que sea una edificación segura. Cada habitación contará con el espacio necesario, ofreciendo una comodidad y tranquilidad durante el tiempo de estancia. En su interior se podrá encontrar cama, espejo, mesa auxiliar, silla auxiliar, mesa de noche, teléfono y directorio telefónico. En la parte alta de la pared frente a la cama se ubicará el televisor con su respectiva base y control. Cada habitación tendrá su baño privado con accesorios como la ducha, espejo, lavamanos y tomacorriente doble para conexiones. Estos servicios estarán en perfecto estado de higiene, pues esto es uno de los pilares de servicio.

**2.2.2 Productos Sustitutos.** Se puede afirmar que en el casco urbano de la ciudad no existe un hostel con las características de servicios que ofrece ésta alternativa; por lo cual, se toma como producto sustituto los hoteles antiguos o residencias tipo hotel como productos sustitutos de este servicio ya que son los lugares donde actualmente se están alojando los clientes potenciales de este proyecto

**2.2.3 Productos Complementarios.** Con la puesta en marcha del hostel y de acuerdo con la demanda se arrendará el espacio para la apertura de un restaurante con el fin de suplir las necesidades básicas del huésped, ofreciendo platos típicos de las diferentes regiones, donde el precio y el sabor serán cuidadosamente definidos, respetando el paladar exquisito de que tienen fama los conductores de vehículos pesados.

Otro servicio a ofrecer es el lavado, planchado y arreglo de ropa para los huéspedes, buscando proporcionarles comodidad, haciéndolos sentir a gusto y conformes.

El servicio de bar o “snack” en cada habitación será otro de los valores complementarios, este servicio evitará que el huésped salga de la habitación e interrumpa su momento de descanso.

**2.2.4 Atributos diferenciadores del servicio con respecto a la competencia.** El hostel, además de encontrarse en el casco urbano de la ciudad, va a estar ubicado alrededor del llenadero de Ecopetrol, este servicio busca proporcionar tranquilidad, comodidad y agilidad para el trabajo de los potenciales huéspedes, puesto que actualmente los conductores de estos vehículos se exponen a dos situaciones: la primera es que tengan que quedarse en un sitio y que sea cerca al fin de cargar su carrotanque, de no ser así se ve interrumpido el tiempo de descanso para poder alcanzar un turno en el llenadero, la otra situación es que en muchas ocasiones se deben quedar en alojamientos que queden a las afueras de

la ciudad, como el retén o Dagotá, lo que implica mayor gasto de tiempo, que en el caso de ellos es valioso para salir de nuevo a las ciudades de origen. Esto sin contar con que en muchas oportunidades estas dos alternativas se encuentran sin capacidad de alojamiento por lo que ellos deben empezar un penoso recorrido para encontrar un lugar sin importar con qué características para hospedarse.

Por lo expuesto anteriormente se encuentra que esta alternativa no tiene precedentes en la ciudad, siendo una idea novedosa, ágil, pero sobre todo útil, que ofrece solución a un problema real de un segmento de mercado, con necesidades insatisfechas y con capacidad económica para solventarlas.

## **2.3 MERCADO POTENCIAL Y OBJETIVO**

**2.3.1 Mercado potencial.** Cualquier visitante de la ciudad sea por placer o negocios que tenga capacidad de pago para asumir el costo del alojamiento, encontraría las instalaciones del hostel, acogedoras y confortables, turistas, habitantes de las poblaciones ribereñas vecinas, delegaciones de equipos para intercambios deportivos, integrantes de grupos musicales que se presentan en los diferentes eventos culturales y festivales que se celebran en la ciudad, y en general cualquier persona o grupo de personas que requieran un alojamiento con infraestructura moderna, cómodo y bien ubicado.

**2.3.2 Mercado Objetivo.** El segmento objetivo para la utilización de éste servicio, dentro del grupo de clientes potenciales, son los conductores de carrotaques provenientes de toda la geografía nacional (alrededor de 140 diarios)<sup>14</sup> que llegan a la ciudad a cargar productos derivados del petróleo y que no encuentran un sitio idóneo de alojamiento y contrario a lo que podría presumirse por su tipo de trabajo, son personas con buen gusto, amantes de la comodidad y la buena mesa, en la realización de sus actividades. Ver alrededores de llenadero de Ecopetrol la ubicación de los carrotaques de carga en la siguiente fotografía.

Figura 7. Carrotaques alrededor del llenadero de Ecopetrol.



Fuente: Fotografía tomada por las autoras del proyecto en Febrero de 2012.

<sup>14</sup> COMPLEJO INDUSTRIAL DE BARRANCABERMEJA - ECOPETROL. Departamento de Ventas, José Manuel González. Barrancabermeja. Febrero de 2012.

Figura 8. Salida para cargue de los carrotanques.



Fuente: Fotografía tomada por las autoras del proyecto en Febrero de 2012.

## **2.4 LA DEMANDA**

### **2.4.1. Investigación de Mercados**

**2.4.1.1 Planteamiento del problema.** Desde el punto de vista del mercado el desconocimiento en la prestación del servicio y la identificación de las ventas de un hostel con miras al alojamiento de los conductores de carrotanques que deben realizar las cargas en el llenadero de Ecopetrol, las necesidades de hospedaje, buscando satisfacerlos y orientar de manera más efectiva las estrategias de mercadeo de la empresa; lo cual permite conocer el perfil del cliente y el conjunto de actividades desarrolladas en la toma de este servicio.

#### **2.4.1.2 Necesidades de información.**

- Cuantificar el número de conductores de carrotanques que confluyen diariamente en el sector del llenadero.
- Conocer el grado de frecuencia de visitas de cada uno de estos conductores
- Identificar dónde se hospedan éstos conductores.
- Establecer los principales inconvenientes que éstos conductores encuentran en los sitios de hospedaje.
- Determinar el nivel de aceptación que tiene la creación de un hostel con las características propuestas, en el casco urbano del municipio.
- Conocer con qué capacidad cuentan los conductores de carrotanques y hasta cuánto están dispuestos a pagar por un hospedaje que le brinde comodidad.

- Aplicar una encuesta de toda la población circulante que diariamente confluye en el sector del llenadero, este censo será por placa de vehículo, para que sea lo más confiable y objetivo posible.
- Conocer la expectativa y el nivel de aceptación que tendría una nueva alternativa de hospedaje, con las características definidas anteriormente.
- Determinar hasta qué monto están dispuestos a pagar los conductores, a cambio de comodidad y de acceder a los valores agregados necesarios para facilitar su labor.
- Concertar la frecuencia de visitas semanales de cada uno de los conductores.

#### 2.4.1.3 Ficha Técnica.

- **Tipo de investigación.** Para el desarrollo del estudio de la demanda se tiene en cuenta la investigación descriptiva, pues se busca aplicar una encuesta bajo la modalidad de preguntas prediseñadas a los encuestados, ofreciendo datos reales, para llevar a cabo un proceso de análisis en forma real y ordenada.
- **Método de investigación.** La investigación se realizará mediante el método inductivo, ya que se presentará a todos los encuestados el mismo cuestionario, la ventaja está en que esta encuesta se llevará a cabo mediante entrevista personal, con preguntas fáciles de responder, de selección múltiple que facilite la tabulación y procesamiento de la información con el fin de obtener los resultados adecuados.
- **Fuentes de información.** Entre las fuentes de información utilizadas para el estudio de la demanda se tienen las siguientes:
  - **Primarias.** El proceso de recolección de la información se realizará directamente a través de un cuestionario aplicado a una muestra de conductores que carguen en el sector del llenadero de Ecopetrol.
  - **Secundarias.** Para la realización de esta investigación se consultará en la empresa Ecopetrol a través de su departamento de ventas, libros, Internet, revistas, folletos, y periódicos, que servirán como apoyo para tener bases sólidas y reales acerca de tema.
- **Técnicas de recolección de información.** La encuesta es el medio para recolectar los datos necesarios para el desarrollo del estudio de la demanda, utilizando el cuestionario se debe hacer en forma corta, rápida, fácil de contestar y sobre todo la interpretación de los resultados debe ser enriquecedora para la investigación.
- **Instrumento.** Cuestionarios estructurados aplicados a la población objetivo que requiere el servicio como lo es la demanda (**véase anexo A**).

- **Modo de Aplicación.** La aplicación de la encuesta o cuestionario prediseñado, se hará en forma directa a los conductores de carrotanques que confluyen en el llenadero de ECOPETROL.
- **Definición de la población.** La población sujeta a este estudio está compuesta por 120 conductores de carrotanques en el mes, que llegan al llenadero de ECOPETROL.
- **Proceso de muestreo.** muestreo aleatorio simple.
- **Marco muestral.** Para conocer la demanda los conductores de carrotanques encuestados.
- **Alcance.** Para la recolección de la información se tendrá en cuenta la zona urbana del municipio de Barrancabermeja.
- **Tiempo de aplicación.** La recolección de la información se actualiza en el mes de febrero de 2012, haciéndose visitas aleatorias, en diferentes días de la semana y en diferentes jornadas al llenadero de ECOPETROL para aplicar las entrevistas y demás impresiones que se generan del contacto directo con la población de conductores.

Tabla 2. Ficha técnica de la demanda

Tipo de Investigación	Descriptiva.
Método de Investigación	Inductivo.
Fuentes de Información	- Primarias: Encuesta - Secundarias: Libros, revistas, Internet, periódicos.
Técnicas de recolección de información	La encuesta.
Instrumento	Cuestionario estructurado, (véase anexo A)
Modo de aplicación	El cuestionario se aplica de forma directa a los conductores de carrotanques.
Definición de la población	La población para el estudio son los 120 conductores que recogen producto en el llenadero de ECOPETROL
Proceso de muestreo	Aleatorio Simple
Marco muestral	Aplicando la respectiva fórmula 92 conductores de carrotanques a encuestar.
Alcance	Casco urbano del Municipio de Barrancabermeja
Tiempo de aplicación	Febrero de 2012

**Proceso de muestreo.** Para calcular el número de conductores de carrotaques a encuestar, se tuvo en cuenta la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{E^2 (N-1) + Z^2 * p * q} \quad \text{Fórmula de Tomás Kinier}$$

Confiabilidad del 95%  $Z = 1.96$

$n$  = Tamaño de la muestra

$p$  = Probabilidad positiva de ocurrencia = 0.5

$q$  = Probabilidad negativa de ocurrencia = 0.5

$N$  = Total de población = 140 conductores

$E$  = Error = 0.05

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 140}{0.05^2 (140-1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{134.456}{1.3079}$$

$n = 102.8 = 103$  cuestionarios.

Resultado: son 103 cuestionarios a realizar a los conductores de carrotaques que confluyen en el sector del llenadero de ECOPEPETROL S.A.

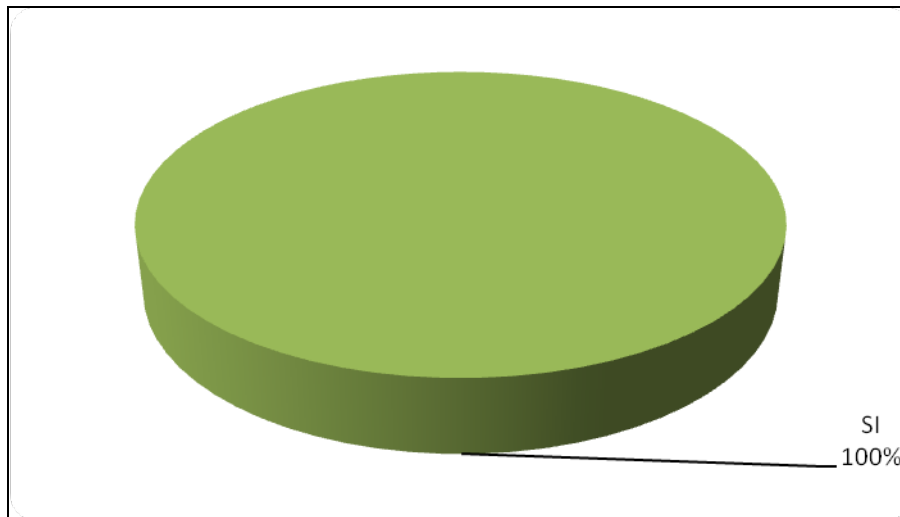
**2.4.2 Tabulación, presentación y análisis de resultados.** A continuación se presentan el análisis de las 103 cuestionarios aplicados a los conductores de carrotaques que cargan producto en el sector del llenadero de ECOPETROL.

1. ¿REQUIERE USTED DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO EN LA ESPERA DE LA CARGA DE PRODUCTOS PARA SU CARROTANQUE?

Cuadro 2. Requerimiento del servicio de alojamiento.

ÍTEM	Frecuencia	Porcentaje
SI	103	100%
NO	0	0%
TOTAL	103	100%

Figura 9. Requerimiento del servicio de alojamiento.



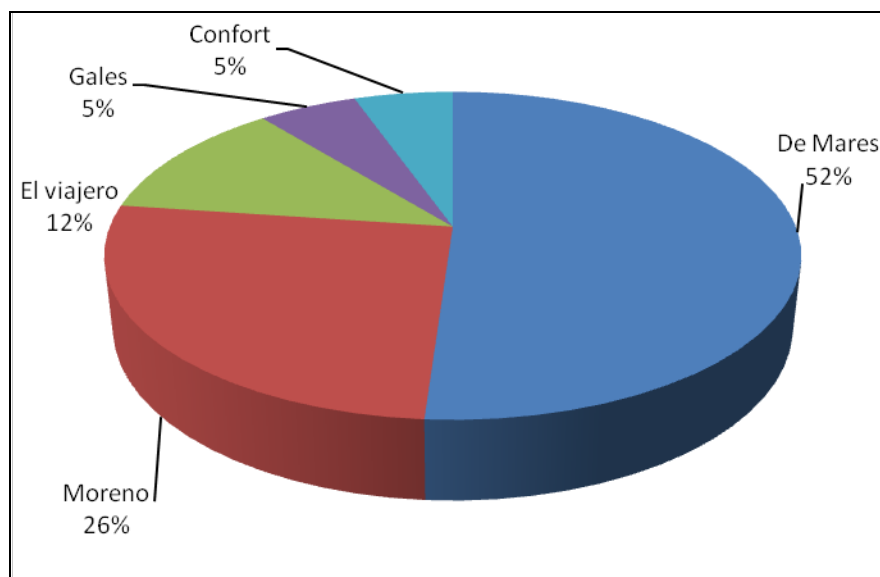
**INTERPRETACIÓN:** Se pudo conocer que el servicio de alojamiento es requerido por el 100% de los conductores de carrotaques debido a que vienen de otras ciudades y los despachos de Ecopetrol son demorados, deben de acuerdo al producto a cargar esperar el orden de llegada y lo más importante manifiestan que es la necesidad de descansar luego de un viaje generalmente largo.

2. ¿EN QUÉ LUGARES DE BARRANCABERMEJA SE HA HOSPEDADO EN LA ESPERA DE LA CARGA DE SU CARROTANQUE?

Cuadro 2. Lugar de alojamiento.

ÍTEM	Frecuencia	Porcentaje
DE MARES	53	52%
MORENO	27	26%
EL VIAJERO	13	12%
GALES	5	5%
CONFORT	5	5%
TOTAL	103	100%

Figura 10. Lugar de alojamiento.



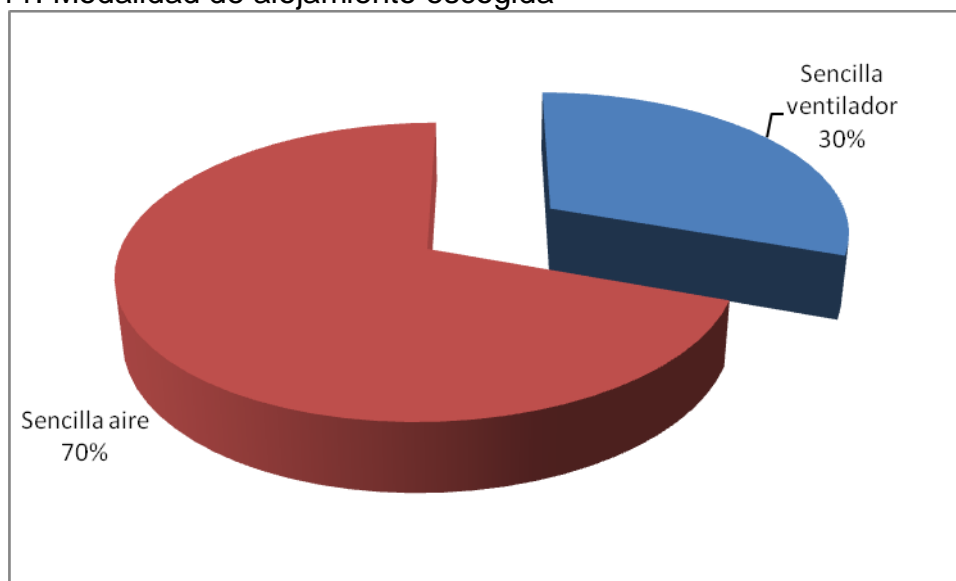
INTERPRETACIÓN: Dentro de los lugares de hospedaje están principalmente la residencia tipo hotel De Mares, y El Moreno según la opinión del 78% de las encuestas realizadas; notándose una marcada predilección en cuanto al hospedaje de los conductores de los carrotanques en la utilización de los hoteles ubicados en el comercio de Barrancabermeja, ubicación estratégica para tomar la respectiva carga ya que quedan en cercanías del llenadero de la empresa Ecopetrol, lo cual permite concluir que existe oferta de las residencias tipo hotel que está atendiendo las necesidades de hospedaje a esta población y hay que entrar a competir en el mercado de la hostería hacia la población a la cual se quiere llegar.

### 3. ¿QUÉ MODALIDAD DE ALOJAMIENTO HA ESCOGIDO?

Cuadro 3. Modalidad de alojamiento escogida.

ÍTEM	Frecuencia	Porcentaje
HABITACIÓN SENCILLA-AIRE	72	70%
HABITACIÓN DOBLE-CON VENTILADOR	0	0%
HABITACIÓN SENCILLA-CON VENTILADOR	31	30%
HABITACIÓN DOBLE-AIRE ACONDICIONADO	0	0%
TOTAL	103	100%

Figura 11. Modalidad de alojamiento escogida



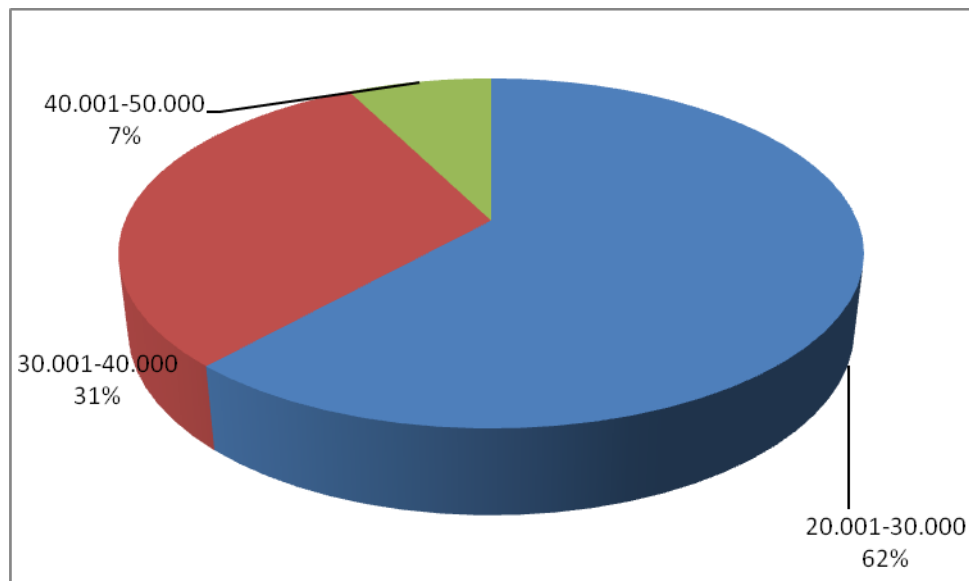
**INTERPRETACIÓN:** Son las modalidades de habitación sencilla las preferidas por la población encuestada, mostrando mayor interés por la que tiene aire acondicionado debido a las condiciones climáticas de la ciudad, dejando una utilización menor a las habitaciones con ventilador. Por lo que se analiza en el ofrecimiento del servicio contar con mayores oportunidades de alojamiento de habitaciones sencillas con aire.

4. ¿SEGÚN EL SITIO Y MODALIDAD ESCOGIDA CUÁL HA SIDO EL PRECIO DIARIO PAGADO POR ALOJAMIENTO?

Cuadro 4. Precio promedio pagado por alojamiento.

PRECIO	$X_i$	$F_i$	$X_i f_i$	$h_i$	$X_i(h_i)$
\$20.001-30.000	25.000	64	1.650.000	0.62	\$15.500
\$31.001-40.000	35.000	32	1.155.000	0.31	\$10.850
\$40.001-50.000	45.000	7	360.000	0.07	\$3.150
	105.000	103	3.165.000	1.00	\$29.500
<b>PROMEDIO</b>	<b>Pesos</b>				<b>\$30.000</b>

Figura 12. Precio promedio pagado por alojamiento.



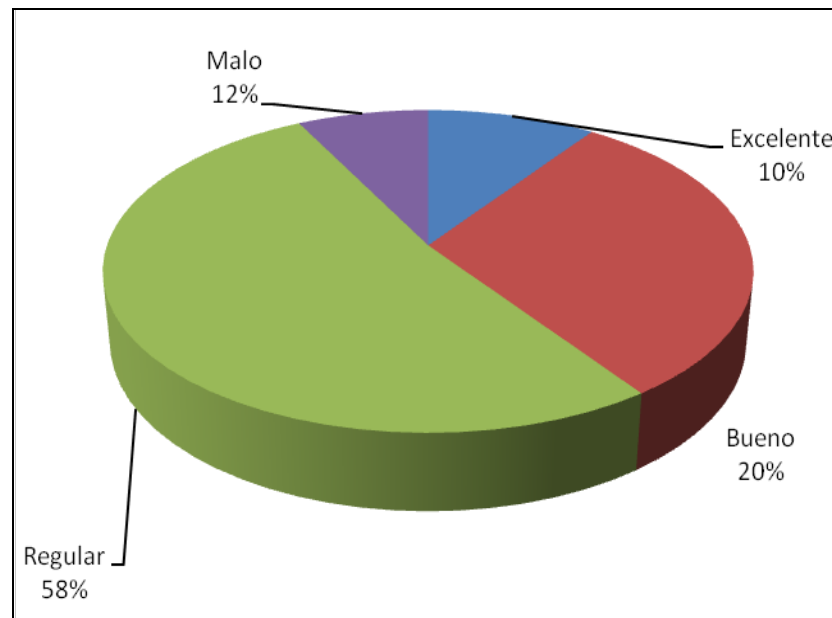
INTERPRETACIÓN: Según lo manifestado por los conductores de carrotaques encuestados se pudo conocer que en promedio están cancelando \$30.000 por alojamiento diario.

5. ¿QUÉ CONCEPTO LE MERECE EL SITIO O LUGAR DONDE SE HA HOSPEDADO?

Cuadro 5. Concepto lugar de alojamiento.

ÍTEM	Frecuencia	Porcentaje
EXCELENTE	10	10%
BUENO	21	20%
REGULAR	60	58%
MALO	12	12%
TOTAL	103	100%

Figura 13. Concepto lugar de alojamiento.



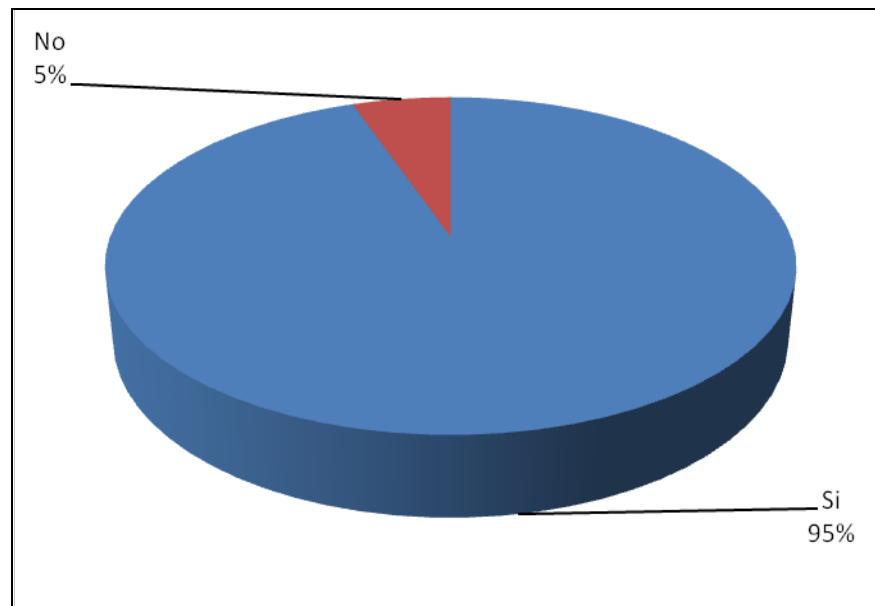
INTERPRETACIÓN: Según lo manifestado por los encuestados el mayor porcentaje correspondiente al 58% considera que el servicio de los lugares donde se ha hospedado en Barrancabermeja es regular porque se sienten malos olores, las instalaciones son antiguas: le siguen con un 20% el concepto de Bueno puesto que cuentan con orden y aseo generando en estos dos aspectos un ambiente agradable y cómodo; el 10% considera el lugar de alojamiento excelente ya que toman este servicio en hoteles ubicados en el comercio que han renovados sus instalaciones más no en residencias tipo hotel de un carácter un poco más económico y con 12% se encuentra el calificativo de malo. Se observa la insatisfacción por parte de la población objetivo y se presenta la oportunidad de ofrecer un servicio con instalaciones más acorde a esta necesidad.

6. ¿HA TENIDO LA OPORTUNIDAD DE CONOCER LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR UNA HOSTAL?

Cuadro 6. Conocimiento de hostales.

ITEM	Frecuencia	Porcentaje
SI	98	95%
NO	5	5%
TOTAL	103	100%

Figura 14. Conocimiento de hostales.



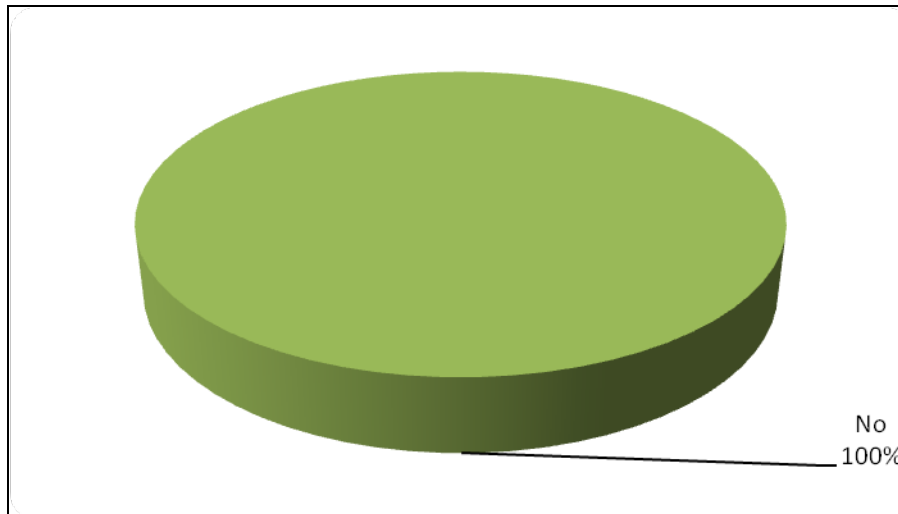
INTERPRETACIÓN: Según lo respondido por los encuestados el 95% en función de la realización de las labores de cargue en distintas partes del país han podido conocer algunos hostales en las vías a la costa y partes del interior; sólo un 5% no ha tenido la oportunidad de hospedarse en un hostel puesto que no quedan en cercanías de los llenaderos donde tienen que hacer las cargas, pero ha escuchado hablar sobre los servicios que éstos ofrecen.

7. ¿HA ENCONTRADO EN BARRANCABERMEJA EL OFRECIMIENTO DEL SERVICIO DE HOSTALES?

Cuadro 7. Presencia de hostales en Barrancabermeja.

ÍTEM	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	103	100%
TOTAL	103	100%

Figura 15. Presencia de hostales en Barrancabermeja.



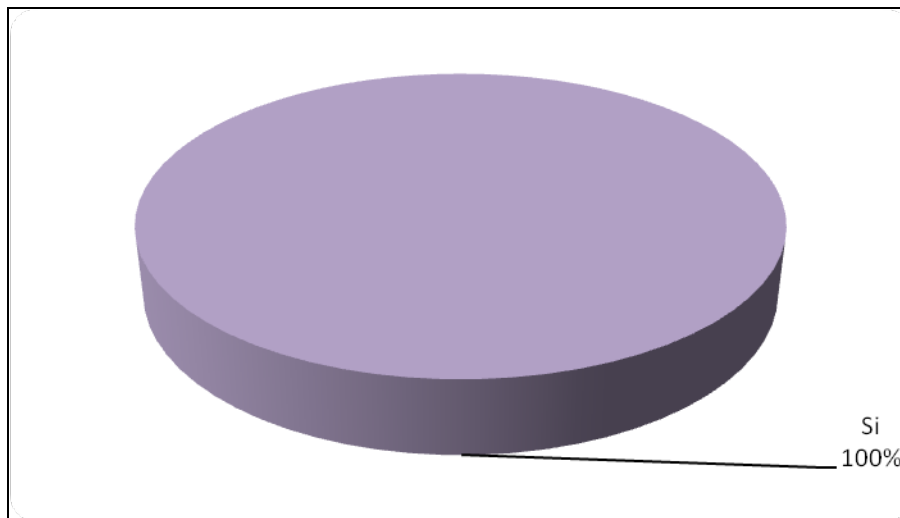
INTERPRETACIÓN: La población encuestada expresa no haber encontrado hostales en la ciudad de Barrancabermeja, consideran que este tipo de servicio no se brinda a nivel local y por la actividad de carga y requerimiento de hospedaje es favorable la creación de un hostel en la ciudad donde no hay competencia directa para este tipo de negocio.

8. ¿SI ENCONTRARA LA OPORTUNIDAD DE CONTAR CON UN HOSTAL EN LA CIUDAD DE BARRANCABERMEJA, EN UN LUGAR CERCAÑO O ALEDAÑO AL SITIO DE ESPERA DE LA CARGA SE ALOJARÍA EN ESTE LUGAR?

Cuadro 8. Toma del servicio de hostales en Barrancabermeja.

ITEM	Frecuencia	Porcentaje
SI	103	100%
NO	0	0%
TOTAL	103	100%

Figura 16. Toma del servicio de hostales en Barrancabermeja.



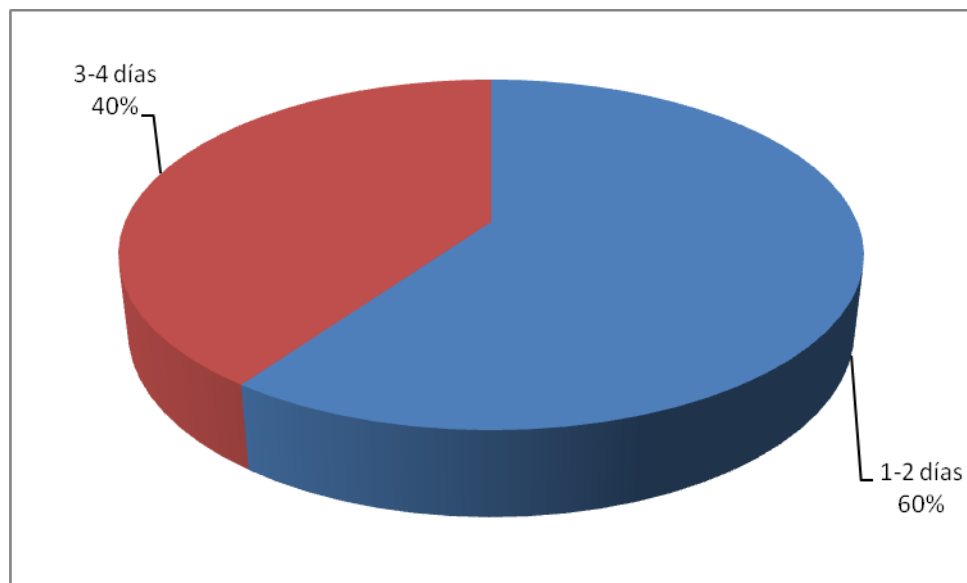
INTERPRETACIÓN: El 100% de los encuestados manifiesta su deseo de alojarse en un hostel ubicado en la ciudad de Barrancabermeja ya que por la labor a realizar consideran una gran oportunidad este sitio debido a la cercanía y funcionalidad de este servicio específico en la espera del cargue del respectivo carrotanque; lo cual permite confirmar el nivel de aceptación por la creación del nuevo negocio a nivel local.

9. ¿CUÁNTO TIEMPO REQUIERE ALOJARSE EN LA ESPERA DE LA CARGA DE PRODUCTOS PARA SU CARROTANQUE?

Cuadro 9. Tiempo promedio de alojamiento.

DÍAS	$X_i$	$F_i$	$X_i f_i$	$h_i$	$X_i(h_i)$
1-2 días	1.5	62	82.5	0.60	0.9
3-4 días	3.5	41	129.5	0.40	1.4
	5	103	212	1.0	2.3
<b>PROMEDIO</b>	<b>Días</b>				<b>2 días</b>

Figura 17. Tiempo promedio de alojamiento.



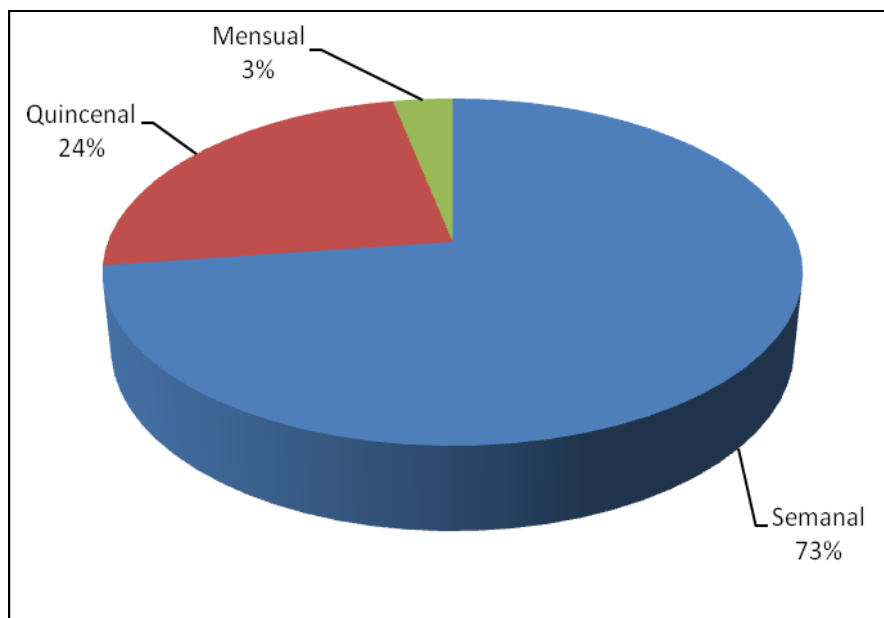
INTERPRETACIÓN: Según las respuestas dadas por los encuestados en promedio requieren alojarse 2 días en la espera del cargue del carrotanque para el transporte de productos del llenadero en Ecopetrol.

10. ¿CON QUÉ FRECUENCIA DESCANSARÍA USTED EN ESTE LUGAR?

Cuadro 10. Frecuencia de alojamiento.

ITEM	$X_i$	$F_i$	$X_i f_i$	$h_i$	$X_i(h_i)$
SEMANAL (1-7)	4	75	268	0.73	2.92
QUINCENAL (8-15)	11.5	25	253	0.24	2.76
MENSUAL (16-29)	26	3	78	0.03	0.78
	41	103	589	1.0	6.46
<b>PROMEDIO</b>					<b>7 días semanal</b>

Figura 18. Frecuencia de alojamiento.



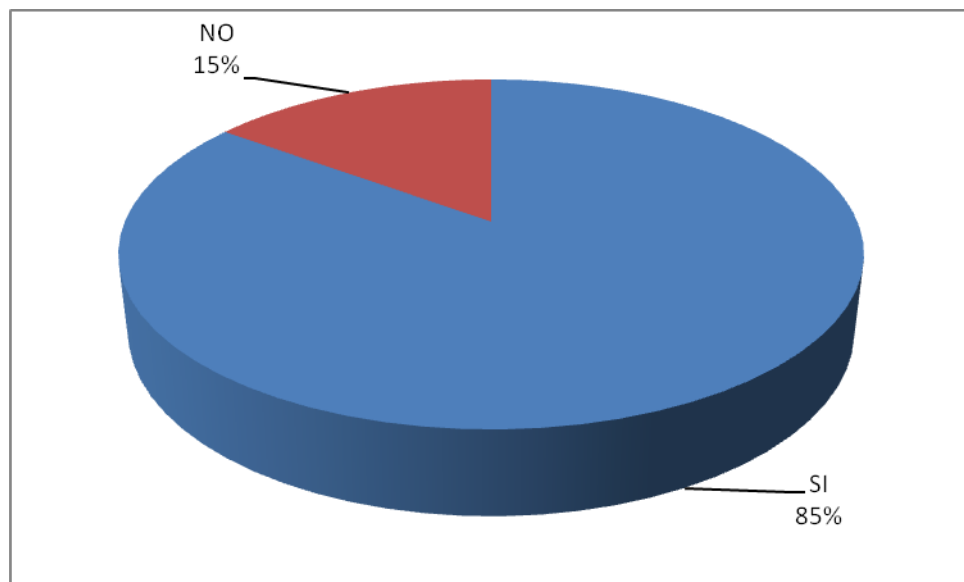
INTERPRETACIÓN: Según las respuestas dadas por los encuestados la frecuencia promedio de alojamiento es semanal, es decir, que los 140 conductores de carrotaques por lo menos deben venir a realizar la carga cada 7 días, lo que permite concluir que requieren hospedaje en un hostel semanalmente.

11. ¿ESTARÍA DIPUESTO A PAGAR UN MAYOR VALOR EN UN HOSTAL NUEVO?

Cuadro 11. Intención de pago en un hostel nuevo.

ÍTEM	Frecuencia	Porcentaje
SI	88	85%
NO	15	15%
TOTAL	103	100%

Figura 19. Intención de pago en un hostel nuevo.



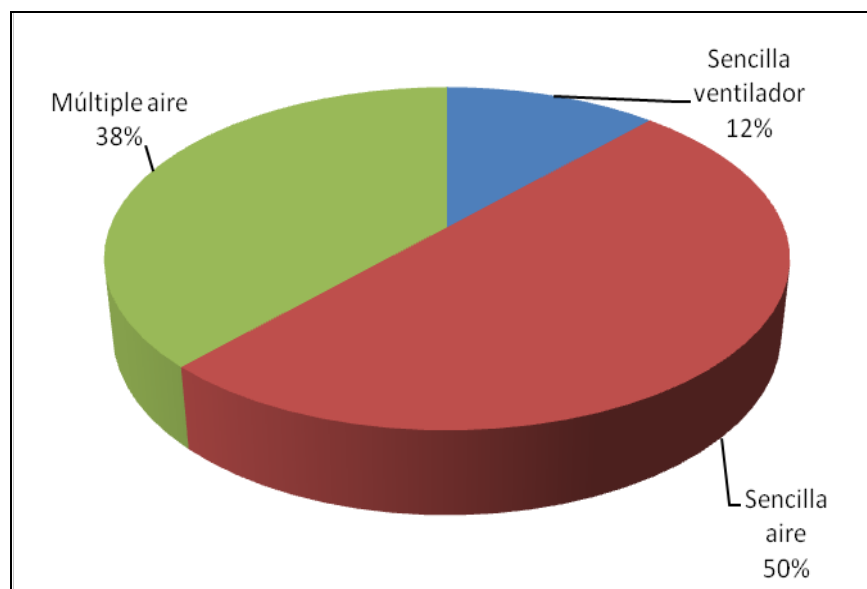
INTERPRETACIÓN: Es notoria la aceptación de los encuestados en cuanto a la intención de pago de un mayor valor en un hostel nuevo, más agradable y al mismo tiempo cercano, puesto que fue la respuesta del 85% de los encuestados, mas sin embargo se presenta por parte del 15% una respuesta negativa pues consideran que donde se hospedan actualmente se siente bien.

## 12. ¿QUÉ TIPO DE ACOMODACIÓN ESCOGERÍA?

Cuadro 12. Acomodación preferida.

ÍTEM	Frecuencia	Porcentaje
SENCILLA-VENTILADOR	12	12%
SENCILLA-AIRE	52	50%
MÚLTIPLE-AIRE	34	38%
TOTAL	103	100%

Figura 20. Acomodación preferida.



**INTERPRETACIÓN:** Atendiendo a las respuestas dadas por la población encuestada se nota una marcada escogencia por la acomodación sencilla con aire acondicionado, debido a que son propietarios, le siguen la acomodación múltiple con aire, quedando como última opción la acomodación sencilla con ventilador, lo cual permite conocer que la tendencia hacia un hostel es la comodidad y un buen lugar para el descanso del cliente actual que obviamente requiere de un mayor valor a pagar por el servicio.

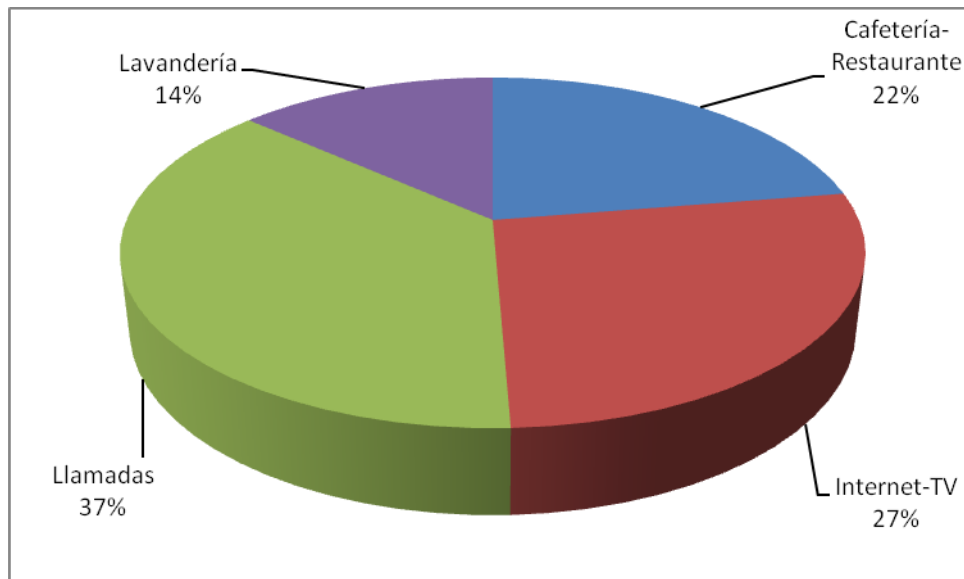
### 13. ¿QUÉ SERVICIO ADICIONAL AL ALOJAMIENTO ESPERARÍA ENCONTRAR EN EL HOSTAL?

Cuadro 13. Servicios adicionales esperados.

ITEM	Frecuencia	Porcentaje
CAFETERÍA - RESTAURANTE	25	22%
INTERNET – TV.	42	27%
SERVICIO DE LLAMADAS	58	37%
LAVANDERÍA	21	14%

Nota: Debido a que las respuestas son múltiples, por esta razón el total es 156. Para el análisis se toman 103.

Figura 21. Servicios adicionales esperados.



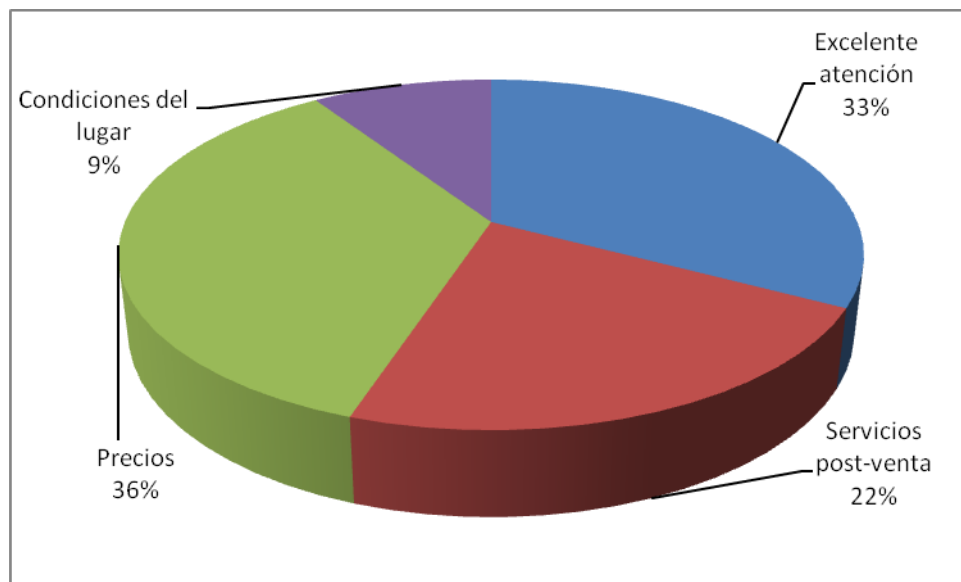
**INTERPRETACIÓN:** Es de mayor prioridad para los conductores de carrotaques que dentro de los servicios adicionales estén las llamadas telefónicas debido a que deben permanecer por fuera de sus casas y en reporte de la actividad laboral es muy importante este tipo de comunicación, le siguen en igual proporción el servicio de cafetería o restaurante y televisión así como en menor solicitud el servicio de lavandería; los cuales deben tenerse en cuenta para ofrecer los de mayor solicitud en la creación del hostal.

14. ¿QUÉ ATRIBUTO CREE USTED SERÍA FACTOR CLAVE PARA EL ÉXITO DEL NEGOCIO?

Cuadro 14. Atributos clave para el éxito del hostel.

ÍTEM	Frecuencia	Porcentaje
EXCELENTE ATENCIÓN	34	33%
SERVICIOS POST-VENTA	22	21%
PRECIOS	38	37%
CONDICIONES DEL LUGAR	9	9%
TOTAL	103	100%

Figura 22. Atributos clave para el éxito del hostel.



INTERPRETACIÓN: Se encuentra que para el 33% de los conductores de carrotanques encuestados, la excelente atención es muy importante y prima sobre el resto de características planteadas, siendo éste un factor a tener en cuenta como pilar de la atención al público. Igualmente se encuentra que para el 36% de los encuestados el precio es lo más importante en el momento de tomar la decisión por lo que se debe hacer énfasis en los servicios agregados con el fin de lograr que el cliente pague un poco más pero con la total convicción de que está contratando un servicio integral que finalmente se toma como una inversión. Se observa que el 9% de los conductores consideran las condiciones del lugar en el momento de elegir; esta información resulta útil en el momento de hacer el diseño de las habitaciones, puesto que pueden ser modernas, organizadas pero muy básicas, sin lujos innecesarios y que realmente no son diferenciales para los futuros usuarios.

**2.4.3 Estimación de la demanda.** La estimación de la demanda se halla teniendo en cuenta el trabajo de campo realizado donde se pudo conocer que el 100% de la población tiene la necesidad de hospedarse para la carga del carrotanque y desean tomar este servicio de existir en Barrancabermeja. Por lo tanto, la demanda se halla de la siguiente forma:

$$DP = P * \%C * X * F$$

Donde:

DP = es la demanda potencial.

P = la población objetivo (140 conductores de carrotanque).

C = el porcentaje de las personas que requiere el servicio de hospedaje (100%) de los cuales pueden ser clientes principales la población que no está satisfecha con el servicio que toma actualmente la cual corresponde al 70% que considera el servicio de regular a malo.

X = la cantidad de días que estiman hospedarse. (2 días).

F = frecuencia promedio con que requieren el hospedaje (semanal).

Reemplazando se obtiene:

Demanda mensual =  $98 * 1 * 2 * 4 = 784$  solicitudes de hospedaje mensuales.

Demanda anual =  $784 * 12 = 9.408$  solicitudes de hospedaje anuales.

**2.4.4 Evolución histórica de la demanda.** Actualmente y según los registros de las estadísticas manejadas por el DANE, se encuentra un crecimiento de la economía a nivel Nacional en el segundo trimestre del año de 2010 del 4.5% y por sectores lo concerniente a restaurantes y hoteles está en el 5.4% mostrándose dentro del rango de las ramas de mayor crecimiento<sup>15</sup>.

Para el caso de Barrancabermeja, no se llevan estadísticas hoteleras y hostales como tal no hay conformados, por tal razón se toman los registros del

---

<sup>15</sup> VANGUARDIA LIBERAL. Com. [Recuperado 30 de septiembre de 2010]. Economía Nacional creció 4.5% en el segundo trimestre. Disponible en <http://www.vanguardia.com/economia/nacional/76514-economia-colombiana-crecio-45-por-ciento-en-segundo-trimestre>.

departamento de ventas de Ecopetrol donde se estima con la producción de combustibles la necesidad de 10 carrotanques más cada año destinado a otras ciudades, lo cual supone que a partir del 2009 que se hizo la primera investigación el crecimiento es del 8% anual aproximadamente, cifras de requerimiento a nivel local.

**2.4.5 Proyección de la demanda.** Considerando la información recolectada en la encuesta relacionada con la intención de utilización del servicio, tomando como posibles clientes los que manifiestan inconformidad y con la tendencia de los registros de ventas dados en Ecopetrol, se proyecta la demanda con un 8%<sup>16</sup>, previendo cinco años de vida útil del proyecto.

Cuadro 15. Proyección de la demanda.

<b>AÑO</b>	<b>DEMANDA PROYECTADA ANUAL</b>
0	9.408 solicitudes de hospedaje.
1	10.161 solicitudes de hospedaje.
2	10.974 solicitudes de hospedaje.
3	11.852 solicitudes de hospedaje.
4	12.800 solicitudes de hospedaje.
5	13.824 solicitudes de hospedaje.

## **2.5 LA OFERTA**

### **2.5.1 Necesidades de la información de la oferta.**

- Cuantificar el número de hospedajes que se encuentran en la zona de influencia del llenadero de ECOPETROL.
- Identificar la frecuencia de atención a conductores de carrotanques.
- Determinar los costos de hospedaje por habitación y por persona durante los días de estancia en el hospedaje.
- Conocer los servicios adicionales que los hospedajes ofrecen a sus clientes.
- Conocer el horario de hospedaje.

<sup>16</sup> COMPLEJO INDUSTRIAL DE BARRANCABERMEJA - ECOPETROL. Departamento de Ventas, José Manuel González. Barrancabermeja. Febrero de 2012.

**2.5.2 Análisis de la situación actual de la competencia.** En la ciudad de Barrancabermeja no existen como tal, establecimientos constituidos ante cámara de Comercio como hosterías, sino como hoteles y apartahoteles, de los cuales se puede dar como análisis lo siguiente:

**2.5.3 Ficha técnica.**

Tabla 2. Ficha técnica de la oferta.

<b>Tipo de estudio</b>	Exploratoria-concluyente.
<b>Método de investigación</b>	Deductivo, porque se va de lo general (conocimiento de los lugares de alojamiento de los conductores de carrotaques) a lo particular (las especificaciones del servicio que prestan).
<b>Fuentes de información</b>	Primarias: Censo realizado a las residencias tipo hotel donde se hospedan los conductores de carrotaques. Secundarias: Libro metodología de la investigación, del autor Carlos E. Méndez, archivos Cámara de Comercio.
<b>Técnica de recolección de la información</b>	Censo.
<b>Instrumento</b>	Cuestionario ( <b>Ver Anexo B</b> ).
<b>Modo de aplicación</b>	Directa.
<b>Definición de población</b>	18 residencias tipo hotel que ofrecen sus servicios a nivel local Ver listado en el <b>Anexo C</b> .
<b>Alcance</b>	Barrancabermeja.
<b>Tiempo de aplicación</b>	Febrero de 2012.

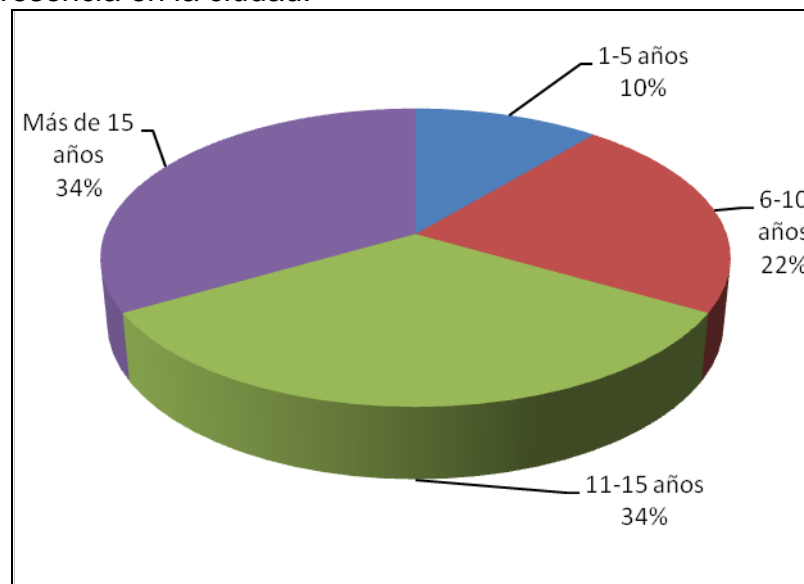
## 2.5.4 Tabulación y presentación de resultados de la oferta.

### 1. ¿HACE CUÁNTOS AÑOS PRESTA EL SERVICIO EN LA CIUDAD?

Cuadro 16. Presencia en la ciudad.

TIEMPO	$X_i$	$F_i$	$X_i f_i$	$h_i$	$X_i(h_i)$
1 a 5	3	2	6	0.10	0.3
6 a 10	8	4	32	0.22	1.76
11 a 15	15	6	90	0.34	5.1
Más de 15	15	6	90	0.34	5.1
	41	18	218	1.0	12.26
<b>PROMEDIO</b>	<b>Años</b>				<b>12 años</b>

Figura 23. Presencia en la ciudad.



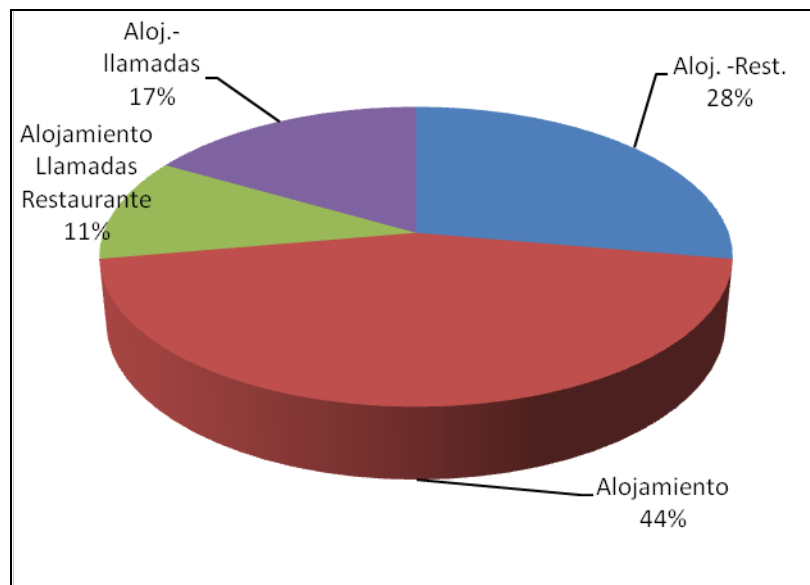
**INTERPRETACIÓN:** Con el censo realizado a los actuales prestadores de servicio de hospedaje ubicados alrededor del llenadero de Ecopetrol se pudo determinar que son en promedio 12 años los que tienen de presencia en la ciudad permaneciendo con la vigencia del servicio de hospedaje, de lo cual se concluye que son sitios que gozan de reconocimiento por la permanencia que han tenido en el mercado, fuerte competencia y sobre todo con instalaciones físicas propias.

## 2. ¿QUÉ SERVICIOS PRESTA ACTUALMENTE?

Cuadro 17. Servicios prestados.

ITEM	Frecuencia	Porcentaje
ALOJAMIENTO-RESTAURANTE	5	28%
ALOJAMIENTO	8	44%
ALOJAMIENTO-LLAMADAS RESTAURANTE	2	11%
ALOJAMIENTO-LLAMADAS	3	17%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

Figura 24. Servicios prestados.



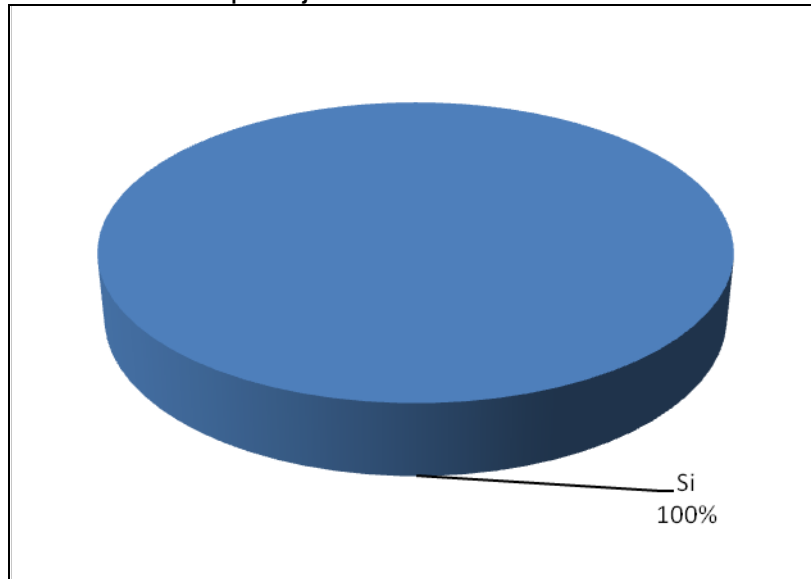
**INTERPRETACIÓN:** Dentro de los servicios que actualmente prestan los hoteles o residencias ubicados alrededor del llenadero de Ecopetrol están principalmente el de hospedaje, el cual alternan con el de restaurantes y llamadas telefónicas.

3. ¿LOS CONDUCTORES DE CARROTANQUES QUE CARGAN Y TRANSPORTAN LOS PRODUCTOS QUÍMICOS DE ECOPETROL SOLICITAN ALOJAMIENTO EN ESTE LUGAR?

Cuadro 18. Solicitud de hospedaje.

ITEM	Frecuencia	Porcentaje
SI	18	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

Figura 25. Solicitud de hospedaje.



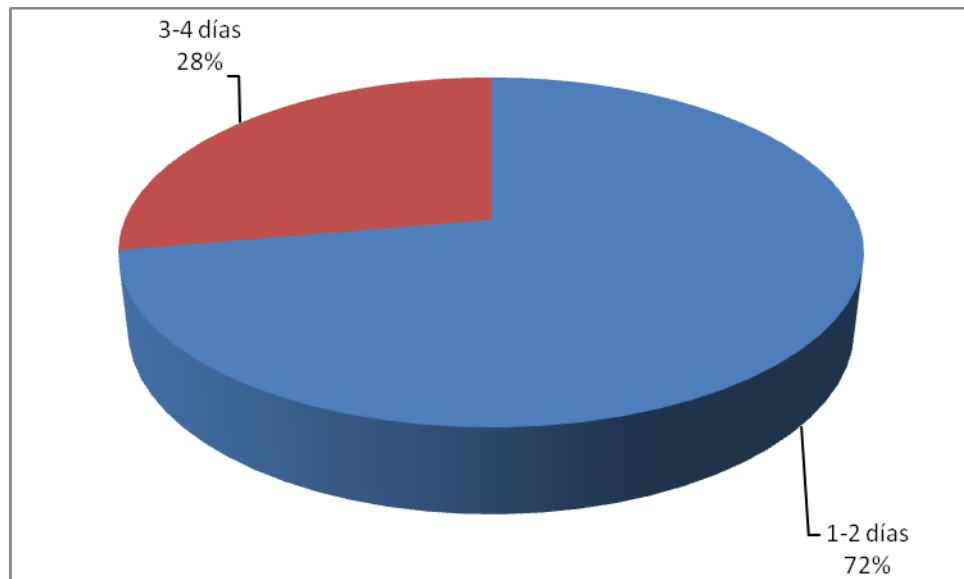
INTERPRETACIÓN: Se confirma por parte de los oferentes del servicio de hospedaje que cuentan como clientes los conductores de carrotanques que cumplen la función de la carga de los productos químicos de la empresa Ecopetrol.

4. ¿CUÁNTO TIEMPO SE ESTÁN ALOJANDO LOS CONDUCTORES DE CARROTANQUES EN ESTE LUGAR?

Cuadro 19. Tiempo solicitado para alojamiento.

DÍAS	$X_i$	$F_i$	$X_i f_i$	$h_i$	$X_i(h_i)$
1-2 días	1.5	13	19.5	0.72	1.08
3-4 días	3.5	5	17.5	0.28	0.98
	5	18	37	1.0	2.08
<b>PROMEDIO</b>	<b>Días</b>				<b>2 días</b>

Figura 26. Tiempo solicitado para alojamiento.



INTERPRETACIÓN: Según lo manifestado por la población en estudio son varios los días que se requieren para la carga del carrotanque con los productos químicos de Ecopetrol, haciendo esto que los conductores tengan que hospedarse por dos días en promedio en esta ciudad.

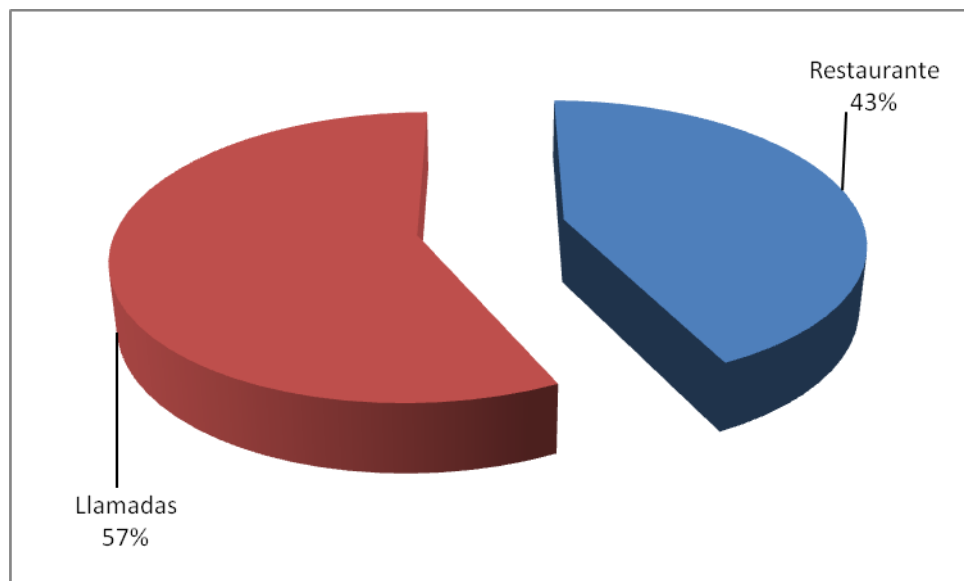
5. ¿QUÉ SERVICIO ADICIONAL AL DE ALOJAMIENTO SOLICITAN LOS CONDUCTORES DE CARROTANQUES DE CARGA?

Cuadro 20. Servicios adicionales al de alojamiento.

ITEM	Frecuencia	Porcentaje
LLAMADAS	15	57%
RESTAURANTE	20	43%
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

Nota: Debido a que las respuestas son múltiples, por esta razón el total es 35. Para el análisis se toman 35.

Figura 27. Servicios adicionales al de alojamiento.



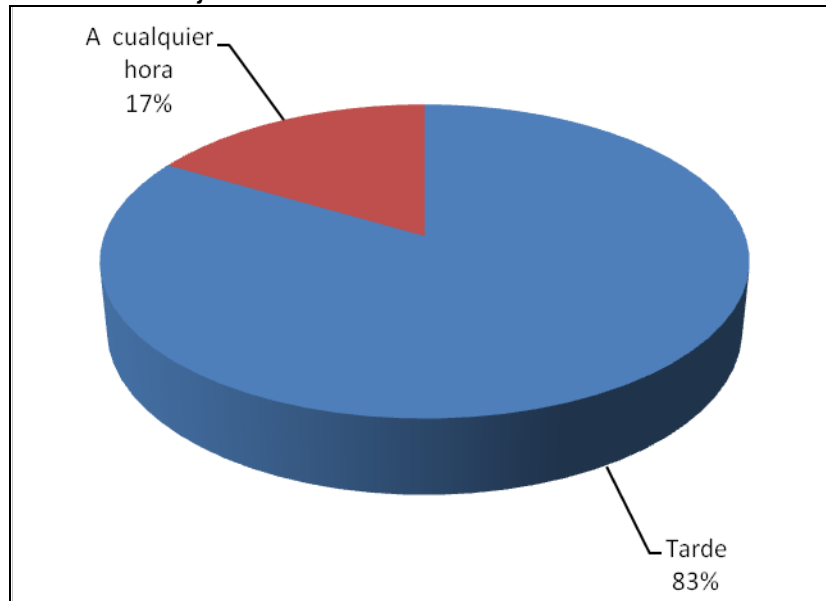
INTERPRETACIÓN: Dentro de los servicios mayormente solicitados están las llamadas telefónicas para obtener comunicación personal con los miembros de la familia y laboral para el reporte de la llegada, estadía y cargue del respectivo producto aunado a la alimentación.

6. ¿CUÁL ES EL HORARIO MÁS UTILIZADO PARA EL ALOJAMIENTO DE CONDUCTORES DE CARROTANQUES DE CARGA?

Cuadro 21. Horario de alojamiento.

ITEM	Frecuencia	Porcentaje
TARDE	15	83%
A TODA HORA	3	17%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

Figura 28. Horario de alojamiento.



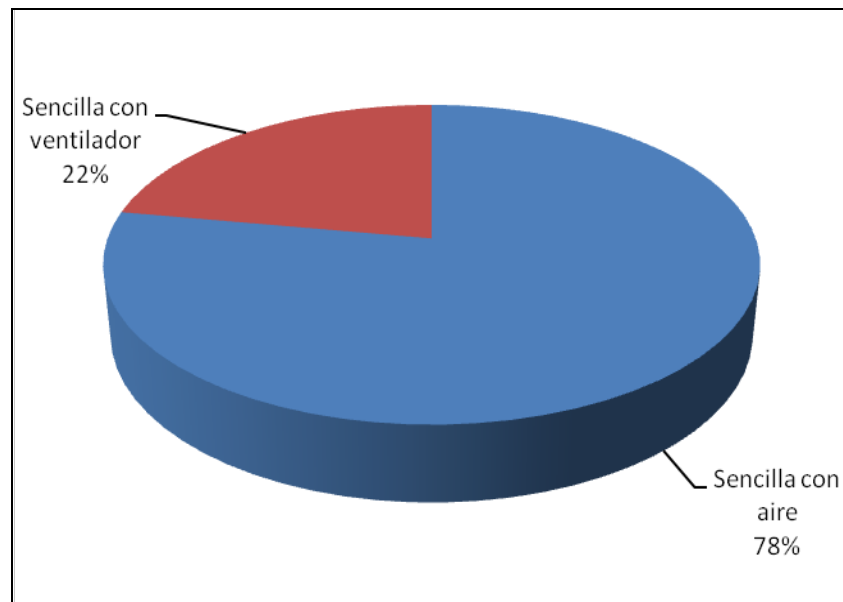
INTERPRETACIÓN: Se nota que el hospedaje por parte de los conductores de carrotanques se da principalmente en las horas de la tarde ya que prefieren viajar de día y llegar al atardecer para tomar el respectivo turno para la carga correspondiente.

7. ¿QUÉ TIPO DE HABITACIÓN ESCOGEN LOS CONDUCTORES DE CARROTANQUES PARA SU ALOJAMIENTO?

Cuadro 22. Habitación escogida.

ITEM	Frecuencia	Porcentaje
SENCILLA CON VENTILADOR	14	20%
SENCILLA CON AIRE	4	80%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

Figura 29. Habitación escogida



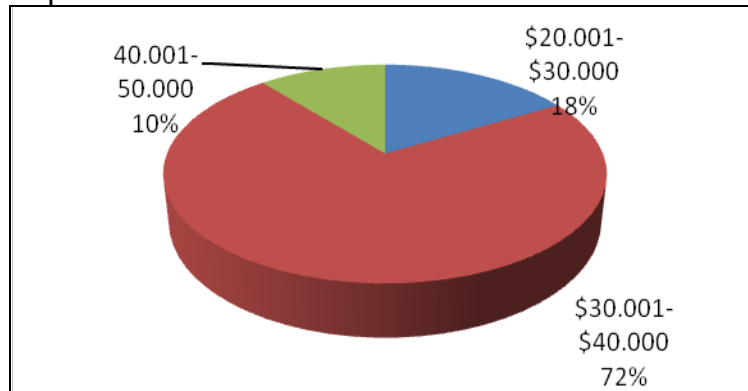
INTERPRETACIÓN: Se pudo conocer que el tipo de habitación escogida para hospedaje es la sencilla. Cabe aclarar que no se ofrece alojamiento múltiple en estas residencias tipo hoteles, así mismo, por las condiciones climáticas están con un mayor deseo hacia la habitación con aire acondicionado.

8. ¿CUÁNTO ESTÁ COSTANDO EL SERVICIO DE ALOJAMIENTO POR UN DÍA?

Cuadro 23. Precio diario habitación sencilla sin aire.

PRECIO	Xi	Fi	Xifi	hi	Xi(hi)
\$20.001-30.000	25.000	3	75.000	0.18	\$4.500
\$30.001-40.000	35.000	13	455.000	0.72	\$ 25.200
\$40.001-50.000	45.000	2	90.000	0.10	\$ 4.500
	105.000	18	620.000	1.0	\$34.200
<b>PROMEDIO</b>	<b>Pesos</b>				<b>\$ 35.000</b>

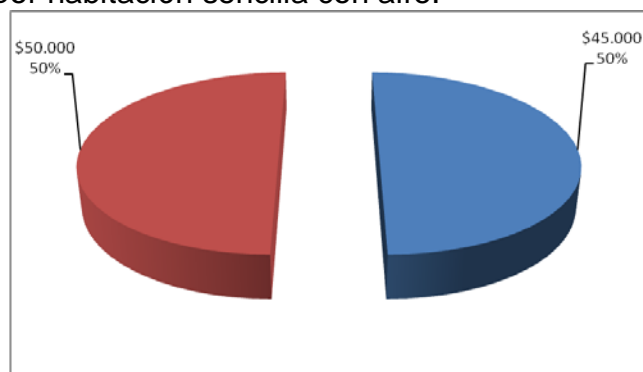
Figura 30. Precio por habitación sencilla con ventilador.



Cuadro 24. Precio diario habitación sencilla con aire.

PRECIO	Xi	Fi	Xifi	hi	Xi(hi)
\$40.001-50.000	45.000	9	405.000	0.50	\$ 22.500
\$50.001-60.000	55.000	9	495.000	0.50	\$ 27.500
	100.000	18	900.000	1.0	\$50.000
<b>PROMEDIO</b>	<b>Pesos</b>				<b>\$50.000</b>

Figura 31. Precio por habitación sencilla con aire.



INTERPRETACIÓN: Debido a que los actuales sitios donde se hospedan los conductores de carrotaques sólo manejan habitación sencilla, se indagó sobre los valores en la modalidad de con aire y sin aire arrojando en promedio que el precio de alojamiento en habitación sencilla con ventilador está en el margen de los \$35.000 y para habitación con aire está en \$50.000.

## 9. ¿ACTUALMENTE CUÁNTOS CONDUCTORES DE CARROTANQUES HOSPEDAN SEMANALMENTE?

Es importante aclarar en esta respuesta primero que en cada una de las residencias donde se están hospedando actualmente los conductores de carrotanques cerca al llenadero de Ecopetrol en Barrancabermeja, se cuenta aproximadamente entre 10 y 21 alcobas distribuidas en acomodación sencilla y acomodación doble, de la siguiente manera:

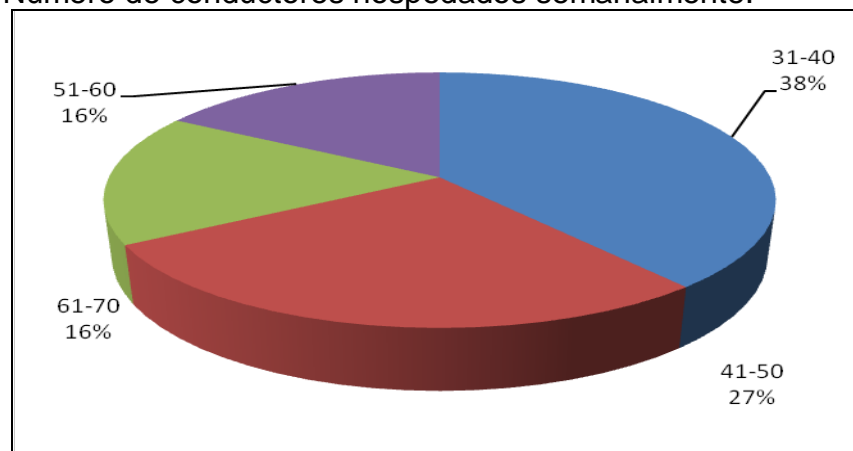
- 10 habitaciones sencillas 1 doble = 12 conductores x 2 días x 3 veces/semana = 36
- 11 habitaciones sencillas 2 doble = 15 conductores x 2 días x 3 veces/semana = 45
- 10 habitaciones sencillas 4 doble = 18 conductores x 2 días x 3 veces/semana = 54
- 11 habitaciones sencillas 5 doble = 21 conductores x 2 días x 3 veces/semana = 63

Por lo que se concluye existen esa cantidad de conductores hospedados, que en promedio son 44, como se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro 25. Número de conductores hospedados semanalmente.

CONDUCTORES	$X_i$	$f_i$	$X_i f_i$	$H_i$	$X_i(h_i)$
31 a 40	35	7	245	0.38	13
41 a 50	45	5	225	0.27	12
51 a 60	55	3	165	0.16	9
61 a 70	65	3	195	0.16	10
	200	18	830	1.0	44
<b>PROMEDIO</b>					<b>44</b>

Figura 32. Número de conductores hospedados semanalmente.



**INTERPRETACIÓN:** En promedio semanal hay una utilización de hospedaje de 44 personas que son en su mayoría conductores de carrotanque, en las residencias tipo hotel que ofrecen el servicio de hospedaje en la ciudad de Barrancabermeja. Por lo que se halla una disponibilidad de 44 servicios semanales promedio que

divididos entre 2 días en que se hospeda cada conductor se están atendiendo 22 conductores en la semana lo que muestra una atención mensual de 88 conductores. Los 52 conductores restantes se hospedan en hoteles de la ciudad.

**2.5.5 Análisis de la situación actual de la competencia.** En lo referente a la competencia hostales como tal no hay creados, ni registrados en la Cámara de Comercio, partiendo de la investigación realizada en el trabajo de campo realizado la competencia indirecta y la que está atendiendo los hospedajes de los conductores de carrotaques que llenan su carga en Ecopetrol son las residencias tipo hotel cercanas a este lugar; de la cuales se puede decir que son 18 la encontradas alrededor del llenadero, que actualmente hospedan a la mayoría de población en estudio, que tienen ya presencia en la ciudad por más de 10 años y que ofrecen muy poco servicios adicionales, centran su servicio en el ofrecimiento de habitaciones para el descanso. Por observación directa al entrevistar se pudo confirmar que las construcciones son viejas y sin renovaciones arquitectónicas, las cuales manejan habitaciones sencillas con aire o sin aire más no múltiples a precios que van desde los \$35.000 a \$50.000 en promedio. En cuanto a los 19 conductores restantes se observa que toman hospedaje en hoteles de la ciudad algunos ubicados en sectores céntricos y otros en las afueras.

**2.5.6 Proyección de la oferta.** Se observa según la investigación de la oferta la presencia de 18 residencias tipo hotel que ofrecen los servicios de hospedaje en la ciudad, sus servicios están especializados hacia la modalidad de habitación sencilla, en cuanto al número de clientes están manejado en promedio 44 conductores de carrotaque mensuales con hospedaje de de dos días promedio. En cuanto a la presencia en la ciudad se observa que el sector de hoteles o residencias tiene una duración promedio de 12 años, reciente entre uno y cinco años sólo se encuentran dos, aspecto que favorece al proyecto en desarrollo puesto permite abrir el ofrecimiento del servicio con la intención de alojamiento por parte de la población objetivo en estudio.

Según datos suministrados por el departamento de ventas en Ecopetrol existe la tendencia del crecimiento del 8% con respecto a la cantidad que está llegando al llenadero que corresponde aproximadamente 10 conductores de carrotaques más cada año, por los proyectos de ampliación de la refinería que favorece al sector.

## **2.6 RELACIÓN ENTRE LA DEMANDA Y LA OFERTA**

Para determinar la demanda insatisfecha se tiene en cuenta la información recolectada en la investigación de mercados, pues actualmente hay una demanda del servicio a la cual hay que restarle la población que siendo atendida está inconforme frente al servicio prestado.

140 (100%): DEMANDA TOTAL DEL SERVICIO EN BARRANCABERMEJA

98 (70%): ESTÁN ATENDIENDO LAS RESIDENCIAS Y HOTELES CERCA AL LLENADERO NO ESTÁ SATISFECHA CON EL SERVICIO.

42 (30%): ESTÁ SIENDO ATENDIDA POR HOTELES LEJANOS DEL LLENADERO POR LO QUE SE CONSIDERA DEMANDA INSATISFECHA.

## **2.7 CANALES DE COMERCIALIZACIÓN**

**2.7.1 Estructura de los canales actuales.** La estructura actual de comercialización es Usuario-administrador de hotel o residencia, se caracteriza por las siguientes ventajas y desventajas.

**2.7.2 Ventajas y desventajas de los canales actuales.** Las ventajas presentadas en este canal de comercialización son:

Dentro de las ventajas están:

- Respuesta inmediata frente a las necesidades del cliente.
- Comunicación entre administrador y usuario ante cualquier situación o inconveniente generado.
- Coordinación entre la persona que solicita el servicio y el administrador.
- Eficiencia y eficacia en la prestación del servicio.

Las desventajas que se aprecian son:

- Por ser de manera directa entre el hostel y el cliente, hay poco acceso a descuentos por paquetes promocionales, como sí lo pueden ofrecer las cajas de Compensación y otras entidades que hagan convenios con la administración del hostel.

**2.7.3 Selección de los canales de comercialización.** Para la comercialización del hostel se estima utilizar el canal directo Hostel-Consumidor Final. El mismo que utiliza la competencia.

## **2.8 PRECIO**

**2.8.1 Análisis de precios.** El precio que actualmente están manejando según lo encontrado en la investigación de mercados realizada a los diversos establecimientos adscritos a COTELCO que inciden en el orden local es de \$45.000 habitación sencilla con ventilador y \$60.000 habitación sencilla con aire por noche.

Es de resaltar, en el análisis del precio que pese a los valores cobrados tanto los registrados en Cotelco y los que manifiestan los encuestados que en la ciudad de Barrancabermeja el auge que está tomando el proyecto de ampliación de la refinería y llegada de la nueva fuerza laboral ha hecho que las tarifas se incrementen tanto en hoteles como en las residencias los cuales se realacionan a continuación:

Cuadro 26. Precios de la oferta.

SITIO	MODALIDAD	ACOMODACIÓN	
		SENCILLA	DOBLE
VIZCAYA	HOTEL ELEGANTE	\$180.000	\$231.780
SAN SILVESTRE	HOTEL ELEGANTE	\$250.000	\$307.500
MILENIUM	HOTEL ELEGANTE	\$185.000	\$215.048
BARRANCABERMEJA	HOTEL SENCILLO	\$150.000	\$205.000
LOS ÁNGELES	HOTEL SENCILLO	\$160.000	\$210.000
DE MARES	TIPO RESIDENCIA	\$80.000	\$100.000
GALES	TIPO RESIDENCIA	\$85.000	\$110.000

Fuente: Consultas directamente a los administradores de los hoteles, generalmente se utilizan alcobas con aire acondicionado por las condiciones climáticas de la ciudad.

**2.8.2 Estrategias de fijación de precios.** Para las estrategias de fijación de precios, se selecciona el siguiente método:

- **Costo total más utilidades deseadas.** Costo total más utilidades deseadas. Se estima el cálculo de acuerdo con los costos incrementando el respectivo porcentaje de la ganancia que se espera obtener, teniendo en cuenta la intención de pago de los conductores de carrotaques en un hostel nuevo, buscando obtener un precio justo, y que de esta manera, la estructura de costos no sufra pérdidas.

## 2.9 PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN

**2.9.1 Objetivos.** Diseñar un programa de lanzamiento del HOSTAL LA RIVIERA y establecer una pauta publicitaria de mantenimiento de imagen en el medio.

**2.9.2 Logotipo.** La casa hace referencia al hecho de que así se van a sentir los huéspedes, cómo en casa, la degradación del color naranja del oscuro al claro indica que el servicio es tanto diurno como nocturno, 24 horas, la silueta blanca

surcando la casa da el significado de carreteras, vías, haciendo alusión a los recorridos que hacen los conductores, y el azul en sus diferentes matices nos invitan a la tranquilidad y a la relajación.

Ver logotipo en la siguiente figura:

Figura 33. Logotipo de la empresa.



**2.9.3 Lema.** “CALIDAD Y SERVICIO, NUESTRA RAZÓN DE SER”. La calidad y el servicio siempre han estado de la mano para satisfacer las necesidades de los usuarios, en pro de mantener un equilibrio de mercadeo que contribuya a ser reconocido por sus ventajas competitivas y de esta forma cumplir con sus expectativas, es por ello que HOSTAL LA RIVIERA desea preservar estos dos valores indispensables para lograr en el menor tiempo posible un impacto positivo dentro de lo que ofrece y de esta forma sostenerse en el medio como un establecimiento rentable, sólido y próspero.

**2.9.4 Análisis de medios.** En la ciudad se disponen de todos los medios de comunicación, a exponer:

**2.9.4.1 Radio.** La función de este medio masivo de comunicación es transmitir a través de ondas sonoras a sus oyentes una idea principal relacionada, ya sea con un bien o servicio, oferta o demanda respectiva; de igual manera una noticia argumentada de un evento positivo o negativo para la comunidad o un sector en particular.

Es de resaltar que este medio en los últimos años ha buscado establecer nuevas estrategias que conlleven a una mayor sintonía o los llamados rating; mezclando entonces publicidad, música y noticias de interés.

**2.9.4.2 Televisión.** Es uno de los medios más usados por la comunidad. En la mayoría de los hogares existe un televisor que les proporciona no solamente entretenimiento sino además información sobre los últimos acontecimientos en todas las áreas a nivel local, regional, nacional e internacional.

Como componentes de la televisión se encuentran la creatividad en formas, imágenes y escritos para atraer al televidente, con contenidos de ideas en un mínimo de tiempo y en la que consideran viable de acuerdo a su necesidad.

**2.9.4.3 Prensa.** Es un medio en donde a través de un mensaje escrito el lector está en permanente contacto con noticias de interés, ideas plasmadas que contribuyen a sustentar lo que realmente se quiere hacer con mensajes publicitarios atractivos.

Al igual que en la televisión, un mensaje publicitario requiere de creatividad, habilidad y destreza para que llegue al lector de forma efectiva y adquirir sus productos y/o servicios en el menor tiempo posible.

**2.9.4.4 Vallas publicitarias.** Es una forma de exposición a la población, identificando al mismo tiempo un mensaje central en lo que quiere ofrecer. Es un método de divulgación más eficaz y con mayor probabilidad de uso.

**2.9.4.5 Volantes.** Es una estrategia de publicidad escrita donde básicamente aparece: el nombre de la empresa, descripción breve de lo que ofrece, su ubicación (dirección, teléfono, e-mail).

Por lo general las empresas adoptan esta estrategia en el momento que inicia actividades, como una fórmula para una mejor transmisión de la comunicación entre la población o la comunidad.

**2.9.4.6 Tarjetas de presentación.** Una vez entrada en operación la empresa u organización, la gerencia estudia la posibilidad de utilizar esta herramienta que va

dirigido a aquellos clientes que utilizarán de forma constante, esporádica o casual estos servicios. Es una referencia más directa, más incidente, más efectiva.

**2.9.4.7 Páginas amarillas.** Cuando la población tiene en su poder un medio indispensable como el teléfono, se utiliza como guía el directorio telefónico para ubicar rápidamente el servicio o bien a satisfacer.

De ahí la importancia del manejo adecuado de las páginas amarillas, que contribuyen aún más a un conocimiento generalizado de cualquier empresa y su solicitud de manera oportuna y eficiente.

En conclusión se resalta que los medios de comunicación son fuente alternativa de comunicación, que para el caso de la población de la ciudad de Barrancabermeja, priman los medios radiales, impresos y teledifundidos, para obtener la información con la cual afrontar la vida diaria y tomar decisiones que afectan a la comunidad<sup>17</sup>.

**2.9.5 Selección de medios.** El hostel LA RIVIERA selecciona como estrategias para la promoción y publicidad aquella que tienen alto rating en el entorno, de manera especial porque son los medios más escuchados por la población objetivo al ir transportando los químicos y de esta forma llegar con mayor eficacia; en este caso, de acuerdo a las últimas estadísticas de la fundación Magdalena Medios de Comunicación, se ubica en primer lugar de sintonía en radio la emisora Yariguies Stereo, mientras que en teleaudiencia se encuentra Enlace Televisión, así como pasacalles, cóctel de lanzamiento, tarjetas de presentación, página web, avisos exteriores. Cabe aclarar que son los medios masivos de mayor audiencia a nivel local.

## **2.9.6 Estrategias publicitarias.**

**2.9.6.1 De lanzamiento.** Para la estrategia publicitaria de lanzamiento se utilizan los siguientes medios:

**Televisiva.** Se selecciona el canal Enlace Televisión, en la cual se pautan 40 emisiones mensuales en la franja antes de los informativos 2 emisiones diarias de lunes a viernes a un valor mensual de \$360.000.

**Radial.** Se selecciona la emisora Yariguies Stereo con 2 cuñas diarias de 10" es decir 60 cuñas mensuales a un valor de \$2.000 cada una.

---

<sup>17</sup> MELO, Jorge Armando. Medios masivos de comunicación. Bogotá. Editorial Norma. 1986. p. 74

**Pasacalles.** Se ubicarán dos pasacalles, uno en la parte céntrica de la ciudad y el otro en el sitio donde quede ubicado el hostel. El precio es de \$100.000 c/u (\$200.000).

**Tarjetas de presentación.** Se mandarían a timbrar 1.000 unidades a un precio global de \$75.400 en la Tipografía San Gabriel.

**Cóctel de lanzamiento.** Diseñado para 100 personas con dos cócteles de bienvenida y pasabocas, para un valor total de \$1.500.000.

**2.9.6.2 De operación.** Para continuar y mantener vigente en el mercado la imagen de la empresa se utilizan las siguientes estrategias publicitarias de operación:

**Radial.** Se selecciona la emisora Yariguies Stereo con 2 cuñas diarias de 10” es decir 60 cuñas mensuales a un valor de \$2.000 cada una.

**Tarjetas de presentación.** Se timbran el número mínimo que producen las tipografías que es de 1.000 tarjetas, con el logotipo, lema, descripción del servicio prestado, y el nombre de las propietarias. Este mecanismo se utilizará del primero al quinto año.

**2.9.7 Presupuesto para la publicidad y la promoción.** Para esta parte del proyecto los rubros estimados, se presentan con base en las cotizaciones solicitadas las cuales se encuentran en el **Anexo D**.

**2.9.7.1 De lanzamiento.** Se estima realizar esta estrategia durante el primer mes de la puesta en marcha del hostel según precios adjuntos:

Cuadro 27. Presupuesto publicidad de lanzamiento.

<b>PUBLICIDAD</b>	<b>PERIODO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>TOTAL</b>
Televisiva – Enlace	1er. Mes.	2 emisiones diarias.	\$360.000
Radial -Yariguíes f.m. stéreo	1er. Mes.	2 cuñas diarias 10 seg.	\$120.000
Pasacalles 2 x \$100.000.	1er. Mes	2 unidades	\$ 200.000
Tarjetas de presentación.	1er. Mes	Global 1.000 unidades	\$75.400
Cóctel de lanzamiento.	1er. Mes	Global	\$1.500.000
<b>TOTAL</b>			<b>\$2.255.400</b>

Fuente: Cotizaciones varias – Ver **Anexo D**.

**2.9.7.2 De operación.** Durante este periodo y como mecanismo de ayuda para posesionarse en el mercado, se pondrá en marcha la estrategia publicitaria a mantener durante los primeros cinco años de funcionamiento, seleccionándose la publicidad radial y las tarjetas de presentación. Datos que se presentan en el siguiente cuadro.

Cuadro 28. Presupuesto publicidad de operación.

<b>PUBLICIDAD</b>	<b>PERIODO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>TOTAL AÑO</b>
Radial –Yariguíes f.m. estéreo	1 Mes \$120.000.	2 cuñas diarias 10 seg.	\$1.200.000
Tarjetas de presentación.	1 Vez \$ 75.400.	Global 1.000 unidades	\$75.400
<b>TOTAL</b>			<b>\$1.275.400</b>

Fuente: Cotizaciones varias – Ver **Anexo D.**

## **2.10 CONCLUSIONES Y POSIBILIDADES DEL PROYECTO**

Teniendo en cuenta la información obtenida a través de la encuesta se puede apreciar que la necesidad de los encuestados está en el orden del 100% quienes manifestaron requerir de que en la ciudad exista otra opción de alojamiento, que pueda satisfacer sus necesidades a precios competitivos.

Adicionalmente se puede apreciar pese a las respuestas dadas por los encuestados que en promedio están cancelando entre \$50.000 y \$100.000 dependiendo del tipo de habitación para residencias tipo hostel, por día sin tener satisfechas totalmente sus necesidades de confort, comodidad y servicio. En cuanto a las nuevas; para el caso de hoteles sencillos entre \$150.00 y \$210.000, para los hoteles elegantes entre \$180.000 y \$307.500.

A través del estudio de mercados se ha podido determinar que la población insatisfecha es del 30% por lo cual los servicios del HOSTAL LA RIVIERA en un corto plazo puede ganar participación en el mercado, a esto debe agregársele una buena estrategia de precio, calidad del servicio y teoría del valor. Basados en estas estrategias se busca que las personas que adquieran los servicios perciban la calidad del mismo y antes que la necesidad de pagar un precio por dicho servicio, se aprecie como algo útil que le genera un valor agregado a su vida tanto laboral como social.

Con respecto a la oferta, se realizó una investigación donde se pudo conocer que no hay hostales en Barrancabermeja y que la oferta indirecta corresponde a residencias tipo hotel y que básicamente ofrecen el servicio de alojamiento en construcciones antiguas y que no permiten la satisfacción del cliente.

Es evidente la importancia de mantener canales de comercialización de acuerdo a la estructura Usuario/cliente-administrador Hostería, para crear lazos de atención más fuertes y el servicio de atención al cliente de manera óptima y eficiente.

Se hace énfasis en que los precios deben ser competitivos que sean respaldados por la excelente calidad de los servicios y beneficios brindados a la comunidad en general.

Finalmente en la publicidad y promoción juega un papel muy importante el logo y el lema los cuales serán vitales en la incursión en el mercado debido a que estos harán parte de la imagen corporativa de la hostería, y a través de los medios como radio, televisión y volantes se podrá realizar la difusión deseada y generar las expectativas en la población objetivo, como estrategias para permanecer y alcanzar las metas trazadas.

Se considera que el proyecto es viable en el área de mercados por todas las razones anteriormente mencionadas.

### 3. ESTUDIO TÉCNICO

**3.1.1 Descripción del tamaño del proyecto.** El tamaño del proyecto es una función del mercado potencial, la disponibilidad de insumos o materiales y la capacidad de satisfacerlo de acuerdo a los recursos de inversión disponibles.<sup>18</sup>

El HOSTAL LA RIVIERA va a brindar el servicio de alojamiento, mediante confortables habitaciones con los servicios esenciales, ofreciendo comodidad y tranquilidad durante los días de estadía del conductor y/o propietario de carrotanque.

Para determinar el tamaño del proyecto se tiene en cuenta el tipo de acomodación que se va a ofrecer al cliente, que dadas las condiciones climáticas de la ciudad serán con aire acondicionado:

- **Acomodación sencilla.** En este tipo solamente encontrará el cliente una cama sencilla el cual puede ser usada de forma más privada y reservada con un descanso más relajado.

- **Acomodación doble.** Para este tipo de acomodación se pueden alojar dos personas o una sola persona según la demanda.

De igual forma, la necesidad del servicio demandado por parte de los conductores de carrotanque teniendo en cuenta la intención de toma del servicio.

**3.1.2 Factores que determinan el tamaño del proyecto.** Inicialmente el tamaño del proyecto está condicionado a la demanda y factor económico para su respectiva creación.

Para determinar el tamaño del proyecto se deben tener en cuenta algunas consideraciones entre las cuales se tienen:

**3.1.2.1 El tamaño del proyecto y la demanda.** La demanda es un factor que permite reflexionar sobre la estimación del tamaño más apropiado, en relación con el ingreso, con los precios, con los cambios en la distribución geográfica del mercado y obviamente con respecto a los costos unitarios propios del proyecto. Para la creación de un hostel en Barrancabermeja se tiene en cuenta que de la demanda existente del servicio de alojamiento de 140 conductores de los cuales se toman como mayores clientes los que están insatisfechos que son el 70% que corresponden a 98 con una intención de alojamiento de dos días semanalmente lo que equivale a  $98 \times 2 = 196 \times 52$  semana año = 10.192 solicitudes de hospedaje anuales, aspecto que favorece la puesta en marcha del hostel.

---

<sup>18</sup> SAPAG, Reynaldo. Fundamentos de preparación y evaluación de proyectos. Bogotá. Mc Graw Hill. 1985. p. 125

**3.1.2.2 La disponibilidad de Insumos.** Dentro de los insumos requeridos para la puesta en marcha del hostel están los detergentes para la limpieza del mismo, la lavada de sábanas y toallas, los suministros de carácter obligatorio para la atención como jabones de baño etc., los cuales son de fácil consecución y no presentan limitaciones para la puesta en marcha del proyecto.

**3.1.2.3 Recurso humano.** Tanto el administrativo como el operativo requiere de capacitación y debido a que en la ciudad se encuentran entes educativos como el SENA, universidades, centros no formales no se considera dificultoso la consecución del personal puesto que hay personas para desempeñar los cargos requeridos.

**3.1.2.4 Disponibilidad de tecnología y equipos.** Para la puesta en marcha de la hostería se necesita de la tecnología mediante la compra de un equipo de cómputo para el manejo de la base de datos de los clientes, la cual es una herramienta indispensable para poder vender el servicio a los clientes ubicados en las diferentes áreas geográficas de Colombia. La tecnología refuerza con mayor vigor la estrategia competitiva, lo cual hace mejorar la calidad y productividad, bajar los costos y desde luego, satisfacer mejor al cliente, así como el manejo de una página web, que permite moverse mejor en el entorno la cual es de fácil consecución a nivel municipal.

**3.1.2.5 Localización.** La hostería debe tener una ubicación geográfica adecuada en la ciudad de Barrancabermeja, pues la ubicación final del proyecto es un factor que tiene notables repercusiones principalmente sobre los costos de operación. Por eso de debe tener en cuenta opciones como la búsqueda de terrenos para construcción o casas que pueden ser remodeladas acorde con la distribución de la planta y servicios a ofrecer dentro de la propuesta en el proyecto. Se analiza que alrededor del llenadero existen sitios con área suficiente que permiten el funcionamiento del hostel.

**3.1.2.6 Tamaño del proyecto y el financiamiento.** Para el financiamiento de la hostería se debe contar con el aporte de capital propio de los socios o inversionista; si este aporte no cubre el valor de la inversión se puede acudir a la opción de un préstamo en alguna entidad bancaria de la ciudad, donde se vaya amortizando la deuda de una manera adecuada, en un periodo prudente y a una tasa de interés baja, teniendo en cuenta los costos mínimos y las restricciones del mercado.

**3.1.3 Capacidad del proyecto.** La capacidad del proyecto está definida por la capacidad diseñada, instalada y utilizada. A su vez éstas dependen básicamente de la mano de obra, los servicios mínimos y el tiempo requerido de alojamiento en el hostel.

**3.1.3.1 Capacidad total diseñada.** Corresponde al máximo nivel posible de alojamiento de los clientes en una hostería.

Dada la necesidad de alojamiento y con base al deseo de tomar el servicio, por parte de la población objetivo se analiza que los sitios similares tienen a disposición entre 12 y 21 habitaciones disponibles para atención a clientes y que en su mayoría hospedan a conductores de carrotaques, por lo cual se diseña el hostel con 20 habitaciones las cuales corresponden a 14 de acomodación sencilla y 6 de acomodación doble que permiten la atención diaria de 26 clientes; que representan 26x365 días del año 9.490 servicios a prestar los cuales toman 2 servicios que distribuidos al mes son 395 clientes a atender y 98 clientes semanales; vs. 98 clientes que está hospedando la competencia actual de las residencias cercanas al llenadero.

**3.1.3.2 Capacidad instalada.** Se instala atender la población que se está hospedando en hoteles cercanos o lejanos al llenadero de Ecopetrol que corresponde a 52 conductores de carrotaques según la demanda actual es un porcentaje del 37% que para el año 1 serían  $150 \times 37\% = 55$  conductores que solicitan 2 servicios, 1 vez a la semana que representan al mes 440 servicios y 5.280 servicios al año.

**3.1.3.3 Capacidad utilizada.** Para el cálculo de la capacidad utilizada se parte de la demanda actual y crecimiento anual que tiene el sector que es de 140, lo que significa que para los 5 años subsiguientes son de 150, 160, 170, 180, 190; población a la cual se le estima el 30% que es la demanda que está siendo atendida en hoteles lejanos al llenadero, ganando como meta en la atención un porcentaje del 90%. La cual queda de:

Capacidad instalada año 1 =  $150 \times 30\% \times 90\% = 40 \times 1 \times 2 \times 4 \times 12$  3.840 servicios.  
 Capacidad instalada año 2 =  $160 \times 30\% \times 90\% = 43 \times 1 \times 2 \times 4 \times 12$  4.128 servicios.  
 Capacidad instalada año 3 =  $170 \times 30\% \times 90\% = 46 \times 1 \times 2 \times 4 \times 12$  4.416 servicios.  
 Capacidad instalada año 4 =  $180 \times 30\% \times 90\% = 49 \times 1 \times 2 \times 4 \times 12$  4.704 servicios.  
 Capacidad instalada año 5 =  $190 \times 30\% \times 90\% = 51 \times 1 \times 2 \times 4 \times 12$  4.896 servicios.

Ver capacidad hallada anualmente por solicitudes de alojamiento en el siguiente cuadro:

Cuadro 29. Proyección de la capacidad (solicitudes de alojamiento.)

CAPACIDAD	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
DISEÑADA	9.490	9.490	9.490	9.490	9.490
INSTALADA	5.280	5.280	5.280	5.280	5.280
UTILIZADA	3.840	4.128	4.416	4.704	4.896
% UTILIZACIÓN	73%	78%	84%	89%	93%
% OCIOSA	27%	22%	16%	11%	7%

## 3.2 LOCALIZACIÓN

**3.2.1 Macrolocalización.** El hostel se va a construir en el Municipio de Barrancabermeja, departamento de Santander.

**3.2.2 Microlocalización.** Para determinar el sitio de ubicación del HOSTAL LA RIVIERA, se siguen los criterios establecidos en el Plan de Ordenamiento Territorial y la obtención del permiso de uso de suelo otorgado por Planeación Municipal.

**3.2.2.1 Método de puntos.** Para seleccionar el sitio o localización del proyecto se hace por análisis de cada factor y dándole un puntaje relativo a cada uno de ellos, para integrar en un todo el valor de cada zona analizada.

- **Ponderación de factores.** La ponderación de cada factor se asigna teniendo en cuenta la importancia con que influye en el proceso de valoración.

El puntaje total fue de 100 y la asignación de puntos a cada factor se hizo teniendo en cuenta la ponderación dada.

Cuadro 30. Ponderación y asignación de puntos a cada uno de los factores

<b>Factor</b>	<b>Ponderación Conceptual</b>	<b>Asignación de puntos</b>
Ubicación lote	25%	25
Costo	25%	25
Medios de transporte	10%	10
Disponibilidad de servicios públicos	20%	20
Vías de acceso	20%	20
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100</b>

- **División y descripción de grados a los factores.** Ver siguiente cuadro.

Cuadro 31. División y descripción de grados a los factores.

<b>Grado</b>	<b>Descripción</b>
1	Comprende la alternativa menos beneficiosa para la empresa.
2	Lo constituye la alternativa aceptable para la empresa.
3	Es la opción que mayor beneficio ofrece para el desarrollo de la empresa

- **Repartición de los puntos de los grados a cada factor.** Para realizar esta repartición se escogió la siguiente expresión aritmética:

$$R = \frac{P. \text{Max.} - P. \text{Mín.}}{(N - 1)}$$

Donde:

**P.Max**= Puntuación máxima de cada factor.

**P.Min** = Puntuación mínima de cada factor.

**N** = Número de grados de cada factor.

**- Ubicación lote.**

$$R = \frac{25 - 0}{3 - 1} = 12.5$$

**- Costo**

$$R = \frac{25 - 0}{3 - 1} = 12.5$$

**- Medios de transporte.**

$$R = \frac{10 - 0}{3 - 1} = 5$$

**- Disponibilidad de servicios públicos.**

$$R = \frac{20 - 0}{3 - 1} = 10$$

**- Vías de acceso.**

$$R = \frac{20 - 0}{3 - 1} = 10$$

Cuadro 32. Grados de cada factor.

<b>Factor</b>	<b>G – 1</b>	<b>G – 2</b>	<b>G – 3</b>
f-a	0	12.5	25
f-b	0	12.5	25
f-c	0	5	10
f-d	0	10	20
f-e	0	10	20

Para la microlocalización del HOSTAL LA RIVIERA se tuvieron en cuenta diferentes zonas de la ciudad de Barrancabermeja, que se consideran aptas para el montaje de ésta bajo las condiciones planteadas y establecidas por el Plan de Ordenamiento Territorial de la ciudad:

- Calle 49 Carrera 19 (Zona 1)
- Calle 50 entre carreras 12 y 13 (Zona 2)
- Carrera 5 entre calles 50 y 51 (Zona 3)
- Calle 43 Carrera 22 Inscredial (Zona 4)

Cuadro 33. Total puntos por zonas

	Zona 1		Zona 2		Zona 3		Zona 4	
	Grado	Puntos	Grados	Puntos	Grados	Puntos	Grados	Puntos
Ubicación Lote	2	12.5	2	12.5	3	25	2	12.5
Costo	2	12.5	2	12.5	3	25	2	12.5
Medios de transporte	3	10	3	10	3	10	2	5
Disponibilidad de servicios públicos	2	10	2	10	2	10	2	10
Vías de acceso	3	20	3	20	3	20	2	10
<b>TOTAL</b>		<b>65</b>		<b>65</b>		<b>90</b>		<b>50</b>

De las cuatro zonas analizadas obtuvo mayor puntaje la zona 3 (Carrera 5 entre calles 50 y 51), lo cual la constituye en la zona seleccionada para la ubicación de HOSTERÍA LA RIVIERA.

- **Justificación de la localización.** La localización del HOSTAL LA RIVIERA está condicionada por las siguientes razones: cercanía a las instalaciones de la Refinería de ECOPETROL S.A., ubicación del sector bancario y comercial, vías y ubicación estratégica del lugar.

### 3.3 INGENIERÍA DEL PROYECTO

#### 3.3.1 Ficha técnica del servicio

Cuadro 34. Ficha técnica del servicio

<b>Servicio principal</b>	HOSTAL (ALOJAMIENTO)
<b>Diseño</b>	Hospedaje con normas de construcción, higiene y seguridad.
<b>Especificaciones técnicas</b>	Alojamiento con cama, mesa auxiliar, televisión y teléfono.
<b>Vida útil</b>	No aplica.

**3.3.2 Descripción técnica del proceso.** La prestación del servicio del hostel para la comunidad se realiza básicamente en los siguientes pasos:

- Cuando el hospedado llega a la hostería para solicitar la habitación sin previa reservación se realiza el registro en el libro pertinente para asignarle el número de habitación y se toman los datos necesarios como nombre completo, número de identificación, profesión, ciudad proveniente y número de teléfono.

En cuanto a las personas que hacen sus reservaciones por teléfono igualmente se toman los datos, confirmando la información registrada y realizando la anotación en el libro pertinente.

- El cliente firma el libro de hospedaje donde se encuentran los datos entregados y se le solicita la cancelación de la habitación, realizándole la factura respectiva de pago.
- Una vez cancelada la habitación, el botones ayuda a llevar las maletas del cliente a la habitación asignada y una vez ubicado se le entrega la llave, la toalla, el jabón y el control del televisor.
- Una vez que el cliente realice un pedido se le llevará hasta la habitación, ofreciéndole un servicio de alta calidad. De esta manera la asistente administrativa va registrando en la planilla de consumo, cada producto o servicio solicitado por número de habitación.
- Cuando el cliente le comunique a la recepcionista la decisión de entregar la habitación, el botones se desplazará hasta allí, revisando el inventario.
- El botones comunica a la recepcionista el resultado de su revisión.
- La recepcionista revisa la planilla de consumo correspondiente a la habitación, entregándole al cliente el valor a cancelar.

- Cancelada la deuda se realiza la factura de pago y se le entrega copia al cliente.
- Egreso del cliente.
- La persona encargada de servicios generales realiza el aseo a la habitación, cambiando tendidos y dejándola en las condiciones óptimas de aseo y presentación para una nueva reservación.

En cuanto al servicio de aseo, los tendidos son llevados por la encargada de servicios generales a la lavandería, utilizando los detergentes adecuados para desinfectarlos y seguirlos utilizando, brindándole a un nuevo cliente tranquilidad en cuanto a higiene se refiere.

Los desechos provenientes de las diferentes habitaciones serán recogidos por la persona de servicios generales en el recipiente adecuado, para los cuales se tendrán en cuenta las normas de seguridad industrial del hostel.

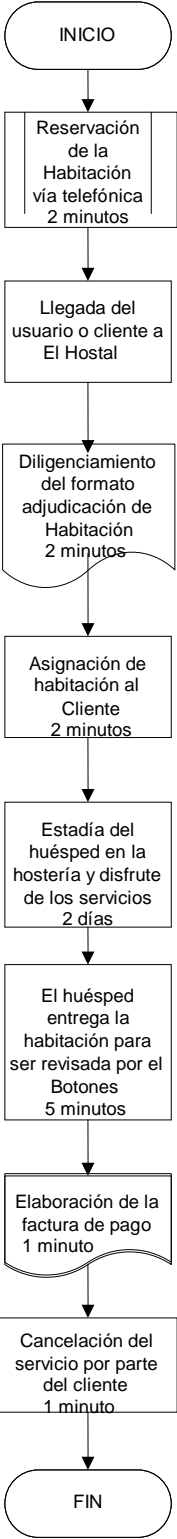
EL hostel contará con un cuarto pequeño en el área de servicios debidamente señalado donde se guardarán los residuos sólidos con su respectiva tapa, evitando la contaminación ambiental para brindar un ambiente saludable para sus empleados, clientes y su entorno.

La persona de servicios generales tendrá la capacitación necesaria para el manejo de los residuos, quien debe cumplir diariamente con estas normas, y la administración brinda todos los recursos necesarios para este fin.

Se debe tener en cuenta que en la ciudad a través de la empresa REDIBA tiene el servicio de recolección de aseo, cuya frecuencia es dos veces a la semana, por el cual la persona de servicios generales es la encargada de sacar las bolsas en el momento y días indicados.

**3.3.3 Diagrama de operación, proceso y procedimiento.** Ver en la figura 2.

Figura 34. Diagrama de operación, proceso y procedimiento.



**3.3.4 Control de calidad.** Este se hace teniendo en cuenta tanto las obras de infraestructura así como para la prestación del servicio de manera primordial en las acciones encaminadas hacia el trato a los clientes y limpieza general del hostel.

**3.3.4.1 Infraestructura.** Se adapta todo el terreno escogido para la adecuación y funcionamiento de con pisos, paredes y grifos convenientes, para el fácil lavado. De igual forma, se debe garantizar que el suministro de agua sea de calidad potable con los conductos adecuados directamente provenientes de la empresa a nivel local, verificar que tengan los drenajes adecuados, que éstos tengan los sifones y sistema de desagües requeridos y que se conecten con el respectivo sistema de alcantarillado con el fin de que las aguas residuales no ocasionen molestias a la comunidad o contaminación al entorno.

Los pisos sean de fácil lavado y antideslizantes para que los clientes tengan seguridad al utilizar el hostel.

**3.3.4.2 Limpieza de las instalaciones.** Consiste en la limpieza y aseo de los pisos, servicios sanitarios y duchas, así como el programa de limpieza de tanques de almacenamiento, para controlar la calidad del agua, utilizada en el hostel para las diversas actividades y de manera especial para el aseo de los clientes.

**3.3.4.3 Prestación del servicio.** Aquí se examinan la interacción empleado–cliente, la cual debe ser de un trato agradable, gentil, explicativo para que el huésped se sienta a gusto, logrando además la eficacia en el servicio. De igual forma establecer ese contacto para conocer las inquietudes del cliente y las posibles necesidades que requiera como los servicios de lavandería, teléfono entre otros.

De igual forma, en cuanto al recurso humano incentivar la cordialidad y sentido de pertenencia hacia el hostel que permitan afianzar la prestación de un buen servicio.

**3.3.4.4 Salud ocupacional para los empleados.** Cada empleado dispondrá de delantales, gorros, tapabocas, guantes, botas plásticas, uniformes entre otros, que hacen parte de la dotación para el uso de los empleados que laboran en el hostel así como la entrega de implementos adecuados que en el hostel le faciliten las labores.

**3.3.4.5 Competencias laborales.** Dentro de la calidad en la prestación del servicio está la verificación de que las competencias que tengan los empleados sean las adecuadas en cuanto a la operación de equipos y organización de las actividades programadas por el hostel. Además, la capacidad de los empleados de

atender e informar a los clientes de acuerdo con los parámetros internos (reservación, entrega de habitaciones y cobros).

### 3.3.5 Recursos

**3.3.5.1 Recurso humano.** Para el funcionamiento del HOSTAL en la parte de administración y operación se necesita la siguiente planta de personal, el cual será contratado bajo la modalidad de contrato a término fijo inferior a un año, con las disposiciones que para tal efecto se consagran en la Ley 50 de 1990 y la Ley 100 de 1993 (ver ítem 4.3.3).

Para la operación de la empresa se requiere del siguiente personal:

Área administrativa

- Administrador(1).
- Contador(1).
- Asistente administrativa(1).

Área operativa

- Botones (1).
- Celador (1).
- Auxiliar de servicios generales (2).
- Recepcionista (3).

La vinculación del profesional en contaduría pública se realizará por medio de contrato de prestación de servicios, puesto que su labor dentro de la empresa no se requiere de manera permanente.

**3.3.5.2 Recurso físico.** Para la prestación de un óptimo servicio se debe contar con los siguientes muebles y equipos:

Cuadro 35. Requerimiento de recursos físicos para el funcionamiento del HOSTAL LA RIVIERA

CANTIDAD	MUEBLES Y ENSERES HOSTAL
20	Camas sencillas en madera natural
20	Colchones semiortopédicos cama sencilla
20	Mesas de noche 1 para cada alcoba
20	Espejos empotrados en la pared

<b>CANTIDAD</b>	<b>MUEBLES Y ENSERES HOSTAL</b>
20	Soportes para televisor
1	Plancha industrial a vapor con mesa plana
1	Lavadora secadora ind. de 33 libras
2	Puntos ecológicos
20	Canecas plásticas
20	Sillas plásticas titanium
2	Extintores de 20 libras multipropósitos
1	Extintores solkaflan
1	Botiquín metálico de pared
20	Cortinas de velo
1	Juego de sala (poltrona y sillas)
1	Caja registradora
20	Aires mini Split
20	Televisores de 21" SANKEY
20	Aparatos telefónicos
1	Televisor plasma 42" LG
2	Cestas para ropa
1	Minicomponente
23	Cuadros decorativos
1	Juego de escritorio y silla giratoria
1	Archivador de 4 gavetas
1	Ventilador de techo
1	Silla de recepción estilo cajera
1	Nevera
1	Cafetera
1	Punto ecológico
1	Extintor de 20 libras multipropósitos
1	Aire acondicionado mini Split
	<b>EQUIPOS HOSTAL</b>
1	Computador portátil con licencia
1	Conmutador para 20 extensiones
1	Calculadora cassio
1	Aparato telefónico
1	Telefax multifuncional

**3.3.5.3 Insumos.** En cuanto a los insumos indispensables en la puesta en marcha del Hostal, es indispensable la compra de útiles de aseo destinados a la limpieza de las diferentes áreas de la hostería como: detergentes, desinfectantes,

escobas, recogedor y traperos; así como los destinados al consumo de los clientes como: jabón, champú, papel higiénico y los concernientes a papelería.

**3.3.6 Estudio de proveedores.** Para realizar la compra de los equipos, muebles, enseres, artículos de aseo y confitería necesarios para el funcionamiento de la hostería, se han determinado como posibles establecimientos destinados a surtir los insumos administrativos y de operación los siguientes:

Cuadro 36. Posibles proveedores para el HOSTAL LA RIVIERA

PRODUCTO	PROVEEDORES	CIUDAD
Equipos de oficina	COMPULAGO Papelería El Hueco Compumuebles	Barrancabermeja Barrancabermeja Barrancabermeja
Insumos de oficina	Papelería El Hueco y Universo	Barrancabermeja
Insumos de operación	Distribuidora El Matracaço	Barrancabermeja Barrancabermeja

**3.3.7 Distribución en planta.** La planta física del hostel será distribuida teniendo en cuenta la construcción existente. En ella se encontrarán las áreas de: servicio de recepción, zona administrativa, zona de alojamiento y zona de servicios generales. De esta manera estará distribuida la Hostería donde cada una de las áreas contará con las condiciones óptimas de higiene y mantenimiento preventivo en su infraestructura física. **Ver anexo E.** Es de aclarar que el diseño del hostel así como el costo tanto del lote como la infraestructura estimada está dado en metros cuadrados.

**3.3.8 Logística de distribución.** Para la logística de la distribución se tendrá en cuenta los espacios de cada servicio, en forma tal que garantice mejores condiciones de trabajo y seguridad, una adecuada utilización del espacio disponible, una mejor movilización de los insumos y una mayor eficacia de los servicios a ofrecer.

### 3.4 CONCLUSIONES SOBRE LA VIABILIDAD TÉCNICA DEL PROYECTO

La demanda existente para la prestación del servicio de hospedaje en la ciudad de Barrancabermeja es óptima, de manera que se tuvo en cuenta como factor determinante para el tamaño del proyecto. Igualmente se observa que los propietarios y/o conductores de carrotaques viajan frecuentemente en las diferentes épocas del año, lo cual determinó la capacidad utilizada para el proyecto.

La ubicación para el hostel la Riviera de este predio ayuda a brindar seguridad y tranquilidad a los huéspedes, por estar cerca de la Refinería y del sector

comercial, facilita la prestación del servicio y por la disponibilidad del servicio de transporte.

De igual forma, es de gran importancia el contar con todos los servicios públicos necesarios como agua, electricidad, acueducto, alcantarillado y teléfono, donde solo se deben realizar las instalaciones del cableado necesario para la hostería.

En cuanto al recurso humano será el idóneo para el cumplimiento de las labores pertinentes, tal como se podrá apreciar en el estudio administrativo y legal.

La creación del HOSTAL LA RIVIERA tiene una viabilidad técnica acorde con los requerimientos exigidos para la prestación del servicio de hospedaje, donde su ubicación tendrá notables repercusiones. El contar con la disponibilidad de insumos, materiales, recurso humano, vías y medios de comunicación adecuados hacen del proyecto una factibilidad para su puesta en marcha.

## 4. ESTUDIO ADMINISTRATIVO Y LEGAL

### 4.1 FORMA DE CONSTITUCIÓN

**4.1.1 Tipo de sociedad.** Haciendo una revisión de la normatividad legal para el montaje y puesta en marcha de un Hostal, se ha encontrado que toda empresa debe regirse con base en la normatividad establecida en la Constitución Política de Colombia en el Artículo 333 y el Código de Comercio en el Artículo 98 en donde define una sociedad como: “El contrato de sociedad entre dos o más personas que obligan a hacer un aporte en dinero, trabajo o en otros bienes apreciables en dinero, con el fin de repartirse entre sí las utilidades obtenidas en la empresa o actividad social.

Bajo los criterios mencionados anteriormente, se decidió que el tipo de empresa a constituir es una sociedad limitada, integrada por 4 socios inversionistas interesados en el proyecto. Este tipo de sociedad genera confiabilidad en los clientes objetivos y se logra ubicar la empresa dentro del ámbito empresarial.

**4.1.2 Procedimiento.** La sociedad comercial se forma por un contrato que debe elevarse a escritura pública en una notaría, y a partir de ese momento, la organización se convierte en persona jurídica con lo cual puede establecer relaciones con terceras personas. La escritura pública debe reunir los siguientes requisitos:

- Nombre e identificación de quienes constituyen la sociedad.
- Identificación de la sociedad, dando a conocer el nombre y razón social.
- Domicilio principal que le corresponde a la sede de la sociedad.
- El objeto preciso de la sociedad, así como las actividades principales que se propone desarrollar.
- La suma de los aportes que cada uno de los asociados se compromete a entregar, especificándole a cada quien su valor y la forma de pago.
- La fecha de los cortes generales de cuentas (inventarios, balances generales, estados de pérdidas y ganancias), los cuales son necesarios para poder determinar la distribución de utilidades.

#### 4.1.2.1 Inscripción de la empresa ante la Cámara de Comercio.

- Solicitar el estudio de nombre seleccionado para la nueva sociedad, con el fin de verificar si éste puede ser matriculado.
- Elaborar los estatutos de la sociedad, donde figuren como mínimo los siguientes datos básicos:

- Nombre o razón social.
- Objeto social.
- Clase de sociedad.
- Nombre de los socios.
- Nacionalidad.
- Aportes de capital.
- Representante legal y sus facultades.
- Distribución de utilidades.
- Duración.
- Domicilio.
- Causales de disolución.

Los demás datos exigidos por la Ley y que identifiquen plenamente al ente social.

- Presentar ante una notaría el acta de Constitución de la sociedad para ser elevados a escritura pública.
- Obtener las copias pertinentes de la escritura pública.
- Adquirir y diligenciar los formularios de la Matrícula Mercantil para el establecimiento de comercio.
- Presentar en la ventanilla respectiva de la Cámara de Comercio:
- Los formularios diligenciados
- Copia de la escritura pública de constitución de la Sociedad
- El documento de identificación del Representante Legal.
- Pagar los derechos de matrícula en el Registro Mercantil
- Obtener el certificado de existencia y Representación Legal de la sociedad.

**4.1.2.2 Proceso de formalización tributaria.** Los pasos que debe seguir un empresario para hacer la formalización Tributaria de su empresa se pueden resumir de la siguiente forma:

- Cumplir con los requisitos de la formalización Comercial.
- Diligenciar el formato de Registro Único Tributario RUT. Marcar la casilla de asignación de Número de Identificación Tributaria NIT. Si por la actividad económica es responsable de pagar Impuesto al Valor Agregado IVA, se debe diligenciar además la casilla de inscripción IVA, y clasificarse en el régimen que le corresponda. Anexar además los siguientes documentos según el caso: Fotocopia de la escritura pública de constitución o certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio, con vigencia no mayor a tres meses.
- Se solicita a la DIAN mediante resolución el número de talonarios para venta de los servicios ofrecidos por el restaurante al público<sup>19</sup>.

---

<sup>19</sup> CÁMARA DE COMERCIO DE BUCARAMANGA. Como crear su propio negocio. Bucaramanga.2003.p.15

## **4.2 CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA.**

**4.2.1 Misión.** Ser líderes en barrancabermeja y su zona de influencia en la prestación de servicios de hospedaje, orientados a satisfacer las necesidades de hospedaje de los conductores de los carrotanques que diariamente cargan productos derivados del petróleo, y al público en general, ofreciéndoles alternativas ágiles, cómodas, que nos permita garantizar la satisfacción de las expectativas del cliente.

**4.2.2 Visión.** El hostel la riviera para el 2017 será reconocido a nivel de barrancabermeja y su zona de influencia como el de preferencia por parte de los conductores de carrotanques por la comodidad, cercanía al llenadero y limpieza en un ambiente que los haga sentir como en casa.

### **4.2.3 Objetivos.**

- Prestar el servicio de hostería de manera eficiente y eficaz a los hospedados en el establecimiento comercial.
- Cumplir con los servicios complementarios ofrecidos dentro de la publicidad de la hostería.
- Apoyar de manera directa e indirecta al sector hotelero en la ciudad y de la región.
- Generar empleo en el municipio mediante la contratación directa de personal adecuado y capacitado.

### **4.2.4 Políticas**

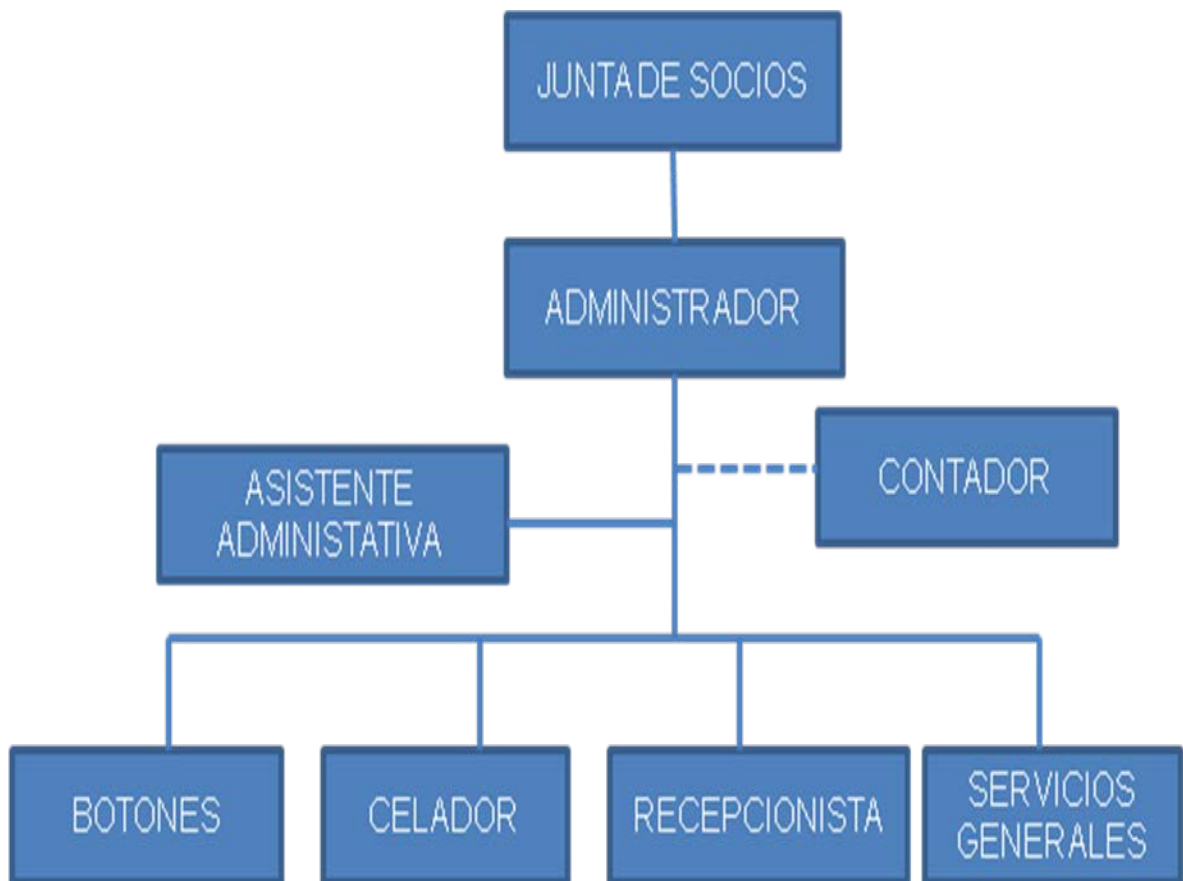
- Respetar al huésped en su integridad como persona.
- Mantener un ambiente laboral adecuado en beneficio del huésped como del empleado.
- Cotizar en diferentes puntos de venta los muebles y enseres, para escoger el proveedor que ofrezca mejor calidad y buen precio.
- Realizar las compras de contado, evitando cancelar recargos por el respectivo crédito.
- Suplir los requerimientos necesarios como materias primas, mano de obra y otros para el buen funcionamiento del hostel.

- Desarrollar el programa de seguridad industrial para el HOSTAL LA RIVIERA, evitando enfermedades profesionales y accidentes de trabajo.

### 4.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

#### 4.3.1 Organigrama

Figura 35. Estructura organizacional del HOSTAL LA RIVIERA



**4.3.2 Descripción y perfil de cargos.** De acuerdo a los cargos requeridos para la prestación del servicio en el hostal la Riviera Ltda., se presentan los siguientes cargos con sus respectivas descripciones y perfiles:

Cuadro 37. Manual de funciones del administrador.

<b>HOSTAL LA RIVIERA Barrancabermeja</b>	
Cargo: ADMINISTRADOR	
Área: ADMINISTRATIVA	
Cargos supervisados: TODO EL PERSONAL DE LA EMPRESA	
FUNCIÓN PRINCIPAL: Gerenciar y supervisar la eficiente prestación del servicio de la hostería	
<p><b>FUNCIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Representar a la Hostería ante las entidades gubernamentales, jurídicas y demás instituciones que lo requieran.</li> <li>b. Elaborar la escala salarial anualmente para el personal de la hostería.</li> <li>c. Realizar el reclutamiento, selección y colocación del personal requerido por la hostería.</li> <li>d. Cumplir y dar a conocer la misión y visión de la hostería.</li> <li>e. Llevar a cabo las metas, objetivos, políticas y estrategias establecidas por la hostería.</li> <li>f. Supervisar al personal en cada puesto de trabajo.</li> <li>g. Convocar a la junta de socios según las fechas estipuladas en cada reunión.</li> <li>h. Responder por los pagos a los empleados, así como de los diferentes proveedores de insumos y materiales para la Hostería.</li> <li>i. Mantener buenas relaciones con los huéspedes.</li> </ul>	
<b>ESPECIFICACIONES DEL CARGO</b>	
<p>Requisitos:</p> <p><b>EDUCACIÓN.</b> Profesional en Gestión empresarial, administrador de empresas, profesional en Hotelería y turismo.</p> <p><b>EXPERIENCIA.</b> 1 año en el ejercicio de cargos similares.</p> <p><b>RESPONSABILIDAD.</b> Liderazgo, conocimiento en contabilidad, manejo de personal.</p> <p>Deberá entregar mensualmente a la junta de asociados estado de resultados, comportamiento económico del establecimiento y sugerencias para mejorar la calidad en la prestación del servicio.</p>	
Observaciones:	
Vo. Bo. Jefe Inmediato	Vo. Bo. Analista

Cuadro 38. Manual de funciones de la recepcionista.

<b>HOSTAL LA RIVIERA Barrancabermeja</b>	
Cargo: RECEPCIONISTA	
Área: ADMINISTRATIVA	
Jefe inmediato: ADMINISTRADOR	
Cargos supervisados: Ninguno	
<b>FUNCIÓN PRINCIPAL:</b>  Velar por la excelente presentación externa e interna de la empresa, por medio de comunicaciones escritas y verbales, además de llevar organizadamente los registros contables del desarrollo normal de la organización (caja mayor, caja menor generación de facturas y solicitud de insumos)	
<b>FUNCIONES:</b>  a. Recibir llamadas telefónicas, conectando las mismas con las diferentes extensiones y registrarlas en los libros correspondientes. b. Registrar al huésped y asignarle la habitación. c. Revisar continuamente la página web de la hostería para verificar las reservaciones. d. Cargar diariamente los gastos de las habitaciones a las cuentas de los huéspedes. e. Inventariar la nevera del hostel para realizar la solicitud a la gerencia de los faltantes. f. Mantener actualizados los libros contables. g. Recibir y enviar la correspondencia a la dependencia respectiva. h. Digitalizar informes solicitados por la gerencia.	
<b>ESPECIFICACIONES DEL CARGO</b>	
Requisitos:  EDUCACIÓN. Secretaria Ejecutiva Contable, con CAP SENA. EXPERIENCIA. 1 año. RESPONSABILIDAD. Manejo de finanzas, equipos de oficina y documentación gerencial. Adicionalmente deberá mantener organizado el archivo de la empresa y el sistema contable	
Observaciones:	
Vo. Bo. Jefe Inmediato	Vo. Bo. Analista

Cuadro 39. Manual de funciones del contador

<b>HOSTAL LA RIVIERA Barrancabermeja</b>	
Cargo: CONTADOR PÚBLICO	
Área: ADMINISTRATIVA	
Jefe inmediato: ADMINISTRADOR	
Cargos supervisados: Ninguno	
FUNCIÓN PRINCIPAL:	
Velar por el cumplimiento de las obligaciones de ley en materia tributaria y el cuidado de los bienes de la empresa.	
FUNCIONES:	
<p>a. Verificar y controlar que las operaciones celebradas por la gerencia de la empresa cumplan con los estatutos establecidos dentro de la sociedad comercial.</p> <p>b. Presentar informes de balance contable mensualmente a la gerencia.</p> <p>c. Velar por el cumplimiento de los asientos contables de la sociedad.</p> <p>d. Autorizar con su firma la presentación de los impuestos: IVA, RETEFUENTE, Industria y Comercio, Renta y complementarios con su informe correspondiente.</p> <p>e. Impartir las instrucciones, practicar las inspecciones y solicitar los informes que sean necesarios para establecer un control permanente sobre los valores sociales.</p> <p>f. Convocar a reunión extraordinaria de socios en la gerencia cuando cree pertinente.</p> <p>g. Las demás que sean asignadas por el gerente de la empresa.</p>	
<b>ESPECIFICACIONES DEL CARGO</b>	
Requisitos:	
EDUCACIÓN. Contador público	
EXPERIENCIA. 2 años.	
RESPONSABILIDAD. Manejo de las finanzas de la organización.	
Observaciones:	
Vo. Bo. Jefe Inmediato	Vo. Bo. Analista

Cuadro 40. Manual de funciones de la secretaria

<b>HOSTAL LA RIVIERA Barrancabermeja</b>	
Cargo: SECRETARIA	
Área: OPERATIVA	
Jefe inmediato: ADMINISTRADOR	
Cargos supervisados: Ninguno	
<b>FUNCIÓN PRINCIPAL:</b> Recibir y acomodar los equipajes de las personas que se van a alojar u hospedar en el hostel	
<b>FUNCIONES:</b> Atender al público que solicita información dándole la orientación requerida.	
a. Recibir la correspondencia y mensajes dirigidos a la unidad y anotar los mensajes dirigidos a las diferentes personas y secciones de la unidad.	
b. Hacer las nóminas del personal adscrito a la hostería.	
c. Cumplir con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.	
d. Mantener en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.	
e. Elaborar informes periódicos de las actividades realizadas.	
f. Realizar cualquier otra tarea afín que le sea asignada.	
<b>ESPECIFICACIONES DEL CARGO</b>	
Requisitos:  EDUCACIÓN. Título de Bachiller EXPERIENCIA. 1 año. RESPONSABILIDAD. Amabilidad y buen trato al cliente, objetos personales de los clientes, recursividad.	
Observaciones:	
Vo. Bo. Jefe Inmediato	Vo. Bo. Analista

Cuadro 41. Manual de funciones del botones

<b>HOSTAL LA RIVIERA Barrancabermeja</b>	
Cargo: BOTONES	
Área: OPERATIVA	
Jefe inmediato: ADMINISTRADOR	
Cargos supervisados: Ninguno	
<b>FUNCIÓN PRINCIPAL:</b> Recibir y acomodar los equipajes de las personas que se van a alojar u hospedar en el hostel	
<b>FUNCIONES:</b>  a. Ejercer las funciones de portero para recibir el huésped en la entrada del hotel. b. Descargar el equipaje de los clientes. c. Supervisar el establecimiento de los vehículos pertenecientes a los huéspedes. d. Conducir a los huéspedes hasta la habitación llevándoles el equipaje. e. Informar a la asistente administrativa sobre anomalías que se descubran en el servicio de la hostería. f. Cumplir con las normas de seguridad industrial. g. No permitir a la hostería la entrada de personas ajenas. h. Realizar diferentes recorridos por los pasillos del hotel para verificar su seguridad.	
<b>ESPECIFICACIONES DEL CARGO</b>	
Requisitos:  EDUCACIÓN. Título de Bachiller EXPERIENCIA. 1 año. RESPONSABILIDAD. Amabilidad y buen trato al cliente, objetos personales de los clientes, recursividad.	
Observaciones:	
Vo. Bo. Jefe Inmediato	Vo. Bo. Analista

Cuadro 42. Manual de funciones de servicios generales

<b>HOSTAL LA RIVIERA Barrancabermeja</b>	
Cargo: SERVICIOS GENERALES	
Área: OPERATIVA	
Jefe inmediato: ADMINISTRADOR	
Cargos supervisados: Ninguno	
<b>FUNCIÓN PRINCIPAL:</b>  Mantener el área de la hostería en óptimas condiciones en salubridad e higiene para una correcta y eficiente prestación del servicio.	
<b>FUNCIONES:</b>  a. Realizar la limpieza y organización de las habitaciones. b. Limpiar los pasillos del hostel y sus zonas verdes. c. Cumplir con las normas correspondientes al manejo de residuos sólidos. d. Revisar el inventario de las habitaciones. e. Trasladar los tendidos a la ropería, lavarlos y plancharlos. f. Cumplir con las normas de seguridad industrial.	
<b>ESPECIFICACIONES DEL CARGO</b>	
Requisitos:  EDUCACIÓN. Título de Bachiller EXPERIENCIA. 1 año. RESPONSABILIDAD. Manejo de herramientas y equipos, buenas relaciones interpersonales	
Observaciones:	
Vo. Bo. Jefe Inmediato	Vo. Bo. Analista

Cuadro 43. Manual de funciones del celador.

<b>HOSTAL LA RIVIERA Barrancabermeja</b>	
Cargo: CELADOR	
Área: OPERATIVA	
Jefe inmediato: ADMINISTRADOR	
Cargos supervisados: Ninguno	
<b>FUNCIÓN PRINCIPAL:</b>  Vigilar el área interna y externa de la hostería previendo el ingreso de quien realmente requiere el servicio.	
<b>FUNCIONES:</b>  a. Vigilar las entradas y salidas de personal al hostel. b. Hacer revisión diaria tanto de la parte interna como externa en el hostel. c. Dar cuenta e informe diario de lo presentado en turno de vigilancia. d. Comunicar al inmediato superior las anomalías encontradas en el hostel. e. Manejar los criterios de vigilancia y arma dentro del hostel. f. Las demás asignadas por su jefe inmediato acorde a su cargo.	
<b>ESPECIFICACIONES DEL CARGO</b>	
Requisitos:  EDUCACIÓN. Título de Bachiller EXPERIENCIA. 1 año. RESPONSABILIDAD. Manejo de herramientas, arma, equipos y buenas relaciones interpersonales	
Observaciones:	
Vo. Bo. Jefe Inmediato	Vo. Bo. Analista

**4.3.3 Asignación salarial.** La asignación salarial se determina de acuerdo al cargo creado para la prestación del servicio del hostel La Riviera, cuyos cargos se dividen de acuerdo a la naturaleza de las actividades de desarrollar, área

organizacional de la hostería, siendo clasificados en administrativos y operativos, teniendo en cuenta el SMLV para el 2012.

La asignación salarial se hizo de la siguiente forma:

Administrador:	\$1.200.000
Secretaria:	\$ 700.000 + 67.800
Recepcionista	\$ 700.000 + 67.800
Botones:	\$ 566.700 + 67.800
Celador:	\$ 566.700 + 67.800
Servicios generales:	\$ 566.700 + 67.800

Todo el personal tendrá cubierto su derecho a las prestaciones de ley, a dotación, pago de seguridad social (salud, pensión riesgos profesionales) al igual que el pago de parafiscales.

Para el manejo de la contabilidad la empresa contratará a un contador público al cual le cancelará los honorarios respectivos para tal fin, por un valor de \$250.000 mensuales.

De esta manera se puede observar que cada empleado tendrá el sueldo de acuerdo a su cargo. El pago de los salarios a todos los empleados se realizará los días 30 de cada mes vencido, supliendo de esta manera una de las necesidades básicas de los trabajadores. Las prestaciones sociales se realizarán en el periodo correspondiente según el concepto de estas, cumpliendo de esta manera con las normas laborales existentes en Colombia.

Teniendo en cuenta el personal perteneciente a la nómina de la hostería, mensualmente serán cancelados los aportes parafiscales de la siguiente forma:

- Caja de compensación Familiar. Se debe cancelar antes de los diez primeros días de cada mes una suma equivalente al 9% del monto correspondiente al valor total de la nómina a la caja de compensación a la cual se hayan afiliado. El 4% de este aporte se destina por tales entidades al pago del subsidio familiar. Un 3% se destina al ICBF y el 2% restante al SENA.
- Auxilio de transporte. Por mandato expreso del Código Sustantivo del Trabajo, todo patrono debe pagar a sus trabajadores que devenguen menos de dos salarios mínimos legales vigentes (\$1.133.400) una suma mensual de dinero destinada a ayudar económicamente al trabajador para su desplazamiento al sitio de trabajo. Esta suma no constituye salario, pero si debe tenerse en cuenta para la liquidación de las prestaciones sociales.

- Calzado y vestido de labor. Se le debe entregar a los trabajadores que devenguen hasta dos salarios mínimos legales mensuales tres veces en el año, una dotación de calzado y vestido de labor adecuada para el servicio prestado. Es importante destacar que por expresa prohibición legal esta prestación no puede ser pagada en dinero.
- Prima de servicios. Se le debe cancelar a todos los empleados de nómina una suma de dinero equivalente a 15 días de salario a quienes hayan trabajado el semestre completo o la parte proporcional siempre y cuando el trabajador haya laborado más de tres meses en el respectivo semestre.
- Cesantías. Los empleados serán afiliados a un fondo que ellos escojan, donde serán consignados antes del día 15 de febrero de cada año, los valores correspondientes a la liquidación por este concepto.
- Intereses sobre cesantías. Se le debe cancelar a cada empleado de nómina la suma de dinero equivalente al 12% anual del valor de la cesantía. Esta suma debe ser cancelada a más tardar con la segunda quincena del mes de enero de cada año. Igualmente es obligatoria su cancelación al momento del retiro del empleado.
- Vacaciones. En estricto sentido no son una prestación social, sino que por el contrario se trata de un descanso anual remunerado al que tiene derecho todo trabajador.
- Afiliación al sistema de seguridad social. A partir de la vigencia de la ley 100 de 1993, el trabajador se encuentra en la libertad de escoger la entidad a la cual pretende afiliarse para fines de lograr una pensión al momento de su retiro, así como la entidad prestadora de salud que está en la obligación de cubrir una serie de servicios, que se encuentran determinados en un plan obligatorio de salud.

Igualmente todos los empleados serán afiliados a la administradora de riesgos profesionales a través del Instituto de Seguros Sociales. Se debe realizar el diligenciamiento del formulario pertinente, cuyo valor se cancelará mensualmente a través de la planilla electrónica que el Ministerio de Protección Social ha dispuesto a través del SOI (Servicio Operativo de Información).

## 5. ESTUDIO FINANCIERO

En el estudio financiero se pretende cuantificar el valor de la inversión en lo que respecta a inversión fija, gastos de organización y capital de trabajo. Esto se lleva a cabo fundamentado en presupuesto de equipo, muebles y enseres, herramientas, costos fijos, constitución jurídica, infraestructura, entre otros.

Establecer los estados financieros con el propósito de evaluar económicamente el montaje del HOSTAL LA RIVIERA y conocer la rentabilidad del proyecto.

### 5.1 INVERSIONES

**5.1.1 Inversión Fija.** Para el proyecto en estudio son las siguientes

**5.1.1.1 Terreno y adecuación civil.** Relacionadas en el siguiente cuadro:

Cuadro 44. Presupuesto adecuación civil.

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR M2	VALOR TOTAL
M2	<b>ADECUACIÓN CIVIL</b>		
600	Terreno	\$ 100.000	\$ 60.000.000
352	Infraestructura	\$ 1.171.321	\$ 352.305.070
	<b>TOTAL ADECUACIÓN CIVIL</b>		<b>\$412.305.070</b>

El terreno por la compra asciende a la suma de \$60.000.000. La infraestructura del hostel está a cargo de la arquitecta Stella Gómez quien suministra la información según presupuesto adjunto para la construcción del hostel se requieren incluyendo permisos y licencias de \$352.305.070, el cual se presenta en el **anexo F**. Es de aclarar que el valor en metros cuadrados es aproximado ya que por efectos de contemplar el A.I.U.(administración, impuesto y utilidad del constructor) según el presupuesto adjunto no es exacto.

**5.1.1.2 Muebles y enseres.** Como se muestra en el estudio técnico, son los relacionados a continuación con su respectivo valor comercial:

Cuadro 45. Descripción de muebles y enseres hostel.

CANT.	DESCRIPCIÓN	VR. UNITARIO	VR. TOTAL
20	Camas sencillas	\$ 200.000	\$ 4.000.000
20	Colchones semiortopédicos cama sencilla	\$ 380.000	\$ 7.600.000
20	Mesas de noche 1/alcoba	\$ 100.000	\$ 2.000.000
20	Espejos empotrados en la pared	\$ 60.000	\$ 1.200.000

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
20	Soportes para televisor	\$ 50.000	\$ 1.000.000
1	Plancha industrial a vapor con mesa plana	\$ 200.000	\$ 200.000
1	Lavadora secadora industrial de 33 libras	\$ 6.600.000	\$ 6.600.000
2	Puntos ecológicos de vaivén	\$ 518.900	\$ 1.037.800
20	Canecas plásticas	\$ 7.000	\$ 140.000
20	Sillas plásticas titanium	\$ 15.000	\$ 300.000
2	Extintores de 20 libras multipropósitos	\$ 65.000	\$ 130.000
1	Extintor solkaflan	\$ 125.000	\$ 125.000
1	Botiquín metálico de pared	\$ 200.000	\$ 200.000
20	Cortinas de velo	\$ 100.000	\$ 2.000.000
1	Juego de sala (poltrona y sillas)	\$ 800.000	\$ 800.000
1	Caja registradora	\$ 250.000	\$ 250.000
20	Aires mini split	\$ 1.100.000	\$ 22.000.000
20	Televisores de 21" SANKEY	\$ 350.000	\$ 7.000.000
20	Aparatos telefónicos	\$ 25.000	\$ 500.000
1	Televisor plasma 42" LG	\$ 1.200.000	\$ 1.200.000
2	Cestas para ropa	\$ 66.650	\$ 133.300
1	Minicomponente	\$ 300.000	\$ 300.000
23	Cuadros decorativos	\$ 250.000	\$ 5.750.000
<b>TOTAL MUEBLES Y ENSERES HOSTAL</b>			<b>\$ 64.466.100</b>

Cuadro 46. Descripción muebles y enseres administración.

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1	Juego de escritorio y silla giratoria	\$ 350.000	\$ 350.000
1	Archivador de 4 gavetas	\$ 300.000	\$ 300.000
1	Ventilador de techo	\$ 120.000	\$ 120.000
1	Silla de recepción estilo cajera	\$ 150.000	\$ 150.000
1	Nevera	\$ 984.000	\$ 984.000
1	Cafetera	\$ 19.850	\$ 19.850
1	Punto ecológico	\$ 518.800	\$ 518.800
1	Extintores de 20 libras multipropósito	\$ 65.000	\$ 65.000
1	Aire acondicionado mini split	\$ 1.100.000	\$ 1.100.000
<b>TOTAL MUEBLES Y ENSERES DE ADMINISTRACIÓN</b>			<b>\$ 3.607.650</b>

### 5.1.1.3 Equipos de oficina.

Cuadro 47. Descripción equipos.

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1	Computador portátil con licencia	\$ 2.000.000	\$ 2.000.000
1	Conmutador para 20 extensiones	\$ 120.000	\$ 120.000
1	Calculadora Casio.	\$ 25.000	\$ 25.000
1	Aparato telefónico	\$ 25.000	\$ 25.000
1	Telefax multifuncional	\$ 350.000	\$ 350.000
	<b>TOTAL EQUIPO DE OFICINA HOSTAL</b>		<b>\$ 2.520.000</b>

### 5.1.1.4 Total inversión fija.

Cuadro 48. Inversión fija.

DESCRIPCIÓN	AÑO 0
Terreno	\$ 60.000.000
Infraestructura	\$ 352.305.070
Muebles y enseres de producción (cuadro 44)	\$ 64.466.100
Muebles y enseres de oficina(cuadro 45)	\$ 3.607.650
Equipo de oficina (cuadro 46)	\$ 2.520.000
<b>TOTAL INVERSIÓN FIJA</b>	<b>\$ 482.898.820</b>

### 5.1.2 Inversión diferida

Cuadro 49. Inversión diferida

DESCRIPCIÓN	VALOR
Estudio de Factibilidad	\$ 1.500.000
Gastos de Constitución	\$ 500.000
Publicidad Preoperativa y Lanzamiento	\$ 2.255.400
<b>TOTAL INVERSIÓN DIFERIDA</b>	<b>\$4.255.400</b>

**5.1.3 Inversión de capital de trabajo.** Para la inversión en capital de trabajo se tienen en cuenta dos factores: los costos que son la mano de obra directa e insumos y los costos indirectos del servicio que son la mano de obra indirecta y los gastos de administración y ventas. Los insumos serán adquiridos de acuerdo a la prestación del servicio de hospedaje en diferentes almacenes de la ciudad. En síntesis, los insumos están reflejados dentro de los egresos del proyecto.

**5.1.3.1 Costos.** Corresponden a la mano de obra directa del recepcionista y el botones, los cuales tiene un factor prestacional del 58.030%, estos se muestran en los siguientes cuadros:

Cuadro 50. Factor prestacional Mano de Obra.

CONCEPTO	PORCENTAJE
CESANTÍAS	8,333%
INTERESES DE CESANTÍAS	0,001%
VACACIONES	4,167%
PRIMA	8,333%
PARAFISCALES	9,000%
SALUD Y PENSIÓN	20,500%
RIESGOS PROFESIONALES	0,696%
DOTACIÓN	7,000%
<b>TOTAL</b>	<b>58,030%</b>

Cuadro 51. Mano de obra directa. (M.O.D.).

CARGO	Nº	SALARIO BASE	AUXILIO TRANS.	SALARIO	FACT. SAL. 58,030%	TOTAL MES	ANUAL
Botones	1	566.700	67.800	634.500	368.200	1.002.700	12.032.404
Celador	1	566.700	67.800	634.500	368.200	1.002.700	12.032.404
Recepcionista	3	566.700	67.800	634.500	368.200	1.002.700	36.097.213
Aux. Serv. Var.	1	566.700	67.800	634.500	368.200	1.002.700	12.032.404
<b>M.O.D.</b>	<b>6</b>	<b>2.266.800</b>	<b>271.200</b>	<b>2.538.000</b>	<b>1.472.801</b>	<b>4.010.801</b>	<b>72.194.425</b>

Dentro de los costos también se encuentran los insumos que son los de uso tanto de los clientes para su aseo personal (corresponde a cada uno de los jabones que se le deben presupuestar a los clientes diariamente para el baño, por lo cual se multiplica el valor de 1 por el número de usuarios según la capacidad a utilizar), como los de la limpieza del hostel (1 límpido y 1 bolsa de detergente en polvo diario que representan 365 unidades al año), se presentan en el siguiente cuadro:

Cuadro 52. Insumos hostel.

ITEM	CANTIDAD	VALOR UNIT.	TOTAL AÑO 1	TOTAL AÑO 2	TOTAL AÑO 3	TOTAL AÑO 4	TOTAL AÑO 5
Jabón de 10 gramos	3.840	90	345.600	371.520	397.440	423.360	440.640
Detergente polvo AS azul 500 gramos	365	1.665	607.725	607.725	607.725	607.725	607.725
Límpido 1800 mililitros	365	4.240	1.547.600	1.547.600	1.547.600	1.547.600	1.547.600
<b>TOTAL INSUMOS AÑO</b>			<b>2.500.925</b>	<b>2.526.845</b>	<b>2.552.765</b>	<b>2.578.685</b>	<b>2.595.965</b>

### 5.1.3.2 Costos indirectos de fabricación.

- **Mano de obra indirecta.** Pertenece a los cargos de administrador, Secretaria y auxiliar de servicios generales, se les aplicará el factor prestacional de 58.030% como se presenta en el siguiente cuadro.

Cuadro 53. Mano de obra indirecta. (M.O.I.)

CARGO	Nº	SALARIO BASE	AUXILIO TRANS.	SALARIO	FACTOR SALARIAL 58,030%	TOTAL MES	ANUAL
Administrador	1	\$ 1.200.000	\$ 0	\$ 1.200.000	\$ 696.360	\$ 1.896.360	\$ 22.756.320
Secretaria	1	\$ 700.000	\$ 67.800	\$ 767.800	\$ 445.554	\$ 1.213.354	\$ 14.560.252
Auxiliar Servicios Varios	1	\$ 566.700	\$ 67.800	\$ 634.500	\$ 368.200	\$ 1.002.700	\$ 12.032.404
<b>M.O.I.</b>	<b>3</b>	<b>\$ 2.466.700</b>	<b>\$ 135.600</b>	<b>\$ 2.602.300</b>	<b>\$ 1.510.115</b>	<b>\$ 4.112.415</b>	<b>\$ 49.348.976</b>

• **Mantenimiento.** Corresponde a lo que requiere cada equipo con una periodicidad específica, éste se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro 54. Mantenimiento de equipos.

CANTIDAD	EQUIPO	PERIODICIDAD	VALOR	TOTAL AÑO
1	Equipo cómputo	Semestral	\$50.000	\$100.000
21	Aires acondicionado	Anual	\$150.000	\$3.500.000
1	Fax	Anual	\$50.000	\$50.000
<b>TOTAL</b>				<b>\$3.650.000</b>

• **Depreciación.** Se calcula utilizando el método de línea recta, la depreciación para muebles, enseres y equipos se hace a 5 años, para las construcciones se hace a 20 años y se estima un valor de salvamento del 10% sobre el valor de todos los activos correspondiente a muebles, enseres y equipos y 35% sobre el valor de las construcciones.

Ver depreciación en el siguiente cuadro:

Cuadro 55. Depreciación.

ACTIVO FIJO	VALOR ACTIVO	VALOR SALVAMENTO	VALOR DEPRECIACIÓN	MES	AÑO 1
Construcciones Hostal	\$ 352.305.070	\$ 123.306.775	\$ 228.998.296	\$ 954.160	\$ 11.449.915
Muebles y Enseres Hostal	\$ 64.466.100	\$ 6.446.610	\$ 58.019.490	\$ 966.992	\$ 11.603.898
Muebles y Enseres Administración	\$ 3.607.650	\$ 360.765	\$ 3.246.885	\$ 54.115	\$ 649.377
Equipo de oficina Hostal	\$ 2.520.000	\$ 252.000	\$ 2.268.000	\$ 37.800	\$ 453.600
<b>TOTALES</b>	<b>\$ 422.898.820</b>	<b>\$ 130.366.150</b>	<b>\$ 292.532.671</b>	<b>\$ 2.013.066</b>	<b>\$ 24.156.790</b>

- **Servicios.** Corresponde a la estimación según los electrodomésticos tenidos y el servicio prestado a los de energía eléctrica, agua, gas, teléfono e internet, los cuales se presupuestan en el siguiente cuadro:

Cuadro 56. Servicios.

SERVICIOS PÚBLICOS	MES	AÑO 1	AÑO 2	AÑO3	AÑO 4	AÑO 5
Luz	3.000.000	36.000.000	37.200.000	38.400.000	39.600.000	40.800.000
Agua	500.000	6.000.000	6.600.000	7.200.000	7.800.000	8.400.000
Teléfono- Internet- Teléfonica	85.000	1.020.000	1.044.000	1.068.000	1.092.000	1.116.000
<b>Total Servicios Públicos</b>	<b>3.585.000</b>	<b>43.020.000</b>	<b>44.844.000</b>	<b>46.668.000</b>	<b>48.492.000</b>	<b>50.316.000</b>

- **Lencería.** Corresponde a los juegos de cama (\$35.000), almohadas (\$10.000), toallas(\$8.000) para un total de \$53.000 por 20 y 40 unidades a comprar. Ver cuadro 56:

Cuadro 57. Lencería.

CANTIDAD	ÍTEM	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
40	Juegos de cama	\$ 35.000	\$ 1.400.000
20	Almohadas	\$ 10.000	\$ 200.000
40	Toallas	\$ 8.000	\$ 320.000
<b>TOTAL LENCERÍA</b>			<b>\$ 1.920.000</b>

Contemplados los costos con su respectiva periodicidad se presenta a continuación el cuadro con cada uno y sus respectivos valores:

- **Total costos del servicio.** Se presentan en el siguiente cuadro:

Cuadro 58. Costos del servicio.

ÍTEM	VALOR MES	VALOR AÑO 1
Insumos	\$ 208.410	\$ 2.500.925
Mano de obra directa	\$ 6.016.202	\$ 72.194.425
<b>COSTOS INDIRECTOS</b>	<b>\$ 10.174.647</b>	<b>\$ 122.095.766</b>
Mano de obra indirecta	\$ 4.112.415	\$ 49.348.976
Mantenimiento	\$ 304.167	\$ 3.650.000
Servicios públicos	\$ 3.585.000	\$ 43.020.000
Lencería	\$ 160.000	\$ 1.920.000
Depreciación	\$ 2.013.066	\$ 24.156.790
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 16.399.260</b>	<b>\$ 196.791.116</b>

Definidos los costos del servicio se hallan los gastos del servicio los cuales se presentan en el siguiente cuadro:

- **Amortización a diferidos.** Corresponde a la inversión diferida a 5 años de vida útil del proyecto por valor de  $\$851.080/5= 70.923$ .
- **Publicidad.** Previendo la publicidad de sostenimiento y el presupuesto para este rubro se estima un valor anual de  $\$1.275.400$ .
- **Papelería.** Previendo la publicidad de sostenimiento y el presupuesto para este rubro se estima un valor mensual de  $\$100.000$  que anualmente es de  $\$1.200.000$ .
- **Contratación externa.** La contratación externa contempla  $\$250.000$  mensual por concepto de pago de honorarios a contador público, lo cual da un total de  $\$3.000.000$  anuales.

Definidos los gastos se presentan en el siguiente cuadro tanto anual como mensualmente.

- **Total gastos de administración y ventas.**

Ver siguiente cuadro:

Cuadro 59. Gastos de administración y ventas.

ITEM	VALOR MES	VALOR AÑO
Amortización diferidos	\$ 70.923	\$ 851.080
Publicidad (operación)	\$ 106.283	\$ 1.275.400
Papelería	\$ 100.000	\$ 1.200.000
Asesoría Contable	\$ 250.000	\$ 3.000.000
<b>GASTOS DE ADMON-VENTA</b>	<b>\$ 527.207</b>	<b>\$ 6.326.480</b>

**5.1.4 Total de inversión de capital de trabajo.** Para realizar el cálculo del capital de trabajo se tienen en cuenta los egresos a cubrir durante un mes, menos los egresos no monetarios tales como depreciación y amortización de diferidos.

Cuadro 60. Capital del trabajo.

DESCRIPCIÓN	AÑO 0
Insumos	208.410
MOD	6.016.202
MOI	4.112.415
Mantenimiento	304.167
Lencería	160.000
Servicios públicos	3.585.000
Publicidad	106.283
Papelería	100.000
Asesoría contable	250.000
Imprevistos	2.177.206
<b>EFFECTIVO A 30 DÍAS</b>	<b>17.019.683</b>

**5.1.5 Inversión total del proyecto.** La inversión total del proyecto asciende a la suma de **\$506.000.000**.

Cuadro 61. Inversión total del proyecto.

DESCRIPCIÓN	AÑO 0
INVERSIÓN FIJA	\$ 482.898.820
INVERSIÓN DIFERIDA	\$ 4.255.400
CAPITAL DE TRABAJO	\$17.019.683
<b>TOTAL INVERSIÓN</b>	<b>\$ 504.173.903</b>

**5.1.6 Fuentes de financiación.** La empresa estará constituida por 5 socios los cuales aportarán en su totalidad el valor de la inversión.

**5.1.7 Balance inicial momento cero.** En el siguiente cuadro se presenta el balance inicial del proyecto, teniendo en cuenta la clasificación de los activos, pasivos y patrimonio de la empresa.

Cuadro 62. Balance inicial momento cero. (Pesos constantes).

PERÍODO	AÑO 0
<b>ACTIVO</b>	<b>\$ 504.173.903</b>
DISPONIBLE	<b>\$ 17.019.683</b>
Caja	\$ 17.019.683

<b>PERÍODO</b>	<b>AÑO 0</b>
<b>ACTIVOS FIJOS</b>	<b>\$ 482.898.820</b>
Depreciables	<b>\$ 292.532.671</b>
No depreciables	\$ 190.366.150
<b>DIFERIDOS</b>	<b>\$ 4.255.400</b>
<b>PASIVOS</b>	
OBLIGACIONES BANCARIAS	
<b>PATRIMONIO</b>	
CAPITAL SOCIAL	\$ 504.173.903
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>\$ 504.173.903</b>
<b>BALANCE DE PRUEBA</b>	<b>0</b>

## 5.2 COSTOS

Se han clasificado los costos en fijos y variables a efectos de tener un punto de partida para hallar posteriormente el punto de equilibrio.

**5.2.1 Costos fijos.** Son todos aquellos valores que se encuentran presupuestados por un determinado período de tiempo en el cual no sufrirán ninguna variación. Se presentan en el siguiente cuadro:

Cuadro 63. Clasificación de los costos fijos.

<b>ÍTEM</b>	<b>VALOR MES</b>	<b>VALOR AÑO 1</b>
Mano de obra directa	6.016.202	72.194.425
Mano de obra directa	4.112.415	49.348.976
Mantenimiento	304.167	3.650.000
Lencería	160.000	1.920.000
Depreciación	2.013.066	24.156.790
Diferidos	70.923	851.080
Publicidad	106.283	1.275.400
Papelería	100.000	1.200.000
Asesoría Contable	250.000	3.000.000
<b>TOTAL COSTOS FIJOS</b>	<b>13.133.056</b>	<b>157.596.671</b>

**5.2.2 Costos variables.** Son aquellos rubros que pueden sufrir variación ante un cambio del volumen en la producción del servicio. Ver siguiente cuadro.

Cuadro 64. Costos variables.

ITEM	VALOR MES	VALOR AÑO 1
Insumos	\$ 208.410	\$ 2.500.925
Servicios	\$ 3.585.000	\$ 43.020.000
<b>TOTAL COSTOS VARIABLES</b>	<b>\$ 3.793.410</b>	<b>\$ 45.520.925</b>

**5.2.3 Costos totales.** Son todos aquellos costos que se utilizaron para la puesta en marcha del proyecto.

Cuadro 65. Costos totales.

ÍTEM	VALOR AÑO	VALOR AÑO	VALOR AÑO	VALOR AÑO	VALOR AÑO
COSTOS FIJOS	157.596.671	157.596.671	157.596.671	157.596.671	157.596.671
COSTOS VARIABLES	45.520.925	47.370.845	49.220.765	51.070.685	52.911.965
<b>TOTAL COSTOS</b>	<b>203.117.596</b>	204.967.516	206.817.436	208.667.356	210.508.636

### 5.3 PRECIO DE VENTA

El precio de venta para este proyecto corresponde al costo más la ganancia que se quiere tener, para el caso específico del hostel se halla aplicando la respectiva fórmula como se presenta a continuación:

$$P = \frac{C}{1 - \% \text{ deseado de utilidad}}$$

Donde:

P = precio de venta del producto.

C = Costo total unitario del producto

% = Porcentaje deseado utilidad.

- **PRECIO PRIMER AÑO DEL HOSTAL POR HABITACIÓN**

$$P = \frac{203.117.596/3840}{1 - (50\%)} = \frac{\$52.895}{0.5} = \$105.790. = \$100.000.$$

El precio de venta para cada cliente en habitación es de **\$100.000**, según cálculos de costos más porcentaje de utilidad. Se tiene en cuenta el total de los costos anuales porcentualmente para habitación sencilla y el número de clientes a atender 3.840 durante el año.

## 5.4 ESTADOS FINANCIEROS

### 5.4.1 Presupuesto de ingresos y egresos.

**5.4.1.1 Egresos Proyectados.** Los egresos se incrementan anualmente por la variación en la demanda tomada. El sistema de proyección a utilizarse es por pesos constantes, durante la vida útil del proyecto. Se presentan en el siguiente cuadro:

Cuadro 66. Egresos proyectados. (Pesos constantes).

ANOS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<b>COSTOS</b>	<b>196.791.116</b>	<b>198.641.03</b>	<b>200.490.956</b>	<b>202.340.876</b>	<b>204.182.156</b>
Insumos	\$ 2.500.925	\$ 2.526.845	\$ 2.552.765	\$ 2.578.685	\$ 2.595.965
Mano de Obra Directa	\$ 72.194.425	\$ 72.194.425	\$ 72.194.425	\$ 72.194.425	\$ 72.194.425
<b>C I F</b>	122.095.766	123.919.766	125.743.766	127.567.766	129.391.766
Mano de Obra Indirecto	\$ 49.348.976	\$ 49.348.976	\$ 49.348.976	\$ 49.348.976	\$ 49.348.976
Mantenimiento	\$ 3.650.000	\$ 3.650.000	\$ 3.650.000	\$ 3.650.000	\$ 3.650.000
Servicios	\$ 43.020.000	\$ 44.844.000	\$ 46.668.000	\$ 48.492.000	\$ 50.316.000
Lencería	\$ 1.920.000	\$ 1.920.000	\$ 1.920.000	\$ 1.920.000	\$ 1.920.000
Depreciación	\$ 24.156.790	\$ 24.156.790	\$ 24.156.790	\$ 24.156.790	\$ 24.156.790
<b>GASTOS ADMINISTRACIÓN Y VENTAS</b>	<b>\$ 6.326.480</b>	<b>\$ 6.326.480</b>	<b>\$ 6.326.480</b>	<b>\$ 6.326.480</b>	<b>\$ 6.326.480</b>
Amort. Diferidos	\$ 851.080	\$ 851.080	\$ 851.080	\$ 851.080	\$ 851.080
Publicidad	\$ 1.275.400	\$ 1.275.400	\$ 1.275.400	\$ 1.275.400	\$ 1.275.400
Papelería	\$ 1.200.000	\$ 1.200.000	\$ 1.200.000	\$ 1.200.000	\$ 1.200.000
Asesoría Contable	\$ 3.000.000	\$ 3.000.000	\$ 3.000.000	\$ 3.000.000	\$ 3.000.000
<b>EGRESOS TOTALES</b>	<b>203.117.596</b>	<b>204.967.516</b>	<b>206.817.436</b>	<b>208.667.356</b>	<b>\$ 210.508.636</b>

**5.4.1.2 Ingresos del proyecto.** Corresponden al número de clientes a atender en el año por habitación, estimados en la capacidad utilizada con el respectivo precio hallado, éstos se presentan en el siguiente cuadro:

Cuadro 67. Ingresos proyectados. (Pesos constantes).

ÍTEM	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Ventas servicios	3.840	4.128	4.416	4.704	4.896
Precio de venta	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000
<b>INGRESOS AÑO</b>	<b>384.000.000</b>	<b>412.800.000</b>	<b>441.600.000</b>	<b>470.400.000</b>	<b>489.600.000</b>
Ingresos no operacionales					130.366.150
<b>TOTAL INGRESOS</b>					<b>619.966.150</b>

## 5.5 PUNTO DE EQUILIBRIO

Para obtener el punto de equilibrio se aplica la siguiente relación:

Punto de equilibrio:  $\frac{\text{Costos fijos}}{\text{Precio} - \text{Costos variables unitarios}}$

P.E (unidades)=  $\frac{CF}{P - CVU}$

Cuadro 68. Punto de equilibrio.

ITEM	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Costos Fijos	157.596.671	157.596.671	157.596.671	157.596.671	157.596.671
Precio venta.	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000
Costo variable unitario.	11.854	11.475	11.146	10.857	10.807
Servicios año	1.788	1.780	1.774	1.768	1.767
Porcentaje	<b>47</b>	<b>43</b>	<b>40</b>	<b>38</b>	<b>36</b>

## 5.6 FLUJO DE CAJA PROYECTADO

Refleja los ingresos y egresos de los flujos monetarios en el funcionamiento del proyecto y la respectiva inversión a realizarse para la prestación del servicio, previendo los cinco años de vida útil del proyecto.

Cuadro 69. Flujo de caja.

ITEM	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Ing Operac.	-	384.000.000	412.800.000	441.600.000	470.400.000	489.600.000
Aport. socios	504.173.903					
Vta Act fijo	-	-	-	-	-	130.366.150
<b>INGRESOS</b>	<b>504.173.903</b>	<b>384.000.000</b>	<b>412.800.000</b>	<b>441.600.000</b>	<b>470.400.000</b>	<b>619.966.150</b>
COSTOS	-	172.634.326	174.484.246	176.334.166	178.184.086	180.025.366
G. ADMÓN	-	5.475.400	\$ 5.475.400	5.475.400	5.475.400	5.475.400
Pago Imp.			59.691.193	68.584.720	77.478.246	86.371.772
Inv Act	482.898.820	-	-	-	-	-
Gtos Preop	\$ 4.255.400	-	-	-	-	-
<b>EGRESOS</b>	<b>487.154.220</b>	<b>178.109.726</b>	<b>239.650.840</b>	<b>250.394.286</b>	<b>261.137.733</b>	<b>271.872.539</b>
<b>BALANCE</b>	<b>17.019.683</b>	<b>205.890.274</b>	<b>173.149.160</b>	<b>191.205.714</b>	<b>209.262.267</b>	<b>348.093.611</b>
Saldo Inic.	17.019.683	17.019.683	222.909.956	396.059.117	587.264.831	796.527.098
Saldo Caja	17.019.683	222.909.956	396.059.117	587.264.831	796.527.098	1.144.620.709

## 5.7 ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO

Muestra los resultados obtenidos en la operación normal del proyecto, en el que se incluyen los impuestos a pagar con un porcentaje del 33% según lo estipulado por la nueva reforma tributaria en la circular No 0009 del 17 de enero del 2007 de la DIAN, al igual que se toma en cuenta un 10% de reserva legal.

Cuadro 70. Estado de resultados.

ITEM	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
INGRESOS OPERACIONALES	384.000.000	412.800.000	441.600.000	470.400.000	489.600.000
(-) Costos de producción	196.791.116	198.641.036	200.490.956	202.340.876	204.182.156
UTILIDAD OPERACIONAL	187.208.884	214.158.964	241.109.044	268.059.124	285.417.844
Ingresos no operacionales					130.366.150
(-)Gastos de administración	6.326.480	6.326.480	6.326.480	6.326.480	6.326.480

ITEM	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	<b>180.882.404</b>	<b>207.832.484</b>	<b>234.782.564</b>	<b>261.732.644</b>	<b>409.457.513</b>
(-) Impuestos del 33%	59.691.193	68.584.720	77.478.246	86.371.772	135.120.979
UTILIDAD DESPUES DE IMPUESTOS	<b>121.191.211</b>	<b>139.247.764</b>	<b>157.304.318</b>	<b>175.360.871</b>	<b>274.336.534</b>
(-) Reserva legal del 10%	12.119.121	13.924.776	15.730.432	17.536.087	27.433.653
<b>UTILIDAD NETA</b>	<b>109.072.089</b>	<b>125.322.988</b>	<b>141.573.886</b>	<b>157.824.784</b>	<b>246.902.880</b>

Con este estado se conoce que con la tarifa de \$100.000 a partir del primer año de funcionamiento del hostel se pueden obtener utilidades las cuales se pueden mantener debido a la demanda tomada del 50% previendo el incremento anual de la demanda para conductores de carrotanques que es del 8%, como se muestra en la proyección de la demanda.

## 5.8 BALANCE GENERAL

Ver siguiente cuadro:

Cuadro 71. Balance general del 1 al 5 año

CUENTAS	1	2	3	4	5
<b>1. ACTIVO</b>	<b>685.056.307</b>	<b>833.197.597</b>	<b>999.395.441</b>	<b>1.183.649.839</b>	<b>1.506.735.580</b>
DISPONIBLE	222.909.956	396.059.117	587.264.831	796.527.098	1.144.620.709
Caja	222.909.956	396.059.117	587.264.831	796.527.098	1.144.620.709
ACTIVOS FIJOS	462.146.350	462.146.350	462.146.350	462.146.350	462.146.350
No Depreciables	<b>190.366.150</b>	<b>190.366.150</b>	<b>190.366.150</b>	<b>190.366.150</b>	<b>190.366.150</b>
Depreciables	292.532.671	292.532.671	292.532.671	292.532.671	292.532.671
Depreciación Acumulada	24.156.790	48.313.580	72.470.369	96.627.159	120.783.949
Total depreciación	<b>268.375.881</b>	<b>244.219.091</b>	<b>220.062.301</b>	<b>195.905.511</b>	<b>171.748.722</b>
DIFERIDOS	4.255.400	4.255.400	4.255.400	4.255.400	4.255.400
Amortización diferidos	851.080	1.702.160	2.553.240	3.404.320	4.255.400
Total diferidos	<b>3.404.320</b>	<b>2.553.240</b>	<b>1.702.160</b>	<b>851.080</b>	<b>0</b>
<b>2. PASIVO</b>	<b>59.691.193</b>	<b>68.584.720</b>	<b>77.478.246</b>	<b>86.371.772</b>	<b>135.120.979</b>
IMPUESTOS	59.691.193	68.584.720	77.478.246	86.371.772	135.120.979

CUENTAS	1	2	3	4	5
<b>3. PATRIMONIO</b>	<b>625.365.113</b>	<b>764.612.878</b>	<b>921.917.195</b>	<b>1.097.278.067</b>	<b>1.371.614.600</b>
CAPITAL SOCIAL	504.173.903	504.173.903	504.173.903	504.173.903	504.173.903
Rendimiento o Perdida	109.072.089	234.395.077	375.968.963	533.793.747	780.696.628
Reserva legal	12.119.121	26.043.897	41.774.329	59.310.416	86.744.070
<b>TOTAL PAS Y PAT</b>	<b>685.056.307</b>	<b>833.197.597</b>	<b>999.395.441</b>	<b>1.183.649.839</b>	<b>1.506.735.580</b>

## 5.9 EVALUACIÓN FINANCIERA

Al analizar financieramente el proyecto, se busca concertar los beneficios que trae hacer determinada inversión e incurrir en costos para ejecutarlos, investigar sobre la posibilidad que se tiene de cumplir los compromisos adquiridos y en general los índices de rentabilidad que se obtendrán con la puesta en marcha del mismo.

Por lo tanto, se toman en cuenta diferentes factores o criterios con los cuales se puede medir la factibilidad del proyecto a saber: Valor Presente Neto, Tasa Interna de Retorno y periodo de recuperación.

**5.9.1 Valor Presente Neto.** Es el valor que pueden obtener a una tasa de interés de oportunidad los inversionistas de la empresa, llevando los flujos de caja neto a valor presente, siendo éste el momento en el cual se inicia el proyecto.

Fórmula:

$$VPN = -CF_0 + \frac{CF_1}{(1+i)} + \frac{CF_2}{(1+i)^2} + \frac{CF_3}{(1+i)^3} + \frac{CF_4}{(1+i)^4} + \frac{CF_5}{(1+i)^5} + RCT$$

Cuadro 72. Cálculo del valor presente neto y tasa interna de retorno.

AÑO	VALOR	VALOR PRESENTE	TASA DCTO.
0	\$ -487.154.220	\$ -487.154.220	
1	\$ 222.909.956	\$ 194.460.400	14,63%
2	\$ 173.149.160	\$ 131.772.202	
3	\$ 191.205.714	\$ 126.942.191	
4	\$ 209.262.267	\$ 121.198.643	
5	\$ 348.093.611	\$ 175.875.194	
	VPN INGRESOS	\$ 750.248.630	
	VPN EGRESOS	\$ -487.154.220	
	VPN	\$ 263.094.410	
	TIR	34,06%	

Observación: El porcentaje aquí expuesto corresponde a la tasa máxima existente en el mercado bancario que corresponde a las fiducias, para el riesgo a tomar en el pronóstico de los ingresos y egresos en el flujo de caja.

El VPN calculado arrojó como resultado  $457.166.680 > 0$  entonces es conveniente la inversión en este proyecto.

**5.9.2 Tasa Interna de Retorno.** La Tasa Interna de Retorno es la tasa de interés que permite obtener un  $VPN = 0$ .

Fórmula:

$$TIR = -CF_0 + \frac{CF_1}{(1+i)} + \frac{CF_2}{(1+i)^2} + \frac{CF_3}{(1+i)^3} + \frac{CF_4}{(1+i)^4} + \frac{CF_5}{(1+i)^5} = 34,06\%$$

La Tasa interna de retorno es  $34.06\% > 14,63\%$ .

Esta última considerando la tasa de interés de oportunidad, luego el proyecto es atractivo y rentable.

En cuanto a la relación costo/beneficio del proyecto, es una técnica de evaluación que se emplea para determinar la conveniencia y oportunidad de un proyecto, comparando el valor actualizado de unos y otros.

Fórmula:

$$\text{Relación Beneficio/Costo} = \frac{VPN \text{ Ingresos}}{VPN \text{ Egresos}} = 1.54$$

Lo cual muestra la conveniencia de llevar a cabo el proyecto.

**5.9.3 Período de recuperación.** Teniendo en cuenta los cálculos obtenidos para la Tasa Interna de Retorno, se espera que en el tercer año de la vida útil del proyecto se recupere la totalidad de la inversión.

## 6. EVALUACIÓN DEL PROYECTO

En este capítulo se pretende analizar económica y socialmente el proyecto con el fin de conocer si es atractivo el proyecto para el inversionista.

### 6.1 IMPACTO SOCIAL

La implementación de un hostel para propietarios y/o conductores de carrotanques en la ciudad de Barrancabermeja ofrece beneficios sociales como:

- Generación de puestos de trabajo más estables. Con el montaje del hostel, se implica la ocupación de 8 empleos directos y uno indirecto, reduciendo el índice de desempleo actual en el Municipio y beneficiando en el mejoramiento de la calidad de vida de estos empleados y sus familiares. Es relevante destacar la mano de obra que emplearán las unidades productivas que utilizarán en el Hostel La Riviera.
- Desarrollo regional. Se contribuye notablemente al progreso del municipio y de la región, al mejorar la producción, los ingresos, el aprovechamiento de la materia prima y bienestar socio-ambiental. Incrementa el ingreso al permitir el acceso a personal calificado y no calificado, se le dará la oportunidad de percibir unos ingresos con todas sus prestaciones legales y por ende mejorar su calidad de vida.
- Mejoramiento de la calidad de vida. Contribuye a la minimización de los niveles de pobreza en la comunidad al existir una fuente generadora de riqueza a través del trabajo organizado. En cuanto a la circulación de capital, también se puede agregar que el proyecto contribuye a la activación del circulante, disminuyendo el nivel de iliquidez de la comunidad Bermeja. Así mismo, este proyecto contribuye directamente al realce en la calidad del turismo hacia este municipio, dado que existirá un establecimiento que brindará y proporcionará un ambiente plenamente satisfecho.

### 6.2 IMPACTO AMBIENTAL

En cuanto a los aspectos ambientales a analizar en la prestación del servicio de una hostería se tienen en cuenta diferentes vectores que pueden verse afectados como lo son el agua, los suelos, la atmósfera, la parte visual, auditiva; para lo cual se parte de un diagnóstico y posterior plan de mitigación.

**6.2.1 Diagnóstico y mitigación ambiental.** Las empresas de servicios se caracterizan por generar poca contaminación, se toman como entrada contaminante el servicio mismo y como salida las acciones generadas con lo utilizado en la prestación del mismo. Por lo tanto, en la puesta en marcha de una hosteria se presenta:

- **Agua.** No hay fuentes hídricas cercanas como lagos, lagunas etc., ni riego de químicos en la zona para la prestación del servicio, que las contaminara en el desenvolvimiento de éstas actividades. Por lo tanto, no se presenta mitigación ambiental en este vector.
- **Suelos.** En él caen aguas utilizadas en lavados de baños, baterías sanitarias, éstas se mitigan ya que es la que se recibe a través de acueducto local aspecto a previsto en la construcción del hostel y los desagües van al respectivo sistema de alcantarillado.

En el suelo donde funcione la hostería también se van a presentar residuos sólidos como papel, plástico, cartón recolectado y acumulado en la etapa de prestación del servicio como las cajas donde llegan la papelería por parte de los huéspedes; éstos deben entregarse a los recicladores de la ciudad encargados de recuperar esta materia prima y de entregarlas a entidades que las reprocesan para la obtención de diversas clases de papeles y cartones.

De igual forma, se dispone del trío de papeleras ecológicas de vaivén que permiten la facilitación de la recolección y clasificación de basuras.

- **Atmósfera.** En la prestación del servicio no se emiten gases, ni se generan contaminantes al medio ambiente, por lo cual no se presenta un impacto negativo.
- **Visualmente.** La construcción del hostel no es contaminante al contrario por ubicarse en un lote éste sector se favorece tanto por el tránsito de mayor número de personas así como de una construcción agradable a la vista, el entorno de este es un paisaje natural y sólo va a estar el aviso que indique la ubicación del lugar.
- **Auditivamente.** Debido a que la hostería es un sitio para el descanso va a estar en niveles bajos de ruidos, y sin sonidos altos, aspecto que no genera contaminación auditiva en el sector donde se ubique.
- **Higiene de las instalaciones.** Para la limpieza de las habitaciones, camas, mobiliario, área administrativa se recomienda el uso de productos que no presenten peligro físico alguno, que no sean inflamables, ni combustibles, ni tóxicos, que no presenten carácter ácido ó alcalino fuerte pero que sean desinfectantes. Es importante que los productos no sean irritantes al contacto con la piel y que sean de fácil manipulación por parte del personal, manejo de guantes por las aseadoras.

## **7. CONCLUSIONES**

El estudio de factibilidad para crear un hostel en el municipio de Barrancabermeja permitió concluir que alrededor de 140 propietarios y/o carrotaques que transportan insumos químicos desde la refinería de ECOPETROL S.A. hacia las diferentes ciudades del país requieren de un lugar cómodo y adecuado para su descanso, siendo este número el que se puede captar como clientes potenciales para la puesta en marcha del hostel.

Igualmente se determinó que las personas que se han alojado en los hospedajes informales no han tenido la suficiente comodidad y privacidad, pues son residencias tipo hotel acondicionadas para prestar el servicio de alojamiento, donde el huésped manifiesta inconformidad por las instalaciones inadecuadas y antiguas.

Referente a las alternativas de las zonas para la construcción del HOSTAL LA RIVIERA se determina que el predio escogido se encuentra ubicado cerca al llenadero de Ecopetrol más concretamente en el barrio la Campana del Municipio de Barrancabermeja es factible, pues su área es la acertada para cumplir con la capacidad total diseñada del proyecto.

Para la puesta en marcha del HOSTAL LA RIVIERA es importante realizar la promoción y publicidad adecuada, bajo los parámetros propuestos en el proyecto, puesto que da a conocer los servicios principales y complementarios que ofrece el establecimiento, garantizando la aceptación de los clientes y el posicionamiento en el mercado de la región.

En cuanto al funcionamiento del hostel se hace necesario contratar mínimo ocho personas para desempeñar las funciones necesarias que requiere el servicio de hospedaje, brindando una mejor calidad de vida, tanto para los empleados como para la de sus familias, logrando un gran impacto social en el Municipio.

La estructura organizacional está conformada mediante la creación de una sociedad limitada, cuyos socios aportan el 100% de los recursos.

## **8. RECOMENDACIONES**

Es importante tener en este tipo de proyectos tener en cuenta:

Las normas legales municipales y nacionales expuestas se deben cumplir, pues el trabajar legalmente evita tener algún problema jurídico con las entidades competentes que vigila el sector hotelero.

Análisis de presupuestos para la construcción con las respectivas licencias exigidas a nivel local, con los requerimientos de Cotelco y la Secretaría local de Salud.

Se debe realizar la promoción y publicidad propuesta en el proyecto, incluyéndole una alta dosis de creatividad, para el logro en altos volúmenes de venta del servicio de hospedaje.

En cuanto a servicios públicos y reducción del gasto anual de agua en las instalaciones del hostel se realizan las siguientes recomendaciones: instalar dispositivos ahorradores de agua en lavamanos, duchas, zonas de aseo y sanitarios.

Referente al servicio de energía, se recomienda diseñar los circuitos para independizar el encendido de lámparas, utilizando la iluminación fluorescente de bajo consumo, diseñando e implementando un programa de ahorro de energía eléctrica.

## BIBLIOGRAFÍA

ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA. Oficina de Planeación Municipal. Revista Barrancabermeja en cifras 2004-2005. p.15-20.

CAMARA DE COMERCIO DE BUCARAMANGA. Como crear su propio negocio. Bucaramanga.2003.p.15

CER. Censo Empresarial de Barrancabermeja. 2005. Disponible en: <http://www.ccbarranca.org.co/resultadoscenso.pdf>

COMPLEJO INDUSTRIAL DE BARRANCABERMEJA - ECOPETROL. Jefe Departamento de Ventas. Barrancabermeja. 2010.

FAMAL DIGICENTRO. 2009. Historia de la Hotelaría. Recuperado en noviembre 12, 2010 disponible en <http://www.monografias.com/trabajos62/historia-hoteleria/historia-hoteleria.shtml>

HOSTELSCLUB.COM. 2010. Hostales y hoteles qué diferencia hay?. Disponible en: [http://www.hostels.com/help art-es-13.html](http://www.hostels.com/help/art-es-13.html).

HOSTELBOOKERS.COM. 2010. Qué es un hostel. Disponible en: <http://blog-es.hostelbookers.com/hostales/¿que-es-un-hostal/>

ICONTEC. Tesis y otros trabajos de grado. Normas técnicas Colombianas sobre documentación. Edición 2005-2006. Bogotá. ICONTEC. 2004. 135 p.

LEÓN, Diana. 2010. Infraestructura hotelera creció 20% en Santander. Disponible en: <http://www.vanguardia.com/historico/49926-infraestructura-hoteleria-crecio-20-en-santander>

MELO, Jorge Armando. Medios masivos de comunicación. Bogotá. Editorial Norma. 1986. 176 p.

MENDEZ, Carlos. Metodología de la investigación. Bogotá. Mc Graw Hill. 2001. 360 p.

MIRANDA, Juan. Gestión de Proyectos. Quinta edición. MM Editores. Santafé de Bogotá. 2005. 437 p.

SAPAG, Reinaldo. Fundamentos de preparación y evaluación de proyectos. Bogotá. Mc Graw Hill. 1985. Pp. 235

STAR MEDIA. 2009. Orígenes de la industria de la hospitalidad. Disponible en <http://html.rincondelvago.com/historia-de-la-hosteleria.html>

VANGUARDIA LIBERAL. Com. 30 de septiembre de 2010. Economía Nacional creció 4.5% en el segundo trimestre. Disponible en <http://www.vanguardia.com/economia/nacional/76514-economia-colombiana-crecio-45-por-ciento-en-segundo-trimestre>.

## **ANEXOS**

**Anexo A**  
**CUESTIONARIO APLICADO A LA DEMANDA**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER BARRANCABERMEJA**  
**INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA**  
**CICLO PROFESIONAL GESTIÓN EMPRESARIAL**

ALCANCE

La presente encuesta tiene como objetivo conocer la opinión de los propietarios y/o conductores de carrotaques sobre la viabilidad de establecer en la ciudad un hostel para su descanso durante el tiempo que estará como visitante en la ciudad.

1. ¿REQUIERE USTED DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO EN LA ESPERA DE LA CARGA DE PRODUCTOS PARA SU CARROTANQUE?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

¿POR QUÉ? \_\_\_\_\_

Si su respuesta es afirmativa continúe respondiendo la encuesta.

2. ¿EN QUÉ LUGARES SE HA ALOJADO EN LA ESPERA DE LA CARGA DE PRODUCTOS PARA SU CARROTANQUE?

\_\_\_\_\_

3. ¿QUÉ MODALIDAD DE ALOJAMIENTO HA ESCOGIDO?

Sencilla con ventilador \_\_\_\_\_

Sencilla con aire \_\_\_\_\_

Doble con ventilador \_\_\_\_\_

Doble con aire \_\_\_\_\_

4. ¿SEGÚN EL SITIO Y MODALIDAD ESCOGIDA CUÁL HA SIDO EL PRECIO DIARIO PAGADO POR ALOJAMIENTO?

\_\_\_\_\_

5. ¿QUÉ CONCEPTO LE MERECE EL SITIO O LUGAR DONDE SE HA HOSPEDADO?

Excelente \_\_\_\_\_ Bueno \_\_\_\_\_ Regular \_\_\_\_\_ Malo \_\_\_\_\_

6. ¿HA TENIDO LA OPORTUNIDAD DE CONOCER LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR UNA HOSTAL?

SI \_\_\_\_\_ ¿En qué lugar? \_\_\_\_\_  
NO \_\_\_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_

7. ¿HA ENCONTRADO EN BARRANCABERMEJA EL OFRECIMIENTO DE SERVICIOS DE HOSTALES?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

¿PORQUÉ \_\_\_\_\_

8. ¿SI ENCONTRARA LA OPORTUNIDAD DE CONTAR CON UN HOSTAL EN LA CIUDAD DE BARRANCABERMEJA, EN UN LUGAR CERCANO O ALEDAÑO AL SITIO DE ESPERA DE LA CARGA SE ALOJARÍA EN ESTE LUGAR?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

¿PORQUÉ \_\_\_\_\_

9. ¿CUÁNTO TIEMPO REQUIERE ALOJARSE EN LA ESPERA DE LA CARGA DE PRODUCTOS PARA SU CARROTANQUE?

a. Horas \_\_\_\_\_ ¿Cuántas? \_\_\_\_\_  
b. Días \_\_\_\_\_ ¿Cuántos? \_\_\_\_\_  
c. Otro \_\_\_\_\_ ¿Cuál? \_\_\_\_\_

10. ¿CON QUÉ FRECUENCIA DESCANSARÍA USTED EN ESTE LUGAR?

a. Semanal \_\_\_\_\_ b. Quincenal \_\_\_\_\_ c. Mensual \_\_\_\_\_

11. ¿QUÉ PRESUPUESTO ESTÁ DISPUESTO A PAGAR POR EL SERVICIO PRESTADO?

- b. \$10.000 y \$20.000 \_\_\_\_\_
- c. \$20.001 y \$30.000 \_\_\_\_\_
- d. \$30.001 y \$40.000 \_\_\_\_\_
- e. \$40.001 y \$50.000 \_\_\_\_\_
- f. \$50.001 y \$60.000 \_\_\_\_\_

12. ¿QUÉ TIPO DE ACOMODACIÓN ESCOGERÍA?

- a. Sencilla con aire \_\_\_\_\_
- b. Sencilla con ventilador \_\_\_\_\_
- c. Múltiple con aire \_\_\_\_\_
- d. Múltiple con ventilador \_\_\_\_\_

13. ¿QUÉ SERVICIOS ADICIONALES AL ALOJAMIENTO ESPERARÍA ENCONTRAR EN EL HOSTAL?

---

14. ¿QUÉ ATRIBUTOS CREE USTED QUE SERÍAN FACTORES CLAVE PARA EL ÉXITO DEL NEGOCIO?

- Calidad en Atención \_\_\_\_\_
- Servicio postventa \_\_\_\_\_
- Precios \_\_\_\_\_
- Condiciones del lugar \_\_\_\_\_
- Todas las anteriores \_\_\_\_\_
- Otro ¿cuál? \_\_\_\_\_

## Anexo B

### CUESTIONARIO APLICADO A LA OFERTA

#### UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER BARRANCABERMEJA INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA CICLO PROFESIONAL GESTIÓN EMPRESARIAL

#### ALCANCE

La presente encuesta tiene como objetivo conocer la opinión de los sitios de alojamiento para conductores de carrotanques buscando establecer en la ciudad un hostel para su descanso durante el tiempo que estará como visitante en la ciudad.

1. ¿HACE CUÁNTOS AÑOS PRESTA EL SERVICIO EN LA CIUDAD?

- a. 1 - 5 años \_\_\_\_\_
- b. 6 - 10 años \_\_\_\_\_
- c. 10 - 15 años \_\_\_\_\_
- d. Más de 15 años \_\_\_\_\_

2. ¿QUÉ SERVICIOS PRESTA ACTUALMENTE?

---

3. ¿LOS CONDUCTORES DE CARROTANQUES QUE CARGAN Y TRANSPORTAN LOS PRODUCTOS QUÍMICOS DE ECOPETROL SOLICITAN ALOJAMIENTO EN ESTE LUGAR?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

4. ¿CUÁNTO TIEMPO SE ESTÁN ALOJANDO LOS CONDUCTORES DE CARROTANQUES EN ESTE LUGAR?

- a. 1 - 2 días \_\_\_\_\_
- b. 3 - 4 días \_\_\_\_\_
- c. Más de 4 días \_\_\_\_\_
- d. Otro ¿Cuál? \_\_\_\_\_

5. ¿QUÉ SERVICIOS ADICIONALES AL DE ALOJAMIENTO SOLICITAN LOS CONDUCTORES DE CARROTANQUES DE CARGA?

---

6. ¿CUÁL ES EL HORARIO MÁS UTILIZADO PARA EL ALOJAMIENTO DE CONDUCTORES DE CARROTANQUES DE CARGA?

- a. Mañana \_\_\_\_\_
- b. Tarde \_\_\_\_\_
- c. Otro ¿Cuál? \_\_\_\_\_

7. ¿QUÉ TIPO DE HABITACIÓN ESCOGEN LOS CONDUCTORES DE CARROTANQUES PARA SU ALOJAMIENTO?

- a. Sencilla con ventilador \_\_\_\_\_
- b. Sencilla con aire \_\_\_\_\_
- c. Otra ¿Cuál? \_\_\_\_\_

8. ¿CUÁNTO ESTÁ COSTANDO EL SERVICIO DE ALOJAMIENTO POR UN DÍA?

- a. \$10.000 y \$20.000 \_\_\_\_\_
- b. \$20.001 y \$30.000 \_\_\_\_\_
- c. \$30.001 y \$40.000 \_\_\_\_\_
- d. \$40.001 y \$50.000 \_\_\_\_\_
- e. \$50.001 y \$60.000 \_\_\_\_\_
- e. Más de \$50.000 \_\_\_\_\_

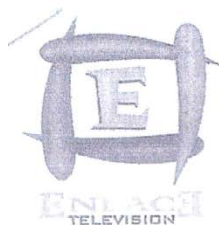
9. ¿ACTUALMENTE CUÁNTOS CONDUCTORES DE CARROTANQUES HOSPEDAN MENSUALMENTE?

---

**Anexo C**  
**LISTADO DE LA OFERTA**

1. RESIDENCIA AMINTA MONROY DE CALA	AVENIDA 36 57-55
2. RESIDENCIA VEREDA TROPICAL	CARRERA 12 50-11
3. RESIDENCIA AMOR SIN FRONTERA	CALLE 49 1-75
4. RESIDENCIA ASTORIA	CALLE 6 3-59
5. RESIDENCIA CONTRAPUNTO	CARRERA 5 48-02
6. RESIDENCIA MEDELLÍN	CARRERA 5 45-12 P2
7. RESIDENCIA MORENO	CALLE 7 3-52
8. RESIDENCIA PARAÍSO	CARRERA 12 49A -16
9. RESIDENCIA PRIMAVERA	CARRERA 20 14-47
10. RESIDENCIA DE MARES	CALLE 49 2-10
11. RESIDENCIAS CONFORT	CARRERA 5 49-27
12. RESIDENCIAS GAITANA	CALLE 11 A 31-105
13. RESIDENCIAS LA BOMBONERA	CALLE 11 A 31-38
14. RESIDENCIAS BELLAVISTA	CALLE 49 2-49
15. RESIDENCIAS MARISOL	CALLE 48 3-30
16. RESIDENCIAS MADONA	CALLE 50 4-06
17. RESIDENCAS EL VIAJERO	CARRERA 5 5-22
18. RESIDENCIAS GALES	CALLE 11 A 13-52

**Anexo D**  
**COTIZACIONES VARIAS**



# ENLACE TELEVISIÓN

Una Entidad de la Fundación Magdalena  
Medios de Comunicación  
NIT. 829.002.093-1



Asunto: Propuesta Comercial

Apreciado(s) Señor(s)

En atención a su solicitud, presentamos a usted la siguiente propuesta con el ánimo de brindar alternativas de publicidad que le permitirá hacer promoción y divulgación de sus programas, difusión a través del canal de televisión local en Barrancabermeja ENLACE TELEVISION, una entidad de la Fundación Magdalena Medios de Comunicación.

## FRANJAS SUGERIDAS

### INFORMATIVOS ENLACE NOTICIAS

Es el noticiero más visto y preferido en la televisión de los Barranqueños, su pluralismo, veracidad, objetividad e imparcialidad lo han llevado a posicionarse como el informativo de mayor rating en sintonía en la ciudad y su área de influencia. Transmisión de lunes a domingo en los siguientes horarios:

LUNES A VIERNES: Cuatro emisiones diarias 12:00 m y 6:00 p.m. En Directo  
1:30 p.m. y 10:00 p.m. En Diferido

SABADOS, DOMINGOS Y FESTIVOS 6:30 p.m. En directo  
10:00 p.m. En Diferido

PLANES ENLACE NOTICIAS		VALOR MENSUAL
PLAN UNO	96 emisiones mensuales, durante 30 días, una emisión en cada informativo para un total de 4 emisiones impactos diarios de lunes a viernes, sábados y domingos una emisión en cada noticiero 8:00 p.m. y 10:00 p.m.	\$928.000.000 Cada emisión \$9.600.000
PLAN DOS	192 emisiones mensuales, durante 30 días, dos emisiones en cada informativo para un total de 8 emisiones diarias de lunes a viernes, sábados y domingos dos emisiones en cada noticiero 8:00 p.m. y 10:00 p.m.	\$1.200.000.000 Cada emisión \$6.250.000
PLAN TRES	288 emisiones mensuales, durante 30 días (Tres emisiones en cada informativo para un total de 12 emisiones diarias de lunes a viernes, sábados y domingos tres emisiones en cada noticiero 8:00 p.m. y 10:00 p.m.).	\$1.584.000.000 Cada emisión \$5.480.000
FRANJA ANTES DE LOS INFORMATIVOS ENLACE NOTICIAS	40 emisiones mensuales en la franja antes de los informativos Enlace Noticias en directo 12:00 m y 6:00 p.m. es decir dos emisiones diarias de lunes a viernes.	\$360.000.000 \$9.000.000

Carrera 24 No. 47 - 16 Barrio El Recreo Teléfonos: 622 5670 - 622 8095 - Fax: 602 0682  
E-mail: enlace-tv@hotmail.com - Página web: www.enlacetelevision.net  
Barrancabermeja - Santander

Barrancabermeja, 13 de agosto de 2009

Señores

L.C.

## COTIZACION

A continuación le relacionamos los artículos solicitados por ustedes.

CANT	ARTICULO	MODELO	VR. TOTAL
1	AIRE SAMSUNG (MINI SPLIT)	AS 12	\$1.100.000

La cantidad de artículos que requieren están disponibles.

\* Estos valores son de contado y se sostienen los precios por 30 días calendario; no incluyen la instalación.

Cualquier información adicional favor comunicarse a los teléfonos 6028224 o 6028225. Los artículos tienen garantía de 1 año.

Atentamente,

  
**JESUS ANDRES RIASCOS**  
Cel. 301 370 05 96  
ASESOR COMERCIAL  
MULTIGANGAS BARRANCABERMEJA



Medellin  
-Calle 50 No. 53-91 -PBX: 512 33 33 -FAX: 512 32 77  
-Calle 50 No. 53-42 -Tel: 231 23 96  
-Cra. 74 No. 50-17 C.C El Diamante -Tel: 230 31 97  
-C.C El Diamante Local 105-106 - Tel: 230 97 07  
Caucasia (Antioquia)  
-Cra. 2da. No. 228-38 - Tel 839 53 75 -Fax: 839 42 34  
-Calle 21 Centro Comercial Plaza Star - Tel: 839 51 20  
Yarumal (Antioquia)  
-Calle 20 No. 20-51 - Tel: 887 28 06 - Fax: 887 33 99

Montelíbano (Córdoba)  
-Calle 16 No. 8-20 -Tel 762 67 38  
Puerto Berrio (Antioquia)  
-Calle 10 No. 2-35 -Tel: 833 20 41 - Fax: 833 21 70  
Puerto Boyacá (Boyacá)  
-Cra. 2 No. 11-17 - Tel: 738 05 37 -Fax: 738 59 24  
La Dorada (Caldas)  
-Calle 14 No. 2 - 33 - Tel: 857 50 - 49

Barrancabermeja (Santander)  
-Calle 49 No. 4 - 25  
El bagre  
-Av. Juventud Cra. 48 No. 54A-39 Tel: 837 08 77  
Aguachica (Cesar)  
-Calle Sta No.19- 31 Tel: 565 18 57  
www.multigangasitda.com  
email: multigangas@multigangasitda.com

COMPRELE A BARRANCABERMEJA Y VENDALE AL MUNDO



NIT. 890.270.328-7

Diseño e Impresión en Litografía y a Láser - Libros - Catálogos - Plegables - Etiquetas  
Tarjeta fina para toda Ocasión - Facturas como lo exige la DIAN

FABRICA DE SELLOS - ENCUADERNACION FINA

Calle 50 No. 17 - 62 Barrio Colombia - Teléfonos: 622 65 66 - 622 72 73 - Fax: 611 54 98 - Celular: 313 845 64 50  
E-mail: litosangabriel@hotmail.com Barrancabermeja, Santander

Régimen Común  
Reg. No. 29.020.09

**COTIZACION**

**1221**

FECHA: oct 31/09. FAX: \_\_\_\_\_  
SEÑOR(ES): \_\_\_\_\_

CANTIDAD	DESCRIPCION	P. UNITARIO	VALOR
1000	Tarjetas de presentación a full color plastificado mate.		\$75.400=
1000	Volantes 1/2 carta full color en bond		\$81.200=

Gráficas San Gabriel Ltda  
Teléfono: 622 65 66  
Vo.Bo. Firma y Sello que Autoriza  
*[Signature]*  
SECRETARIA  
C.C. N° \_\_\_\_\_

VALOR TOTAL \$

NOTA: ESTA COTIZACION ES VALIDA POR 30 DIAS

NO SE EMPIEZA TRABAJOS SIN ABONAR EL 50%

COMPRANDO EN GRAFICAS SAN GABRIEL USTED DA EMPLEO EN BARRANCABERMEJA



Barrancabermeja, Noviembre 10 de 2009

Doctora.

Ciudad

Cordial Saludo:

Estimada Dra, Para YARIGUIES STEREO es un placer saludarle deseándole éxitos en sus labores profesionales.

Permítame presentarle una excelente oferta publicitaria radial, diseñada para garantizarle los mejores resultados en la apertura de *nuevos mercados y servicios en la ciudad de Barrancabermeja y la región del Magdalena Medio*, una propuesta adaptada a sus necesidades y presupuesto; brindándole grandes ventajas para que su publicidad sea impactante y llamativa con el respaldo de 24 años de tradición y experiencia en Barrancabermeja.

#### PROPUESTA

- Transmisión de cuña de 10".....\$2.000 c/u
- Transmisión de cuña de 20".....\$5.000 c/u
- Transmisión de cuña de 30".....\$7.500 c/u

Lo invitamos a hacer parte de esta gran Alianza, con la EMISORA DE MAYOR SINTONÍA YARIGUIES STEREO, lo cual redundara en el aumento de sus ventas ya que cada día los Comerciantes y Empresarios que anuncian por este Medio confirman sus excelentes resultados.  
[ystereo1027@hotmail.com](mailto:ystereo1027@hotmail.com)

Quedo a su entera disposición en los Tel. 6226638 – 6026260 – 3208412272 - 3144650658

Atentamente

  
Ansisar Suarez Diaz  
Gerente

Computadores > Portátiles



COMPUTADOR INTEL PENT.+ MORRAL  
COMPAQ  
Ref: CQ40-605LA

Hoy: \$1,399,000

[-] [+]   
Valor: \$ 0

\$ 2.000.000 con licencia

PLU: 609156

COMPUTADOR INTEL PENT.+ MORRAL

MARCA: COMPAQ

**CARACTERÍSTICAS**

*	Procesador	Intel	Pentium	Dual	Core	T	4200
*	Memoria		RAM		2		GB
*	Disco		duro		250		GB
*	Pantalla		de		14,1"		wide
*	Cámara			Web,			bluetooth
*	DVD		+-	RW			lighscribe
*	Lector de		tarjetas		5	en	1
*	Windows		7		Home		Basic
*			Obsequio				Morral

**GARANTÍA:** 1 AÑO

Computadores > Portátiles



COMPUTADOR PORTATIL DE 10.1 NE  
ACER  
Ref: NAOD-1893

Hoy: \$799,000

[-] [+]   
Valor: \$ 0

PLU: 628724

COMPUTADOR PORTATIL DE 10.1

MARCA: ACER

**CARACTERÍSTICAS**

*	Procesador	Intel	COLOR: ATOM	N280	de	Negro	1.6GHZ
---	------------	-------	-------------	------	----	-------	--------

**MERCADO LIBRE**

---



**Caja Registradora Sharp Xe A106 Numerica Electronica \$ 250.000 c/u**

• • • •  
[Más medios de pago](#)  
Artículo nuevo

**MERCADO LIBRE**

**Galería de fotos**

---

Ordenar por:

[Más relevantes](#) | [Menor precio](#) | [Mayor precio](#)

Artículos 1-18 de 18

1. **Lavadora Y Secadora A Vapor 33 Lbs Wd13519rd Marca Lg**



**\$ 6.599.999 c/u**

○  
■

Artículo nuevo

[Volver al listado](#)

[Electrodomésticos](#) → [Televisores y Plazmas](#) → [Plazmas](#) → [46" o más](#)



## Plasma 42 Lg

\$ 1.200.000 c/u

Artículo nuevo

1. Equipo De Sonido **Minicomponente** Panasonic Sc-Akx10 250w Rms

2800w Pmpo Mp3 Usb Cd 1 Bandeja Efectos Eq Aux Tweeter Woofer



\$ 300.000 c/u

○  
■

Artículo nuevo

1. Punto Ecológico Para Depósito De Papel Ordinarios Y Plástico

Residuos **Basuras** Canecas Olores Desperdicios Organicos Inorganicos



\$ 518.900 c/u

○

■

■

Artículo nuevo

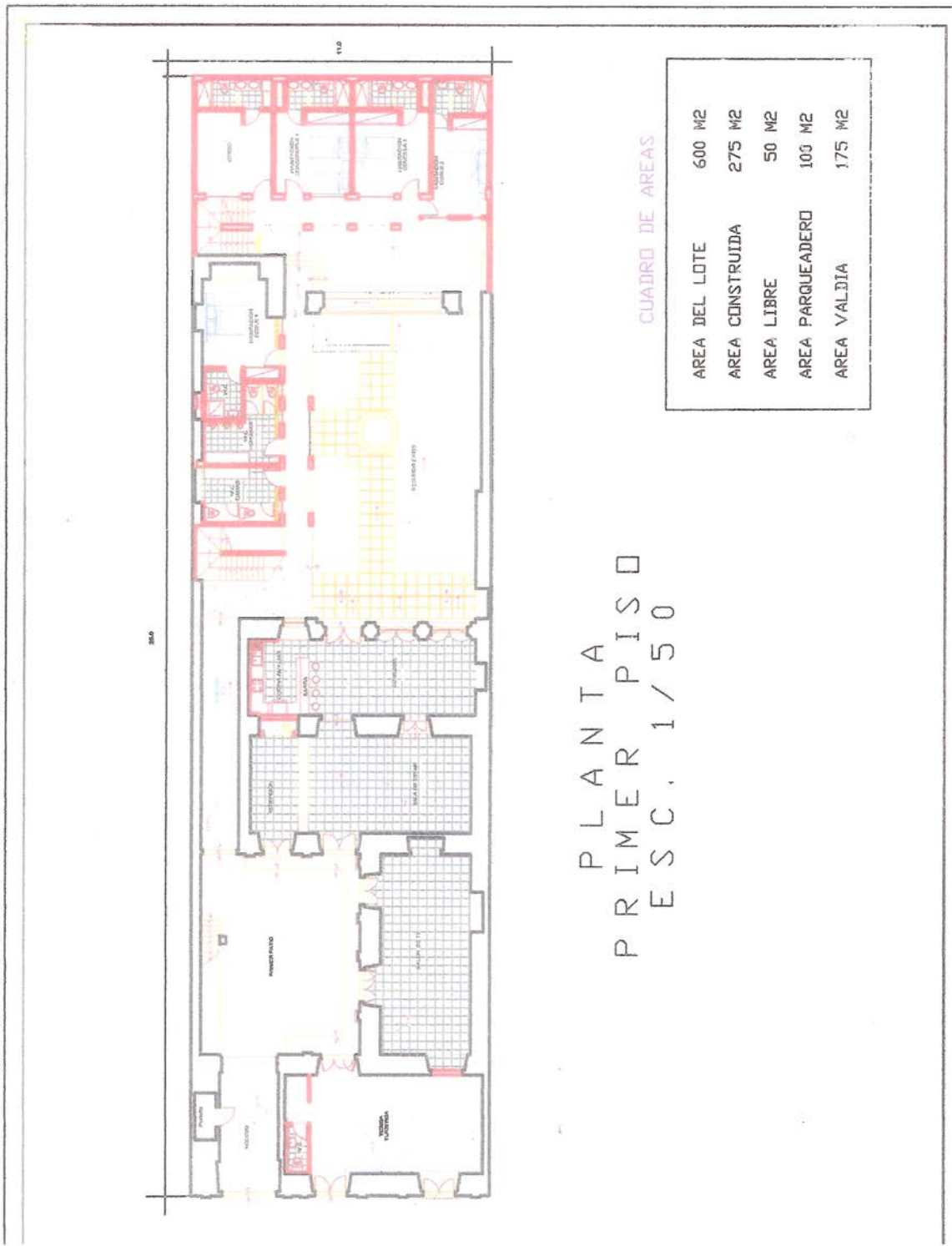
Antioquia

MercadoPago

2.

Tanques Plasticos De 55 Galones Y Tamques De Lata

**Anexo E**  
**DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTA FÍSICA**

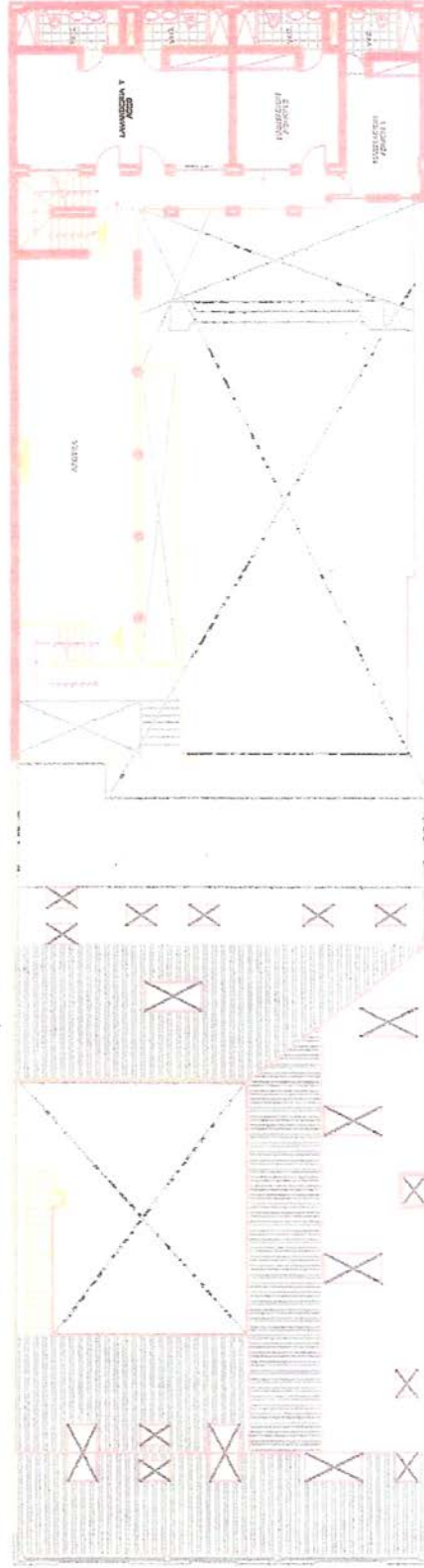


PLANTA  
PRIMER PISO  
E S C . 1 / 5 0

CUADRO DE AREAS

AREA DEL LOTE	600 M2
AREA CONSTRUIDA	275 M2
AREA LIBRE	50 M2
AREA PARQUEADERO	100 M2
AREA VALIDA	175 M2





PLANTA  
CUBIERTAS  
ESC. 1/50

**Anexo F**  
**PRESUPUESTO DE CONSTRUCCIÓN DE LA OBRA**

DESCRIPCION	UND	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
<b>1,PRELIMINARES</b>				
1,1-DESCAPOTE	M2	165,00	3.227,51	532.539,42
1,2- LOCALIZACION Y REPLANTEO	M2	165,00	1.575,64	259.979,97
			<b>TOTAL</b>	<b>792.519,39</b>

**2, CIMIENTOS**

2,1 EXCAVACION MANUAL DIM :	M3	8,00	34.154,91	273.239,25
2,2 RETIRO DE SOBRANTES	M3	3,00	30.617,09	91.851,27
2,3 BASE DE RECEBO	M2	1,60	29.354,91	46.967,85
2,4 BASE ARENA CEMENTO 1:20	M3	0,50	168.204,91	84.102,45
2,5 ZAPATAS EN CONCRETO	M3	6,50	426.475,82	2.772.092,86
2,6 VIGA DE AMARRE EN CONCRETO 3000 PSI	M3	6,00	382.807,87	2.296.847,20
2,7 REFUERZO 37.000 PSI Hierro de 3/8"Fig	TN	0,35	4.075.025,37	1.426.258,88
2,8 REFUERZO 60.000 PSI Hierro de 1/2"Fig.	TN	0,44	4.180.025,37	1.847.571,21
			<b>TOTAL</b>	<b>8.838.930,97</b>

**3,DESAGUES E INST. SUBT.**

3,1 CAJA DE INSPECCION 60X60	UND.	4,00	180.936,67	723.746,69
3,2 CAJA DE INSPECCION 80X80	UND	1,00	273.025,71	273.025,71
3,3 TUBERIA DE 2" PVC SAN.	ML	40,00	8.590,20	343.607,94
3,4 TUBERIA DE 4" PVC SAN.	ML	30,00	16.565,55	496.966,46
3,5 PUNTO DESAGUE DE 4" PVC SAN. (Sanitario)	UND.	30,00	36.232,28	1.086.968,51
3,6 PUNTO DESAGUE SIFON DE 2" PVC SAN. (Area baño, lavadero)	UND.	20,00	25.496,40	509.927,90
3,7 PUNTO DESAGUE CODO DE 2" PVC SAN. (Area lavadero)	UND.	20,00	20.276,40	405.527,90
3,8 YEE PVC DE 2" Sanitario	UND.	5,00	7.143,00	35.715,00
3,9 TEE PVC DE 2" Sanitario	UND.	5,00	7.143,00	35.715,00
3,10 YEE PVC DE 4" Sanitario	UND.	8,00	14.391,60	115.132,79
3,11 TEE PVC DE 4" Sanitario	UND.	8,00	14.391,60	115.132,79
3,12 TUBERIA DE 6" PVC SAN.	ML	30,00	22.438,80	673.163,95
			<b>TOTAL</b>	<b>4.814.630,64</b>

**4, MAMPOSTERIA**

4,1 SOBRECIMIENTO	M2	17,60	54.084,11	951.880,30
4,2 MURO EN BLOQUE H10 ARCILLA	M2	600,00	30.772,26	18.463.356,62
4,3 DINTELES CONCRETO 0,15	ML	88,00	26.462,72	2.328.719,68
4,4 ALFAJIA CONCRETO 0.15	ML	15,00	18.969,18	284.537,68
4,5 INST. CARPINTERIA METALICA	M2	50,00	11.321,01	566.050,74
4,6 MESONES EN CONCRETO (Incluye lavaplatos)	ML	6,00	144.695,45	868.172,68
			<b>TOTAL</b>	<b>23.462.717,71</b>

## 5, PAÑETE

5,1 FILOS Y DILATACIONES	ML	50,00	4.249,76	212.488,15
5,2 GOTERAS	ML	20,00	4.957,33	99.146,53
5,3 PAÑETE LISO 1:3	M2	1.000,00	10.662,65	10.662.652,89
5,4 PAÑETE LISO PLACA 1:3	M2	50,00	11.856,51	592.825,37
5,5 IMPERMEABILIZACION INTEGRAL MORTERO	M2	100,00	1.599,27	159.927,24
			<b>TOTAL</b>	<b>11.727.040,17</b>

## 6, ESTRUCTURAS EN CONCRETO

6,1 RELLENO DE EXCAVACION ZAPATA	M3	2,00	7.075,63	14.151,27
6,2 COLUMNAS	M3	5,00	298.719,46	1.493.597,32
6,3 ESCALERAS	M3	3,00	490.484,74	1.471.454,23
6,4 LOSA MACIZA esp.: 0.08	M2	80,00	59.423,99	4.753.919,37
6,5 ENTREPISO VIGA - BLOQUE	M2	220,00	72.375,54	15.922.618,10
6,6 VIGA DE CARGA	M3	17,00	501.790,84	8.530.444,20
6,7 IMPERMEABILIZANTE INTEGRAL CONCRETO	M3	20,00	7.758,54	155.170,89
6,8 REFUERZO 60000 PSI 3/8"	TN	1,20	4.075.025,37	4.890.030,44
6,9 REFUERZO 60000 PSI 5/8"	TN	1,20	4.180.025,37	5.016.030,44
			<b>TOTAL</b>	<b>42.247.416,25</b>

## 7, CUBIERTA

7,1 TEJA ONDULADA DE A.C No 6 , No 4, No 5 INCLUYE MADERA DE 2X5	M2	110,00	26.328,07	2.896.087,79
7,2 CABALLETE TEJA ONDULADA	ML	10,00	17.553,07	175.530,71
			<b>TOTAL</b>	<b>3.071.618,49</b>

## 8, PISOS BASES

8,1 PLACA BASE CONCRETO 0.08	M2	150,00	42.305,45	6.345.817,10
			<b>TOTAL</b>	<b>6.345.817,10</b>

## 9, PISOS ACABADOS

9,1 CERAMICA 30X30 AREA GENERAL	M2	350,00	37.199,09	13.019.679,93
9,2 GUARDA ESCOBA 10X30	M2	400,00	10.000,00	4.000.000,00
9,3 CERAMICA MURO PISO BAÑO	M2	550,00	37.199,09	20.459.497,03
9,4 CERAMICA MURO COCINA	M2	40,00	37.199,09	1.487.963,42
9,5 GUARDA ESCOBA 10X30	M2	400,00	10.000,00	4.000.000,00
			<b>TOTAL</b>	<b>42.967.140,37</b>

## 10, MUEBLES SANITARIOS Y ACCESORIOS

10,1 LAVADERO	UND	2,00	357.948,13	715.896,26
10,2 DUCHAS	UND	30,00	27.254,91	817.647,20
10,3 JUEGO DE INCRUSTACIONES	UND	30,00	31.666,36	949.990,86
10,4 INSTALACION JUEGO SANITARIO	UND	32,00	448.878,17	14.364.101,47
10,5 REJILLAS METALICAS 2"	UND	60,00	3.558,54	213.512,68
			<b>TOTAL</b>	<b>17.061.148,47</b>

### 11, INSTALACIONES SANITARIAS E HIDRAULICAS

11,1 ACOMETIDA PVC 1/2	UND	1,00	106.243,89	106.243,89
11,2 RED SUMINISTRO PVC 1/2	ML	80,00	7.417,36	593.388,95
11,3 RED SUMINISTRO PVC 1- 1/2"	ML	0,00	10.786,36	0,00
11,4 PUNTO DESAGUE DE 1-1/2"	UND	30,00	11.786,36	353.590,86
11,5 PUNTO AGUA FRIA 1/2"	UND	60,00	10.320,76	619.245,71
11,6 BAJANTE AGUAS LLUVIAS 3"	ML	18,00	16.365,96	294.587,31
11,7 BAJANTE AGUAS NEGRAS 4"	ML	18,00	23.169,53	417.051,52
11,8 SUMINISTRO E INSTALACION TANQUE 500 L	UND	4,00	244.327,79	977.311,16
11,9 TUBERIA GALVANIZADA 1/2" CEDULA 40	ML	20,00	12.612,41	252.248,13
11,10 INSTALACION CONTADOR GAS	UND	1,00	1.050.000,00	1.050.000,00
11,11 INSTALACION CONTADOR AGUA	UND	1,00	262.500,00	262.500,00
<b>TOTAL</b>			<b>4.926.167,53</b>	

### 12, INSTALACIONES ELECTRICAS

12,1 ACOMETIDA AREA IO MTS	UND	1,00	156.582,24	156.582,24
12,2 TABLERO PARCIAL DOCE TACOS	UND	3,00	89.175,08	267.525,25
12,3 SALIDA LAMPARA	UND	80,00	49.367,03	3.949.362,63
12,4 SALIDA TOMAS	UND	80,00	48.974,53	3.917.962,63
12,5 CONTADOR 220 W	UND	1,00	1.000.000,00	1.000.000,00
<b>TOTAL</b>			<b>9.291.432,74</b>	

### 13, CARPINTERIA METALICA

13,1 PUERTAS METALICAS	M2	8	131.250,00	1.050.000,00
13,2 VENTANA METALICA	M2	42	67.200,00	2.822.400,00
13,3 CERRADURA DE SEGURIDAD	UND	4	15.000,00	60.000,00
13,4 VIDRIO LISO ESPESOR : 3 mm	M2	42	45.150,00	1.896.300,00
<b>TOTAL</b>			<b>5.828.700,00</b>	

### 14, CARPINTERIA MADERA

14,1 PUERTA ENTABLERADA Dim: 0.90x2.00 CON CHAPA BOLA DE SEGURIDAD	UND	30	350.000,00	10.500.000,00
14,2 PUERTA TRIPLEX Dim: 0.65x2.00 CON CHAPA BOLA	UND	30	193.002,54	5.790.076,10
14,3 CLOSET EN MADERA TINTILLA	M2	81	250.000,00	20.250.000,00
<b>TOTAL</b>			<b>42.368.776,10</b>	

### 15, PINTURA

15,1 ESTUCO PINTURA VINILO GENERAL	M2	700,00	18.000,00	12.600.000,00
15,2 ESMALTE VENTANAS, PUERTAS	M2	50	10.000,00	500.000,00
15,3 ENCHAPE FACHADA	M2	55	35.000,00	1.925.000,00
<b>TOTAL</b>			<b>13.100.000,00</b>	

**16, LICENCIA Y PERMISOS**

16,1 LICENCIAS Y PERMISOS GENERALES	UND	1,00	45.000.000,00	45.000.000,00
			<b>TOTAL</b>	<b>45.000.000,00</b>

<b>VALOR SUBTOTAL</b>	<b>281.844.055</b>
<b>COSTOS INDIRECTOS A.I.U 25 %</b>	<b>70.461.015</b>
<b>VALOR TOTAL</b>	<b>352.305.070</b>

**SON : TRESCIENTOS CINCUENTA Y DOS MILLONES TRESCIENTOS CINCO MIL SESENTA PESOS MCTE.**