

UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

**FACTIBILIDAD PARA IMPLEMENTAR UNA HOSTAL RESIDENCIA
PARA ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS DE PROVINCIA EN LA
CIUDAD DE QUITO**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PRESENTADO EN CONFORMIDAD A LOS
REQUISITOS PARA OBTENER EL TÍTULO DE INGENIERÍA COMERCIAL
MENCIÓN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

PROFESOR GUÍA: ING. PATRICIO RUIZ

EVELYN VANESSA CALVACHE ALVAREZ

2004

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por guiar mi camino y por permitirme lograr las metas que me propongo, a mis padres por haber sido mi gran apoyo para realizar este trabajo, a mi hermano y mi hermana que han sido mis mejores amigos y sé que siempre puedo contar con su ayuda.

Eve

RESUMEN EJECUTIVO

El 31.11% de los estudiantes universitarios de provincias (28.201 estudiantes), matriculados en las diferentes universidades de la provincia de Pichincha, tienen innumerables problemas para conseguir alojamiento y otros servicios que les permitan satisfacer sus necesidades.

De las 16 universidades y escuelas politécnicas existentes en la provincia de Pichincha, únicamente la Escuela Politécnica del Ejército (ESPE) cuenta con una residencia estudiantil.

Las casas que arriendan habitaciones (piezas) para estudiantes les proporcionan únicamente alojamiento, no poseen baño privado y en el mejor de los casos en la misma habitación les permiten cocinar.

Las 63 hostales que existen en Quito no brindan sus servicios de hospedaje únicamente para estudiantes, lo hacen indistintamente para cualquier persona; siendo su segmento principal los turistas nacionales, extranjeros o ejecutivos que llegan de otras ciudades.

El problema antes descrito, constituye una oportunidad para implementar una hostel residencia, dirigida a estudiantes universitarios de provincias, que brinde servicios de alojamiento, internet, sala de lectura, lavandería y planchado, etc.

Para implementar el proyecto se requiere de una inversión que asciende a 18.071 dólares, la cual se divide en: 3.071 dólares de capital propio aportado por el dueño; y un préstamo de 15.000 dólares a una tasa del 16.00%, en un plazo de 5 años, con pagos semestrales a partir del primer año.

La Tasa Interna de Retorno (TIR) es de 49.69% y el Valor Actual Neto (VAN) es de 23.597 dólares, descontado a una tasa del 10%. Esto indica que el proyecto es rentable y viable.

ÍNDICE

CAPÍTULO I	PÁG.
1. GENERALIDADES	
1.1. TEMA.....	1
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.3. OBJETIVOS DEL PROYECTO	
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	2
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	3
2. ANTECEDENTES	
2.1. ORÍGENES DEL HOSPEDAJE	4
2.2. HOSPITALIDAD	7
2.3. HOSPEDAJE	
2.3.1. TIPOS DE HOSPEDAJE CONSIDERADOS	
2.3.1.1. HOTELES.....	10
2.3.1.2. HOSTALES Y PENSIONES.....	12
2.3.1.3. COMPARACIÓN ENTRE HOTEL, HOSTAL Y PENSIÓN.....	13
2.4. CATEGORÍAS DE LOS ALOJAMIENTOS HOTELEROS.....	14
2.5. AUTORIZACIÓN, REGISTRO Y LICENCIA PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO HOTELERO	
2.5.1. AUTORIZACIÓN.....	15
2.5.2. REGISTRO Y LICENCIA ANUAL DE FUNCIONAMIENTO.....	16
2.6. HOSTALES EXISTENTES EN QUITO.....	18

2.7. SERVICIOS QUE OFRECEN LOS HOSTALES DE ACUERDO A SU CATEGORÍA	
2.8.1. HOSTALES DE TRES ESTRELLAS (I CATEGORÍA)	18
2.8.2. HOSTALES DE DOS ESTRELLAS (II CATEGORÍA)	19
2.8.3. HOSTALES DE UNA ESTRELLA (III CATEGORÍA)	20
2.8.4. HOSTAL RESIDENCIA	21

CAPÍTULO II

1. INDUSTRIA DE LA HOSPITALIDAD

1.1. CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS	22
1.2. SERVICIO EN HOSPITALIDAD	23
1.2.1 CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS	25
1.3. ORGANIZACIÓN DE UN ESTABLECIMIENTO HOTELERO	27

CAPÍTULO III

1. INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS DE MERCADO

1.1. PREMISAS	32
1.2. OBJETIVOS	
1.2.1. OBJETIVOS GENERALES	32
1.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	33
1.3. HIPÓTESIS	33
1.4. TIPOS DE INVESTIGACIÓN QUE SE VA UTILIZAR	
1.4.1. INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA	

1.4.1.1. ENCUESTA

a. OBJETIVO DE LA ENCUESTA.....	34
b. POBLACIÓN	34
c. TAMAÑO MUESTRAL	35
d. RECOLECCIÓN DE DATOS.....	39
e. PROCESAMIENTO DE DATOS.....	39
f. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE DATOS OBTENIDOS.....	39

CAPÍTULO IV

1. LA EMPRESA

1.1. TIPO DE EMPRESA.....	51
1.2. CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA.....	51
1.3. SERVICIOS GENERALES DE LA EMPRESA.....	51
1.4. ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA	
1.4.1. ORGANIGRAMA FUNCIONAL.....	53
1.4.2. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES.	53
1.5. MISIÓN	55
1.6. VISIÓN	55
1.7. ANÁLISIS FODA	
1.7.1. FACTORES INTERNOS.....	56
1.7.2. FACTORES EXTERNOS.....	57
1.8. POLÍTICAS INTERNAS.....	58
1.9. INFRAESTRUCTURA.....	60
2. PLAN DE MERCADEO	
2.1. VARIABLES DE SEGMENTACIÓN .DE MERCADO.....	63
2.2. ESTRATEGIA DE MERCADOTECNIA.....	63
2.3. MEZCLA DE MERCADOTECNIA	
2.3.1. PRODUCTO.....	64
2.3.2. PRECIO.....	64
2.3.3. PLAZA.....	64

2.3.4. PROMOCIÓN/ COMUNICACIÓN.....	64
--	-----------

CAPÍTULO V

1. FACTIBILIDAD FINANCIERA DEL PROYECTO

1.1. ANÁLISIS FINANCIERO.....	66
1.1.1. PRESUPUESTOS.....	69
1.1.2. INVERSIONES.....	71
1.1.3. PROYECCIÓN DE LOS GASTOS.....	72
1.1.4. PROYECCIÓN DE LOS INGRESOS.....	73
1.1.5. PUNTO DE EQUILIBRIO	
1.1.5.1. PROYECCIÓN DE LA ESTRUCTURA DE COSTOS Y GASTOS.....	76
1.1.5.2. DETERMINACIÓN DEL PUNTO DE EQUILIBRIO.....	78
1.1.6. ESTADO DE FUENTES Y USO DE FONDOS.....	80
1.1.7. FLUJO DE EFECTIVO.....	81
1.1.8. PERÍODO DE RETORNO DE INVERSIÓN.....	81
1.1.9. ESTADOS FINANCIEROS PROYECTADOS.....	82

CAPÍTULO VI

1. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1.1. CONCLUSIONES.....	84
1.2. RECOMENDACIONES.....	85
BIBLIOGRAFÍA.....	86
ANEXOS.....	88

CAPÍTULO I

1. GENERALIDADES

1.1. TEMA

Factibilidad para implementar una hostel residencia para estudiantes universitarios de provincia en la ciudad de Quito.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El 31.11% de los estudiantes universitarios de provincias, matriculados en las diferentes universidades de la provincia de Pichincha (28.201 estudiantes),¹ tienen innumerables problemas para conseguir alojamiento y otros servicios que les permitan satisfacer sus necesidades.

De las 16 universidades y escuelas politécnicas existentes en la provincia de Pichincha², únicamente la Escuela Politécnica del Ejército (ESPE) cuenta con una residencia estudiantil.

Las casas que arriendan habitaciones (piezas) para estudiantes les proporcionan únicamente alojamiento, no poseen baño privado y en el mejor de los casos en la misma habitación les permiten cocinar.

¹ *CONESUP, Número de alumnos matriculados por provincia, 2000.*
INEC, Graduados por zona y sexo según provincias y modalidad
bachilleratos ciencias y técnico, 2000-2001.
UDLA, Total de alumnos matriculados, 2000-2001.

² *Registro del CONESUP.*

Las 63 hostales que existen en Quito/3 no brindan sus servicios de hospedaje únicamente para estudiantes, lo hacen indistintamente para cualquier persona; siendo su segmento principal los turistas nacionales, extranjeros o ejecutivos que llegan de otras ciudades.

El problema antes descrito, constituye una oportunidad para implementar una hostel residencia dirigida a estudiantes universitarios de provincias, que cuente con servicios como: Internet, sala de lectura, alojamiento, etc.; requisitos mínimos necesarios que un estudiante debe tener. La deficiencia en este tipo de servicios debe mejorarse para brindar a los estudiantes universitarios una excelente atención acorde a sus necesidades.

La intención de realizar este proyecto, es contribuir a solucionar el problema de hospedaje que tienen los estudiantes universitarios de provincias, ofreciendo un servicio que permita mejorar la calidad de vida de estos estudiantes.

1.3. OBJETIVOS DEL PROYECTO

1.3.1. OBJETIVO GENERAL:

- Determinar la factibilidad de implementar una hostel residencia para estudiantes universitarios de provincias en la ciudad de Quito.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Identificar el sector más idóneo en Quito para ubicar la hostel residencia.
- Determinar el tipo de servicios a ofertar en la hostel residencia a los estudiantes que tienen su residencia habitual fuera de la ciudad de Quito, y que cursan sus estudios en las diferentes universidades de esta ciudad.
- Establecer las características básicas que deberá tener la hostel residencia.
- Determinar el tipo de reglamentación y regulación que rige en el Ministerio de Turismo para la autorización, registro y funcionamiento de la hostel residencia.

2. ANTECEDENTES

2.1. ORÍGENES DEL HOSPEDAJE.- Los posaderos han existido durante siglos satisfaciendo necesidades básicas como son: el comer, el beber y el dormir.

En el Código de Hammurabi, en el año 1800 A.C., se hace referencia al oficio de tabernero. El tabernero griego, al igual que su equivalente actual, ofrecía comida, bebida y, a veces, una cama. Las tabernas de la vieja Atenas servían tanto vino local como de importación. La comida que se servía estaba compuesta principalmente por los típicos productos mediterráneos: grano, aceite de oliva y vino.

En la época que Roma había conquistado el mundo, las posadas y tabernas estaban bien establecidas.

La terminología de la hospitalidad le debe mucho a los Romanos. La palabra **hospitalidad** se deriva del latín **hospitium**. Palabras relacionadas con esta son: **hospedería, hostelería y hotel**.

Con la caída del Imperio Romano, en el siglo IV, hubo un largo período en el que la posada desapareció. Los viajes eran raros y el comercio se encontraba muy poco activo debido a que había pocos viajeros, por lo que las posadas dejaron de ser útiles. A pesar de ello, en Gran Bretaña, las posadas se citan ya en épocas tan tempranas como a mediados del siglo IV en las Leyes de Acthelbert of Kent (560-616).

Con el auge de las peregrinaciones en la Edad Media, iglesias y monasterios empezaron a albergar a los viajeros surgiendo de este modo las hospederías como complemento de las posadas.

Enrique VIII favoreció el crecimiento de las posadas al suprimir los monasterios en 1539. Los hostales se habían construido junto a las abadías o los monasterios y en ellos podían alojarse los peregrinos durante dos días, siendo acomodados y alimentados según fuese su rango. Cuando las propiedades de la iglesia fueron vendidas, desapareció la función que tenían las iglesias de hospedar a los viajeros.

Hacia mediados de 1600 algunas posadas acuñaban monedas no oficiales que los posaderos, hombres de reputación devolvían o cambiaban por moneda oficial. El hecho de que un posadero acuñara dichas piezas significaba que la posada era de considerable importancia.

La palabra hotel, utilizada por los franceses para hacer referencia a las mansiones o edificios públicos, fue introducida por el quinto duque de Devonshire y aplicada para un edificio en forma de media luna que existía en Londres hacia 1760. Este edificio albergaba los hoteles Grand, Centre y Santa Ana. En Francia recibían el nombre de hotel garni aquellas casas en las que se alquilaban apartamentos por un día, una semana o un mes.

Las leyes públicas inglesas declararon la posada como un edificio público e impusieron al posadero responsabilidades sociales para el bienestar de los viajeros. El posadero no sólo tenía el derecho de recibir viajeros sino también el deber. Se le exigía recibir a todos los viajeros que se presentaran en condiciones aceptables y que estuvieran dispuestos a pagar una tarifa razonable por la acomodación.

Durante el siglo XVIII y ante el auge de las diligencias, que al principio solamente transportaban el correo, surgió un nuevo tipo de posada, la llamada posada de carruajes.

En la época moderna el sector hotelero ha tenido un crecimiento enorme en todos los países del mundo.

La capital de la República del Ecuador que posee el casco colonial mejor conservado de todas las capitales latinoamericanas, la monumentalidad, la armonía arquitectónica, el paisaje y un clima suave derivado de los 2.800 m. sobre el nivel del mar a los que está situado Quito, hacen que esta capital sea sumamente atractiva para los viajeros y el turismo.

Quito ofrece, especialmente en la zona moderna (alrededores de la Avda. del Amazonas) 9 hoteles de lujo con el distintivo de 5 estrellas y 30 hostales de primera categoría con el distintivo de 4 estrellas para

todos los gustos y bolsillos, caracterizándose siempre por su buena relación precio-calidad. En esta zona también abundan los restaurantes de lujo o semilujo y otros más populares.

Las residencias estudiantiles están ubicadas en sectores aledaños a las diferentes universidades de Quito, y son únicamente cuartos de casas residenciales que rentan habitaciones para estudiantes. Estos supuestos alojamientos universitarios surgieron ante la necesidad que tienen los estudiantes, especialmente de provincias, de alojamientos que estén lo más cerca posible de los diferentes centros de estudio, lo que les permite a los estudiantes ahorrar dinero y ganar tiempo.

La primera universidad que tenía residencia universitaria fue la Universidad Central del Ecuador, pero debido a problemas administrativos, económicos y políticos, dicha residencia dejó de brindar servicios de hospedaje estudiantil. Actualmente, la única universidad que tiene residencia estudiantil es la Escuela Politécnica del Ejército (ESPE).

- 2.2. HOSPITALIDAD.-** Según el Diccionario de inglés Oxford, hospitalidad significa "la recepción y entretenimiento de huéspedes, visitantes o extraños con liberalidad y buena voluntad." La palabra hospitalidad se deriva de hospicio, una medieval "casa de descanso" para viajeros y peregrinos. Un hospicio era también una forma temprana de lo que

ahora se llama un hogar de la lactancia, y la palabra es claramente relacionado con hospital.

Hospitalidad, incluye hoteles y restaurantes, pero también incluye otro tipo de instituciones que ofrecen resguardo o comida o ambos para personas lejos de sus hogares. Estas instituciones tienen más que una herencia común histórica.

Comparten los problemas del manejo de proporcionar comida y resguardo, problemas que incluyen levantar un edificio; proporcionar calor, luz, y energía; limpiar y mantener el local; y preparar y servir comida que en cierto modo eso agrada a los huéspedes. /₄

- 2.3. **HOSPEDAJE.-** Según el Diccionario de la Lengua Española Básico se considera hospedaje como: **1)** El alojamiento y asistencia que se dan a una persona. **2)** Precio que se paga por estar de huésped.

Jordi Montaner, Jordi Antich y Ramón Arcarons, autores del Diccionario de Turismo, definen al hospedaje como: **1)** El lugar donde alojarse. **2)** El alojamiento y asistencia que se presta a una persona en un establecimiento hotelero.

/₄ POWERS, Tom. Introduction to Management in the hospitality Industry. Ed. John Wiley & Sons, Canada, 1995. 5ta. Ed.

Un establecimiento hotelero es un local o instalación mercantil abierto al público dedicado a prestar, de forma profesional y habitual, hospedaje (habitación), con o sin otros servicios de carácter complementario (pensión alimenticia) y de acuerdo con las reglamentaciones específicas. /₅

Si se compara el concepto de hospedaje definido anteriormente con la realidad que enfrentan los estudiantes universitarios de provincia, que se hospedan en los diferentes departamentos, habitaciones (cuartos) de la ciudad de Quito, se puede concluir que estos supuestos hospedajes no reúnen los requisitos mínimos para que un estudiante universitario satisfaga sus necesidades de alojamiento y asistencia.

No existe en la ciudad de Quito un establecimiento hotelero que brinde servicios de hospedaje específicamente a estudiantes universitarios de provincias, lo cual constituye un problema para este segmento, que podría ser solucionado si se ofrece un alojamiento que responda a las exigencias del estudiante universitario.

/₅ MONTANER, Jordi y otros. Diccionario de Turismo. Ed. Síntesis S.A., Madrid – España.

2.3.1. TIPOS DE HOSPEDAJE CONSIDERADOS

2.3.1.1. HOTELES

- **HOTEL.-** “Es hotel todo establecimiento que de modo habitual, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento, comidas y bebidas y que reúna, además de las condiciones necesarias para la categoría que le corresponde las siguientes:
 - a) Ocupar la totalidad de un edificio o parte del mismo, siempre que ésta sea completamente independiente, debiendo constituir sus dependencias un todo homogéneo, con entradas, escaleras y ascensores de uso exclusivo;
 - b) Facilitar al público tanto el servicio de alojamiento como de comidas, a excepción de los hoteles residencias y hoteles apartamentos; y
 - c) Disponer de un mínimo de treinta habitaciones.” /₆

** En lo referente al servicio de comidas los hoteles están obligados a ofrecer un servicio de comedor completo, mientras que los hoteles residencia y los hoteles apartamento no están obligados a ofrecer el servicio de comedor.*

- **HOTELES RESIDENCIA.-** “Es hotel residencia todo establecimiento hotelero que, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento, debiendo ofrecer adicionalmente el servicio de desayuno, para cuyo efecto podrá disponer de servicio de cafetería. No podrá ofrecer servicios de comedor y tendrá un mínimo de treinta habitaciones.

Los hoteles residencias deberán reunir las mismas condiciones exigidas para los hoteles de su categoría, excepto en lo referente a los servicios de comedor, cocina y habitaciones.” /₆

- **HOTELES APARTAMENTO O APART-HOTEL.-** “Es hotel apartamento, o apart-hotel, todo establecimiento hotelero que, mediante precio, preste al público en general alojamiento en apartamentos con todos los servicios de un hotel, exceptuando los de comedor. Dispondrá de un mínimo de treinta apartamentos y de muebles, enseres, útiles de oficina, vajilla, cristalería, mantelería, lencería, etc. para ser utilizadas por lo clientes sin costo adicional alguno. Podrá disponer además de cafetería.

Los hoteles apartamento, además de reunir las mismas condiciones exigidas para los hoteles de su categoría, excepto en lo relativo a los servicios de comedor, cocina y habitaciones, deberán sujetarse a las siguientes disposiciones:

/₆ Registro Oficial No. 726. Reglamento General de las Actividades Turísticas. Martes 17 de Diciembre del 2002.

- a) Funcionar en edificios instalados para prestar esta clase de servicios;
- b) Cobrar la tarifa por alojamiento por meses, semanas o días; y,
- c) Incluir en la tarifa por alojamiento la limpieza, una vez al día del apartamento, sus instalaciones y enseres, excluidos los de cocina." /₆

2.3.1.2. HOSTALES Y PENSIONES

- **HOSTAL.-** "Es hostel todo establecimiento hotelero que, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento y alimentación y cuya capacidad no sea mayor de veintinueve ni menor de doce habitaciones". /₆
- **HOSTALES RESIDENCIA.-** "Es hostel residencia todo establecimiento que, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento, debiendo ofrecer adicionalmente servicio de desayuno, para cuyo efecto podrá disponer de servicio de cafetería. No podrá ofrecer los servicios de comedor y tendrá un máximo de veintinueve habitaciones y un mínimo de doce". /₆
- **PENSIÓN.-** " Es pensión todo establecimiento hotelero que, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento y alimentación y cuya capacidad no sea mayor de once ni menor de seis habitaciones." /₆

/₆ Registro Oficial No. 726. Reglamento General de las Actividades Turísticas. Martes 17 de Diciembre del 2002.

2.3.1.3. COMPARACIÓN ENTRE HOTEL, HOSTAL Y PENSIÓN.- El cuadro No. 1 hace una comparación entre: hoteles, hostales y pensiones; en base al servicio brindado y al número de habitaciones que ofrecen.

CUADRO No. 1
COMPARACIÓN ENTRE HOTELES, HOSTALES Y PENSIONES

Alojamientos Hoteleros	Servicios	No. habitaciones	Categoría
Hotel	Alojamiento, comidas y bebidas	Mínimo 30 habitaciones	De 5 a 1 estrellas doradas
Hotel Residencia	Alojamiento, desayuno y servicio de cafetería	Mínimo 30 habitaciones	De 4 a 1 estrellas doradas
Hotel Apartamento	Alojamiento, desayuno y comidas	Mínimo 30 apartamentos	De 4 a 1 estrellas doradas
Hostal	Alojamiento y alimentación	Mínimo 12 máximo 29 habitaciones	De 3 a 1 estrellas plateadas
Hostal Residencia	Alojamiento y desayuno	Mínimo 12 máximo 29 habitaciones	De 3 a 1 estrellas plateadas
Pensión	Alojamiento y alimentación	Mínimo 6 máximo 11 habitaciones	De 3 a 1 estrellas plateadas

Fuente: Registro Oficial No. 726. Reglamento General de las Actividades Turísticas. Martes 17 de Diciembre del 2002.

Elaborado por: Evelyn Calvache

- 2.4. **CATEGORÍAS DE LOS ALOJAMIENTOS HOTELEROS.**- La categoría es la clasificación que divide las empresas turísticas según sus instalaciones, infraestructuras, calidad de los servicios ofertados y tipos de productos.^{/7}

La categoría de los establecimientos hoteleros será fijada por el Ministerio de Turismo por medio del distintivo de la estrella, en cinco, cuatro, tres, dos y una estrella, correspondientes a lujo, primera, segunda, tercera y cuarta categorías. Para el efecto se atenderá a las disposiciones del Reglamento General de las Actividades Turísticas. ^{/8}

“En la entrada de los alojamientos, en la propaganda impresa y en los comprobantes de pago, se consignará en forma expresa la categoría de los mismos.”^{/8}

“**Son** alojamientos los establecimientos dedicados de modo habitual, mediante precio, a proporcionar a las personas alojamiento con o sin otros servicios complementarios.

El Ministerio de turismo autorizará la apertura, funcionamiento y clausura de los alojamientos”. ^{/8}

^{/7} MONTANER, Jordi y otros. Diccionario de Turismo. Ed. Síntesis S.A., Madrid – España.

^{/8} Registro Oficial No. 726. Reglamento General de las Actividades Turísticas. Martes 17 de Diciembre del 2002.

CUADRO No. 2
CATEGORÍAS DE LOS ALOJAMIENTOS HOTELEROS

Alojamientos Hoteleros	Categorías
Hoteles	
Hotel (H)	De 5 a 1 estrellas doradas
Hotel Residencia (HR)	De 4 a 1 estrellas doradas
Hotel Apartamento (HA)	De 4 a 1 estrellas doradas
Hostales y Pensiones	
Hostal (HS)	De 3 a 1 estrellas plateadas
Hostal Residencia (HSR)	De 3 a 1 estrellas plateadas
Pensión (P)	De 3 a 1 estrellas plateadas
Hosterías , Moteles, Refugios y Cabañas	
Hostería (HT)	De 3 a 1 estrellas plateadas
Motel (M)	De 3 a 1 estrellas plateadas
Refugio (RF)	De 3 a 1 estrellas plateadas
Cabaña (C)	De 3 a 1 estrellas plateadas

Fuente: Registro Oficial No. 726. Reglamento General de las Actividades Turísticas. Martes 17 de Diciembre del 2002.

Elaborado por: Evelyn Calvache

2.5. AUTORIZACIÓN, REGISTRO Y LICENCIA PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO HOTELERO.- El trámite se debe realizar en el Ministerio de Turismo.

2.5.1. AUTORIZACIÓN.- “ Para la autorización de los proyectos de establecimientos de alojamiento hotelero o no hotelero a construirse debe presentarse la siguiente documentación:

1. Antecedentes de la empresa y de los empresarios o promotores.
2. Proyecto de inversión y financiamiento.

3. Ante-proyecto arquitectónico.”/9

2.5.2. REGISTRO Y LICENCIA ANUAL DE FUNCIONAMIENTO.- “ Ningún establecimiento de alojamiento puede anunciarse, ofrecer sus servicios ni prestarlos, si no hubiere obtenido el certificado de registro y la licencia anual de funcionamiento en el Ministerio de Turismo.

Para obtener el certificado de registro y la licencia anual de funcionamiento, el establecimiento debe presentar su solicitud en el Ministerio de Turismo, acompañada de los siguientes documentos:

- a) Copia de la escritura de constitución, debidamente inscrita, cuando se trate de personas jurídicas;
- b) Copia del nombramiento del representante legal de la compañía cuando se trate de personas jurídicas;
- c) Certificado de la Dirección de Patentes y Marcas de no encontrarse registrada la razón social o denominación objeto de la solicitud;
- d) Lista de precios que regirán en el establecimiento, la misma que debe ser aprobada por el Ministerio de Turismo;

/9 MINISTERIO DE TURISMO. Manual Legal de Turismo, Págs. 6-7.

- e) Registro Único de Contribuyentes, Patente Municipal y Permiso Sanitario; y,
- f) Comprobantes de pago del valor del certificado de registro y licencia anual de funcionamiento.

El registro y la licencia anual de funcionamiento de nuevos establecimientos de alojamiento debe solicitarse por lo menos con 30 días de anticipación a la fecha prevista para iniciar sus actividades.

Los valores por certificado de registro o licencia anual de funcionamiento, se establecen de acuerdo a los tipos y categorías de los establecimientos de alojamiento.”/9

- 2.6. HOSTALES EXISTENTES EN QUITO.-** Hay alrededor de 63 hostales ubicadas en la ciudad de Quito; las cuales se encuentran clasificadas en: 30 hostales de primera categoría que representan el 48% del total, 24 hostales de segunda categoría que representan el 38% del total y 9 hostales de tercera categoría que representan el 14% del total de hostales (ver anexo 1). Ninguna de estas hostales brinda servicios de hospedaje únicamente para estudiantes. Lo hacen indistintamente para cualquier persona, siendo su segmento principal los turistas nacionales, extranjeros o ejecutivos que llegan de otras ciudades.

/9 MINISTERIO DE TURISMO. *Manual Legal de Turismo*, Págs. 6-7.

En los cuadros que se presentan en el anexo 1 se detallan las hostales existentes en la parroquia de Quito de acuerdo a su categoría. Se especifica el número de habitaciones, plazas, mesas y personal para cada hostel.

2.7. SERVICIOS QUE OFRECEN LAS HOSTALES DE ACUERDO A SU CATEGORÍA

2.7.1. HOSTALES DE TRES ESTRELLAS (I CATEGORÍA).- Deberán contar con los siguientes servicios:

- a) **“Recepción.-** Permanente atendido por personal capacitado. El Recepcionista, además de conocer el idioma español, tendrá conocimientos básicos de inglés. Los botones y/o mensajeros dependerán de la Recepción;
- b) **Pisos.-** Para el mantenimiento de las habitaciones así como para su limpieza y preparación, el mismo que estará a cargo de camareras cuyo número guardará relación con la capacidad del establecimiento, una Camarera por cada diez y seis habitaciones, debiendo contar por lo menos con una Camarera, cuando la capacidad sea inferior a diez y seis habitaciones;
- c) **Comedor.-** El menú deberá permitir al cliente la elección entre tres o más especialidades dentro de cada grupo de platos;

- d) **Servicio Telefónico.-** A través de una central atendida permanentemente, pudiendo ocuparse de este servicio el personal de Recepción;
- e) **Servicio de Lavandería y Planchado.-** Podrá ser propio del establecimiento o contratado; y,
- f) Botiquín de primeros auxilios.^{/10}

2.7.2. HOSTALES DE DOS ESTRELLAS (II CATEGORÍA).- Deberán contar con los siguientes servicios:

- a) **“Recepción.-** Deberá estar convenientemente atendido por personal que al mismo tiempo se ocupará del servicio telefónico;
- b) **Servicio de Pisos.-** Para el mantenimiento de las habitaciones, así como para su limpieza y preparación, el mismo que estará a cargo de camareras cuyo número guardará relación directa con la capacidad del establecimiento; una Camarera por cada diez y ocho habitaciones como mínimo, debiendo contar por lo menos con una Camarera, cuando la capacidad sea inferior a diez y ocho habitaciones;

^{/10} REGLAMENTO HOTELERO. De la prestación de servicios en los establecimientos Hoteleros según su categoría. Capítulo V, sección 2da., Págs. 13 - 14.

- c) **Comedor.-** Deberá a los clientes sustituir uno de los platos que compongan el menú por el que a tal efecto deberá ofrecer el establecimiento en cada comida;
- d) **Lavandería y Planchado.-** Podrá ser propio del establecimiento o contratado;
- e) Teléfono público en recepción; y,
- f) Botiquín de primeros auxilios. ¹⁰

2.7.3. HOSTALES DE UNA ESTRELLA (III CATEGORÍA).- Deberán contar con los siguientes servicios:

- a) "Personal necesario para atender debidamente los servicios: de Recepción, de Habitaciones y de Comedor;
- b) Teléfono público en Recepción; y,
- c) Botiquín de primeros auxilios." ¹⁰

En el anexo 2 se presenta un cuadro, donde se muestra una comparación de los servicios que ofrecen las hostales de acuerdo a su categoría, mencionados anteriormente.

¹⁰ REGLAMENTO HOTELERO. De la prestación de servicios en los establecimientos Hoteleros según su categoría. Capítulo V, sección 2da., Págs. 13 - 14.

2.7.4. HOSTAL RESIDENCIA.- Según el art. 45 del Reglamento Hotelero, la hostel residencia debe reunir las mismas condiciones exigidas para los hostales de su categoría, excepto en lo referente a los servicios de comedor y cocina.

/10 REGLAMENTO HOTELERO. De la prestación de servicios en los establecimientos Hoteleros según su categoría. Capítulo V, sección 2da., Págs. 13 - 14.

CAPÍTULO II

1. INDUSTRIA DE LA HOSPITALIDAD

- 1.1. **CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS.-** La palabra *hospitalidad* se deriva del verbo latín “hospitare” que significa “recibir como un huésped”^{/10}, al cual desde el punto de vista jurídico, se le puede definir como la persona que se aloja en un establecimiento hotelero mediante contrato de hospedaje día a día. ^{/12}

El término *Industria de la Hospitalidad* es un grupo relacionado con el turismo, el entretenimiento, la transportación y el hospedaje.

La *Industria de la Hospitalidad* es el acto de proveer alimentos, bebidas y alojamiento a viajeros ^{/11}. Incluye hoteles, restaurantes, y otro tipo de instituciones que ofrecen resguardo y/o comida a personas lejos del hogar. ^{/13}

Las características de esta industria son:

^{/11} IBÁÑEZ, Marcela. Introducción a la Industria de la Hospitalidad. <http://mailweb.udlap.mx/~marcella/Hr125/cap1.ppt>.

^{/12} VALENCIA CARO, Jorge. Léxico de Términos Turísticos: Diccionario de Construcción Colectiva. www.boletin-turistico.com. 15/12/2003.

^{/13} POWERS, Tom. Introduction to Management in the hospitality Industry. Ed. John Wiley & Sons, Canada, 1995. 5ta. Ed.

- Proveer alimentos, bebidas, alojamiento, o una combinación de estos. Otros negocios lo dan de manera accidental.
- Proveer de servicios primordialmente a viajeros, ya que otros negocios se dedican a los residentes.

1.2. SERVICIO EN HOSPITALIDAD.- Servicio es cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra, es básicamente intangible y no tiene como resultado la propiedad de algo. ¹⁴

Son todas las acciones y reacciones que los clientes perciben que han adquirido.

En hospitalidad, el servicio se ejecuta para el huésped, por personas o por sistemas. Desde el punto de vista del huésped, servicio es el rendimiento de la organización y sus empleados.

La conducta del servidor es una parte del producto y el huésped es una parte de la transacción del servicio. Los servidores no son los mismos cada día, por lo tanto hay una variabilidad necesaria en este "producto" que no se encontraría en un producto manufacturado. El huésped y el empleado se envuelven personalmente en la transacción del servicio. Si un cliente compra un par de zapatos o un carro, se lleva el producto terminado sin preocuparse acerca de quién lo hizo o cómo; en cambio,

¹⁴ ARMSTRONG, Gary y KOTLER, Philip. *Marketing*. Ed. Prentice Hall, México, 2001. 8va. Ed.

en hospitalidad, por dar un ejemplo, si se sirve un almuerzo; el servicio es producido y consumido al mismo tiempo. La experiencia del servicio es un elemento esencial en la transacción. Si el servidor es gruñón y de mano pesada, probablemente el huésped sea infeliz. Un servidor alegre y eficiente refuerza lo que el huésped experimenta. Un huésped que no se siente bien o que le toma una aversión a un miembro de los empleados puede tener una mala experiencia a pesar de todo esfuerzo por agradar.

Servicio en hospitalidad, entonces, es una experiencia intangible de desempeño, que el huésped recibe junto con el lado tangible del producto que adquirió. Debido a que el servicio es realizado y consumido al mismo tiempo, no hay inventario, por ejemplo, los cuartos no usados de la última noche pueden ser vendidos en una fecha futura.

El servidor y el huésped son una parte de la transacción, lo cual hace difícil el control de calidad. La calidad del servicio tiene dos aspectos básicos:

- ◆ **Tarea.-** Exige capacidad técnica. La capacidad funcional de la tarea constituye un elemento esencial en cualquier acción del servicio.

En organizaciones de servicio modernas, el aspecto de la tarea del servicio es controlado por la gerencia; a través de los sistemas

cuidadosamente desarrollados que son apoyados por procedimientos escritos.

- ♦ **Interacción interpersonal.-** Implica la manera en la que el servidor se acerca y trata al huésped. Se requiere de una actitud provechosa o amistosa entre el huésped y el servidor.

El comportamiento interpersonal excelente se caracteriza por la cordialidad y la amigabilidad, y por la manera en que se imparta un sentido de estar "en control" al huésped.

Una de las tareas más importantes de una empresa dedicada a la hospitalidad consiste en desarrollar el servicio al mismo tiempo que el negocio, es decir, desarrollar una sólida cultura de servicio. Esta cultura se centra en servir y satisfacer al cliente. La cultura de servicio tiene que iniciarse en la gerencia de alto nivel y continuar con el resto de personal.

1.2.1. **CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS.-** Los servicios tienen las siguientes características:

- **"Intangibilidad.-** A diferencia de los productos físicos, los servicios no se pueden ver, degustar, sentir, oír u oler antes de su compra. Para disminuir la incertidumbre causada por la intangibilidad, los compradores

buscan evidencia tangible que les proporcione información y confianza en el servicio.

- **Inseparabilidad.-** En la mayoría de los servicios de hospitalidad, tanto el proveedor de servicios como el cliente deben estar presentes para que se lleve a cabo la transacción. Los empleados que establecen contacto con los clientes forman parte del producto. La tercera implicación de la inseparabilidad es que los clientes y los empleados deben comprender el sistema de entrega del servicio.
- **Heterogeneidad.-** La calidad del servicio depende de quién lo proporciona, así como dónde y cuándo se ofrece. Los servicios se producen y consumen en forma simultánea. Las demandas fluctuantes hacen difícil ofrecer productos consistentes durante períodos de demanda excesiva. El alto grado de contacto entre el proveedor de servicios y el huésped significa que la consistencia del producto depende de las habilidades y el desempeño del proveedor de servicios en el momento del intercambio.
- **Carácter perecedero.** Los servicios no pueden almacenarse. Para que los proveedores de servicios aumenten al máximo las ganancias, deben manejar la capacidad y la demanda, ya que no pueden mantener en operaciones el inventario no vendido. ”. /15

/15 KOTLER, Philip y otros. Mercadotecnia para hotelería y turismo. Ed. Prentice Hall, México, 1997. 1ra. Ed.

1.3. **ORGANIZACIÓN DE UN ESTABLECIMIENTO HOTELERO.-** No existe un patrón de organización hotelera común a todos los establecimientos; sin embargo, para poner en práctica el conjunto de planes o políticas establecidas previamente, se deben considerar los diversos factores que influyen en la puesta en marcha del establecimiento /₁₆, como:

- Objetivos de la instalación.
- Dimensionamiento de un establecimiento hotelero.
- Ubicación y entorno.
- Calidad y antecedentes del elemento humano.
- Tipo de cliente.

▪ **OBJETIVOS DE LA EMPRESA HOTELERA.-** Los objetivos de la empresa hotelera son los siguientes:

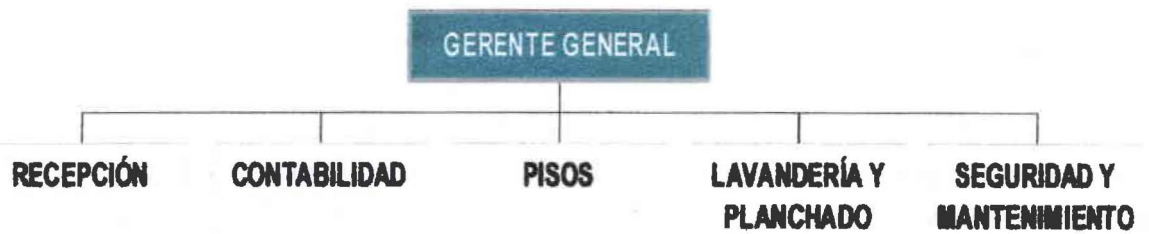
- a) **Captación del mercado:** mercado potencial y mercado cautivo, con el fin de mantener al máximo el porcentaje de ocupación del establecimiento.
- b) **Calidad del servicio:** cualificado por la excelencia de la prestación de los servicios que ofrece el establecimiento, como recepción, comunicación, alojamiento, comodidad, cafetería, alimentos, bebidas, transporte, seguridad, etc.

/₁₆ RAMÍREZ CAVASSA, César. Hoteles: Gerencia, Seguridad y Mantenimiento. Ed. Trillas, México, 1995. 2da. Ed.

- c) **Rentabilidad:** se busca el equilibrio entre el beneficio y la rentabilidad máximos, basados en un incremento de la productividad de los medios y en un decremento de los gastos.
 - d) **Imagen:** se asegura el prestigio del hotel basándose en los servicios prestados, seguridad, orden, limpieza, responsabilidad y comodidades ofrecidas.
 - e) **Competitividad:** en ocupación, calidad y responsabilidad de los servicios prestados de cara a los demás establecimientos.
 - f) **Crecimiento:** se busca su ampliación y crecimiento tanto en imagen como en dimensión con base en el autofinanciamiento.
 - g) **Estabilidad:** se equilibran los problemas coyunturales desfavorables con sus posiciones socioeconómica y tecnológica, bastante aseguradas.
 - h) **Servicios a la comunidad:** se crean fuentes de trabajo, se fomenta la influencia turística y cultural en la zona de influencia, y se captan divisas para el país.
- **DIMENSIONAMIENTO DE UN ESTABLECIMIENTO HOTELERO.-** El tamaño de la instalación influye en la estructuración física y funcional de un establecimiento hotelero, ya que obedece a una realidad de tareas debidamente estipuladas, con características y perfiles definidos y con

necesidades que requieren disponibilidades parecidas. Así se puede hablar de complejos, grandes, medianos y pequeños alojamientos hoteleros. La figura No. 1 muestra un ejemplo de organigrama estructural simple para una hostal, en la cual el Gerente General es responsable de las actividades de los departamentos de recepción, contabilidad, pisos, lavandería y planchado, seguridad y mantenimiento.

FIGURA No. 1
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL SIMPLE PARA UNA HOSTAL



Elaborado por: Evelyn Calvache

- **UBICACIÓN Y ENTORNO.-** La ubicación del establecimiento (en núcleos habitacionales desarrollados o progresivos o en zonas centrales o periféricas de dichos núcleos) conlleva una determinante que influye en la organización de un establecimiento hotelero, al tener en cuenta el nivel de demanda de la población, el nivel socioeconómico de los núcleos, la exigencia de los servicios, las disponibilidades de los medios

de abastecimiento y las dificultades que el propio entorno implica. De alguna manera, estos factores influyen en el dimensionamiento del alojamiento hotelero, en la fijación de objetivos y, por consiguiente, en la limitación de las tareas por ejecutar.

- **CALIDAD Y ANTECEDENTES DEL ELEMENTO HUMANO.-** “La preparación de los componentes de la organización, el nivel de conocimientos y la especialización facilitan o dificultan la racionalización del personal, aspecto que se relaciona estrechamente con los factores anteriores: objetivos dimensionamiento, niveles, ubicación y entorno. Cuanto mayor sean la preparación y la especialización del personal, menor número de personas y reducción de puestos habrá , pues cada uno de ellos puede absorber más de una tarea, con lo cual tenderá a enriquecerse con el puesto como elemento dinámico de la motivación. Por ende, cuanto menor sea el número de puestos, más se reducirá la infraestructura, o viceversa.

La organización se encarga, básicamente, de estructurar e integrar los diferentes órganos o unidades operativas necesarias para cumplir el plan previsto. Ello se refleja en los organigramas que expresan, además, los niveles jerárquicos, sociales y funcionales de cada órgano, los cuales, a su vez, deben estar interrelacionados de tal manera que se eviten distorsiones y disfuncionamiento entre los tres niveles

mencionados." / 16

- **TIPO DE CLIENTES.-** Se debe considerar el tipo de huésped al que se va brindar alojamiento. Los servicios deben estar encaminados básicamente a satisfacer sus necesidades.

CAPÍTULO III

1. INVESTIGACIÓN y ANÁLISIS DE MERCADO

1.1. PREMISAS

- La investigación se va ha realizar en la provincia de Pichincha.
- En Quito existen universidades privadas y estatales, por lo que hay una gran afluencia de los estudiantes de provincia.
- Las exigencias para implementar establecimientos hoteleros son rigurosos.
- No existen establecimientos hoteleros que presten sus servicios a estudiantes universitarios de provincia.

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. OBJETIVOS GENERALES:

- Conocer las características del establecimiento hotelero u hostal residencia que más satisfaga las necesidades del estudiante de provincia que viene a residir en Quito.
- Establecer la ubicación idónea para el funcionamiento del establecimiento hotelero.

1.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Determinar el tamaño de la demanda potencial.
- Determinar el segmento de mercado adecuado.
- Conocer el tipo de servicio que se va a ofrecer a los estudiantes universitarios de provincia.
- Conocer costos y características de la competencia.
- Conocer el tipo de estrategia de mercadotecnia que usa la competencia.

1.3. HIPÓTESIS

- El sitio en el que se brindará los servicios de hospedaje a los estudiantes universitarios de provincia deberá estar ubicado en la zona universitaria (centro de Quito) comprendida entre la Av. Mariana de Jesús y la calle Oriente.
- El hospedaje deberá brindar los servicios de: recepción, comedor, mantenimiento de las habitaciones, lavandería y planchado, teléfono, botiquín de primeros auxilios, Internet y sala de lectura.
- El segmento ideal estará conformado por estudiantes de provincia, que destinen un promedio de gasto, de \$150 por mes para una vivienda amoblada.

1.4. TIPOS DE INVESTIGACIÓN QUE SE VA UTILIZAR

1.4.1. **INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA.-** Que estudia, analiza o describe la realidad presente, actual , en cuanto a hechos, personas, situaciones, etc./²¹

1.4.1.1. ENCUESTA

- a. **OBJETIVO DE LA ENCUESTA.-** Obtener información acerca del lugar de procedencia de los estudiantes de provincia; los colegios en los que se graduaron; las universidades en donde están estudiando; los tipos de residencia en la que se hospedan actualmente; los gustos, preferencias y necesidades en cuanto a servicios de hospedaje; y los costos de arriendo del lugar donde se hospedan.
- b. **POBLACIÓN.-** Según los últimos datos tabulados por el CONESUP correspondientes al período 2000-2001, el número de estudiantes matriculados en las diferentes universidades de la provincia de Pichincha es 90.650, de los cuales el 31.11% no son de Pichincha (28.201 alumnos).

La hostal residencia va demandar 24 estudiantes, es decir va captar el 0.0001% de los estudiantes universitarios de provincia.

^{/21} LEIVA ZEA, Francisco. Nociones de metodología de investigación científica. Ed. Gráficas Modernas, Quito-Ecuador, 1988. 3ra. Ed.

El cuadro No. 3 muestra una proyección de la población de Pichincha, la tasa de crecimiento, la población total de estudiantes universitarios de Pichincha y los estudiantes universitarios de provincia, de 20-24 años de edad, correspondiente al período del 2000-2010.

De acuerdo a la proyección, el número de estudiantes universitarios de provincia aumenta cada año, por consiguiente, la demanda de alojamiento también se incrementará.

CUADRO No. 3

PROYECCIÓN DE LA POBLACIÓN DE ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS DE PROVINCIA PERÍODO 2000 - 2010

Años	Población Pichincha de 20 a 24 años	Tasa de Crecimiento Población de 20 a 24 años	Estudiantes Universitarios Pichincha	Estudiantes de Provincia
2000	748820	1.80	90650	28201
2001	763780	2.00	92461	28765
2002	779184	2.02	94327	29346
2003	794951	2.02	96234	29939
2004	810941	2.01	98170	30541
2005	827060	1.99	100122	31148
2006	844371	2.08	102217	31799
2007	862431	2.14	104403	32480
2008	880415	2.09	106581	33159
2009	897500	1.94	108649	33802
2010	912861	1.71	110508	36202

Fuente: INEC

Elaborado por: Evelyn Calvache

c. **TAMAÑO MUESTRAL.**- Para el cálculo del tamaño de la muestra se utilizó el Muestreo Aleatorio Simple aplicado para una población finita.

N = Población = Número total de estudiantes de provincia matriculados en las universidades de la provincia de Pichincha.

n = Tamaño muestral

p q = Equivale a un cuartil (0.25)

e = Error máximo admisible = 5%

Z = Nivel de confianza = 95% = 1.96

$$N = \frac{31.11 \cdot 90650}{100} = 28201$$

$$n = \frac{N Z^2 p q}{N e^2 + Z^2 p q} \quad /_{22}$$

$$n = \frac{28201 \cdot (1.96)^2 \cdot 0.25}{(28201) \cdot (0.05)^2 + (1.96)^2 \cdot (0.25)} = 379$$

El tamaño muestral obtenido es de 379 encuestas.

El cuadro No. 4 indica el número de encuestas ha ser tomadas en las diferentes universidades de la provincia de Pichincha, tomando en cuenta la población estudiantil y el número de facultades, áreas académicas o escuelas.

Por ejemplo, la Universidad Central del Ecuador tiene 12.202 alumnos matriculados de provincia. Este valor corresponde al 43.27% del número total de estudiantes de provincia matriculados en las diferentes universidades de Pichincha; por consiguiente le corresponden 164 encuestas ha ser distribuidas en las 15 facultades, debiendo tomarse 12 encuestas por facultad.

CUADRO No. 4
ESTUDIANTES DE PROVINCIAS MATRICULADOS EN LAS
UNIVERSIDADES DE LA PROVINCIA DE PICHINCHA

UNIVERSIDAD	POBLACIÓN	%	TAMAÑO MUESTRAL	# FACULTADES, ÁREAS ACADÉMICAS O ESCUELAS	# ENCUESTAS POR FACULTAD, ÁREA ACADÉMICA O ESCUELA
Escuela Politécnica del Ejército	3744	13.28	50	15	4
Escuela Politécnica Nacional	3053	10.83	41	5	9
Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales	51	0.18	1	1	1
Pontificia Universidad Católica del Ecuador	4232	15.00	57	14	4
Universidad Central	12202	43.27	164	15	12
Universidad Tecnológica Equinoccial	2975	10.55	40	7	6
Universidad Politécnica Salesiana	1363	4.83	18	5	4
Universidad de las Américas	408	1.45	6	7	1
Universidad Andina Simón Bolívar	173	0.61	2	8	1
TOTAL	28201	100.00	379		

Fuente: CONESUP / UDLA
Elaborado por: Evelyn Calvache

**El número de encuestas por facultad, área académica o escuela son valores aproximados.*

- d. **RECOLECCIÓN DE DATOS.**- Las encuestas fueron tomadas a estudiantes universitarios que proceden de las diferentes provincias del país, y que asisten a las diferentes universidades de la provincia de Pichincha.
- e. **PROCESAMIENTO DE DATOS.**- La tabulación se ejecutó en una hoja de Excel, mediante el uso de tablas dinámicas.
- f. **RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LOS DATOS OBTENIDOS.**- Se procesaron 379 encuestas, mediante entrevista personal a estudiantes universitarios procedentes de las diferentes provincias del país. Los resultados obtenidos se detallan a continuación:

1.- ¿En qué universidad estudia?

El 54.1% de los estudiantes encuestados pertenecen a las Universidades del Estado, entre las cuales se ha considerado la Universidad Central y la Escuela Politécnica Nacional.

El 45.9% restante pertenecen a las Universidades Particulares, entre las se pueden citar: Universidad de las Américas, Universidad Tecnológica Equinoccial, Universidad Andina Simón Bolívar, Universidad Politécnica Salesiana, Escuela Politécnica del Ejército, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales y Pontificia

Universidad Católica del Ecuador. **(anexo 4)**

2.- ¿En qué colegio se graduó?

De los datos obtenidos el 34.6% de los estudiantes de provincia que se graduaron en colegios fiscales, continúan sus estudios en Universidades Estatales; mientras que el 26.9% de los estudiantes de provincia que se graduaron en colegios particulares, continúan sus estudios en Universidades Particulares. **(anexo 4)**

Los estudiantes de colegios fiscales tienden a continuar sus estudios en universidades estatales, y los estudiantes de colegios particulares continúan sus estudios en universidades particulares; debido posiblemente a su situación económica o creencias religiosas.

3.- ¿Cuántas veces viaja a su ciudad de origen mensualmente?

El 87.6% de los estudiantes universitarios de provincia viajan a su ciudad de origen, por lo menos una vez al mes. **(anexo 4)**

Los estudiantes de provincias que estudian en universidades particulares viajan con mayor frecuencia a su ciudad de origen, que los estudiantes de las universidades estatales; debido posiblemente a su mejor situación económica.

4.- ¿Dónde reside en Quito?

El 49.9% de los estudiantes universitarios de provincia residen en el norte, 19% en el centro, el 23% en el sur de Quito y el 8.2% residen fuera de la ciudad de Quito. (*anexo 4*)

La mayor parte de los estudiantes universitarios de provincias residen en la zona norte y sur de Quito.

5.- ¿Dónde se hospeda?

El 36.6% de los estudiantes universitarios de provincia se hospedan en departamentos, el 26.4% viven con familiares, el 24% en casas que arriendan habitaciones, el 4.7% en residencias universitarias, el 4.3% en pensiones, el 1% en hostales y el 5% en hoteles.

El 2.1% de los estudiantes universitarios de provincia correspondiente a otros, no especificaron el lugar donde se hospedan.

La mayor parte de los estudiantes de provincias viven en departamentos o con familiares.

6.- ¿Con cuántas personas vive en el sitio dónde se hospeda y en la misma habitación?

El 15% de los estudiantes universitarios de provincias viven con dos personas en el sitio donde se hospedan; y el 15.3% de los estudiantes viven con 1 persona en la misma habitación.

El 31.1% de los estudiantes universitarios de provincias viven solos en el sitio donde se hospedan; y el 71.7% de los estudiantes no comparten la habitación.

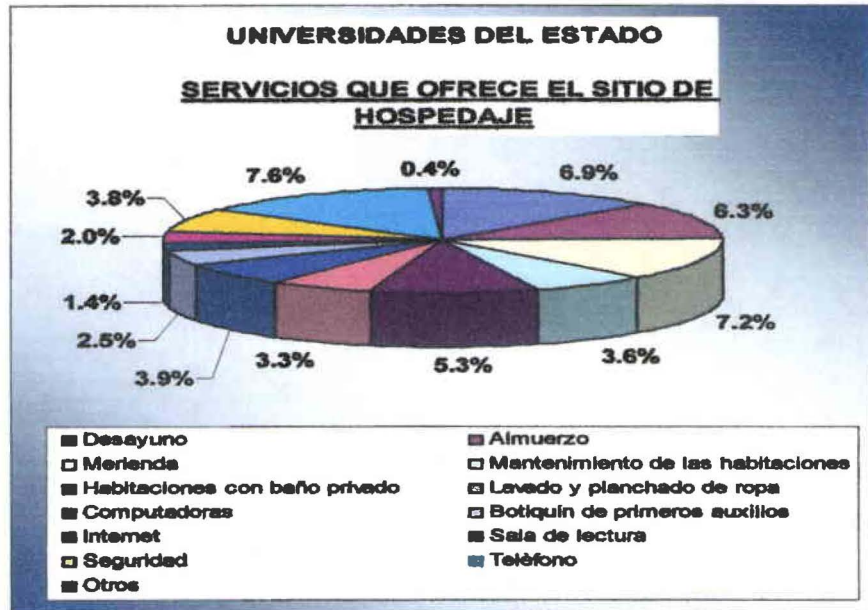
7.- ¿Qué servicios tiene en la actualidad el sitio dónde se hospeda?

De los servicios que ofrece el sitio de hospedaje, el servicio telefónico es el que tiene un mayor porcentaje, representado por el 13.2%.

En el ítem otros, el 0.9% de los estudiantes universitarios de provincias cuentan con otros servicios como: parques recreacionales, parqueadero, cuarto de estudio, masajes, sala de juegos, gimnasio y piscina.

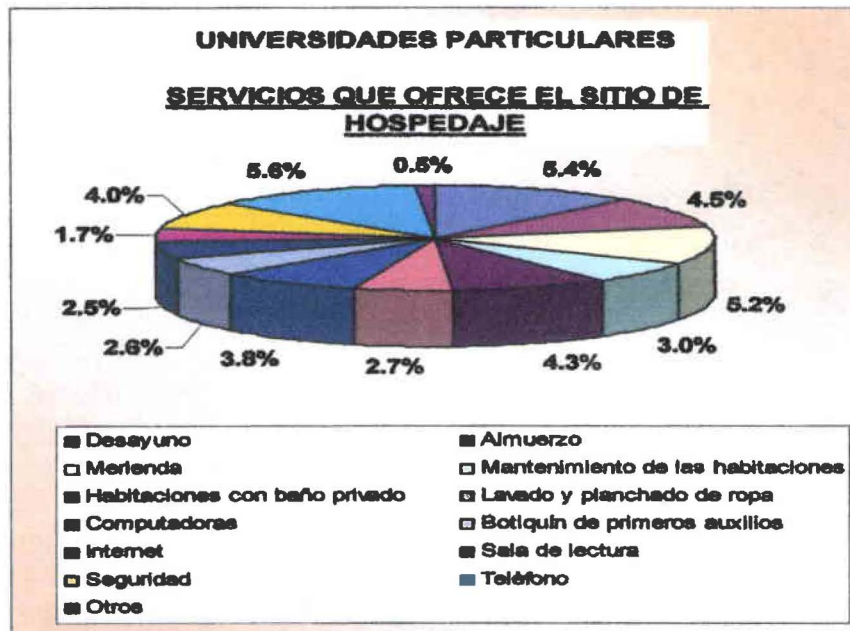
Los sitios donde se hospedan los estudiantes universitarios de provincias ofrecen básicamente servicios de teléfono, luz y agua; y prácticamente no ofrecen otros servicios como los de Internet y lavandería y planchado.

GRÁFICO No. 8



Elaborado por: Evelyn Calvache

GRÁFICO No. 9



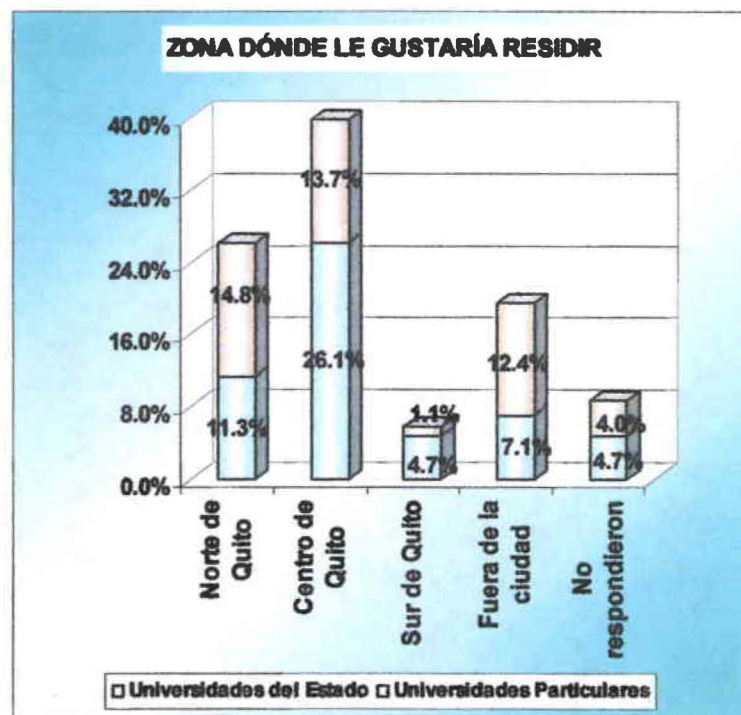
Elaborado por: Evelyn Calvache

8.- ¿Dónde le gustaría residir y por qué?

El 39.8% de los estudiantes universitarios de provincias preferirían residir en el centro de Quito, ya que en esta zona se encuentran la mayor parte de las universidades investigadas; además esperarían tener mejores comodidades, disminuir su gasto en transporte, ahorro de tiempo, acceso a bibliotecas, servicios de Internet y servicios públicos.

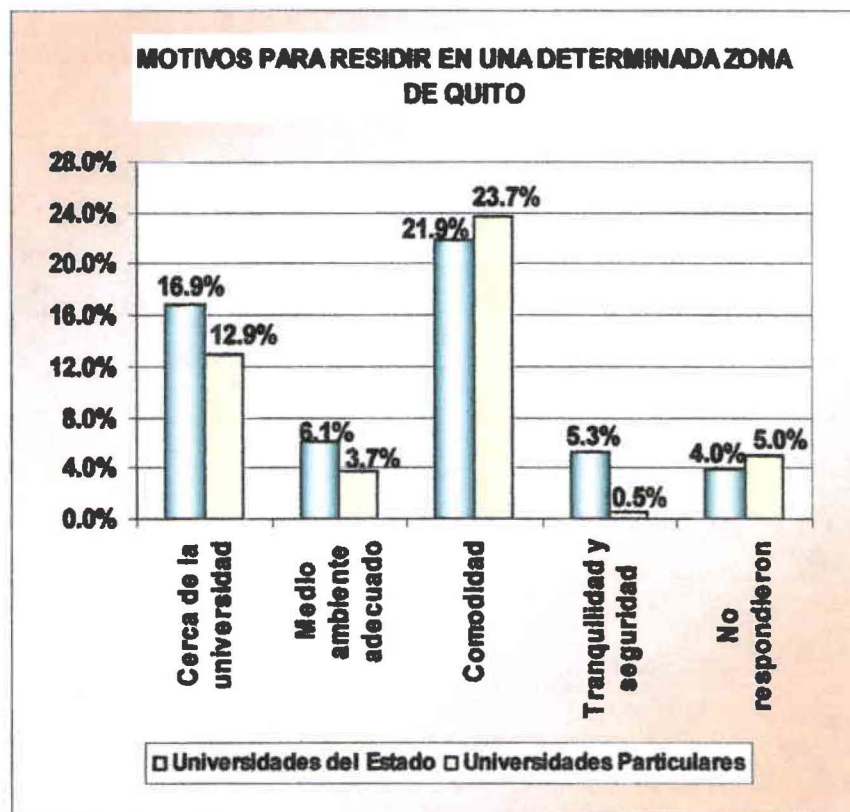
Los estudiantes que no respondieron, en su gran mayoría se debe a que no conocían o tenían muy poca información de las diferentes zonas de Quito y de los servicios que ofrecen en cuanto a: seguridad, servicios básicos, transporte, vivienda, etc; por lo que se limitaron a no contestar.

GRÁFICO No. 10



Elaborado por: Evelyn Calvache

GRÁFICO No. 11



Elaborado por: Evelyn Calvache

9.- ¿Qué le disgusta del lugar dónde reside?

Al 17.2% de los estudiantes de provincia que estudian en las universidades estatales, les disgusta del sitio donde se hospedan la falta de seguridad y el medio ambiente; y el 15.0% de los estudiantes están conformes.

Al 9.5% de los estudiantes de provincia que estudian en las universidades particulares, les disgusta del sitio donde se hospedan la ubicación por ser un sitio distante de la universidad, y al otro 9.5% de los

estudiantes la incomodidad; y el 11.1% de los estudiantes están conformes.

El 7.7% del los estudiantes que no respondieron, en su gran mayoría se debe a que consideraron que se atentaba contra su privacidad; o debido también a los prejuicios personales y sociales que existen.

A los estudiantes universitarios de provincias les disgusta del sitio donde se hospedan principalmente: la falta de seguridad, la contaminación, el ruido, la falta de espacios verdes, la falta de transporte, la ubicación por ser un sitio muy distante del centro de estudio y la incomodidad, debido a los espacios muy reducidos y a la falta de privacidad.

GRÁFICO No. 12



Elaborado por: Evelyn Calvache

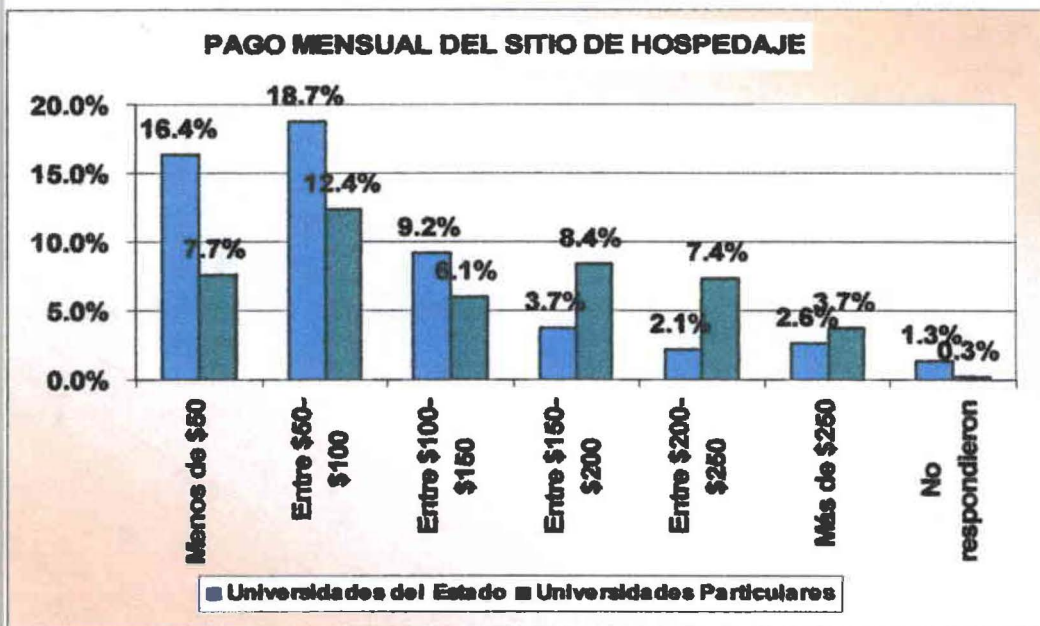
10. ¿Cuánto paga mensualmente por el sitio dónde vive?

El 31.1% de los estudiantes universitarios pagan de \$50 a \$100 por vivir en un departamento solo o con dos personas más, pero el costo del arriendo incluye básicamente los servicios de luz y agua.

El 15.3% de los estudiantes pagan de \$100 - \$150 mensuales en el sitio donde se hospedan. Incluye servicios de luz, agua y teléfono en habitaciones amobladas.

El 1.6% del los estudiantes que no respondieron, en su gran mayoría se debe a que consideraron que se atentaba contra su privacidad; o debido también a los prejuicios personales y sociales que existen.

GRÁFICO No. 13



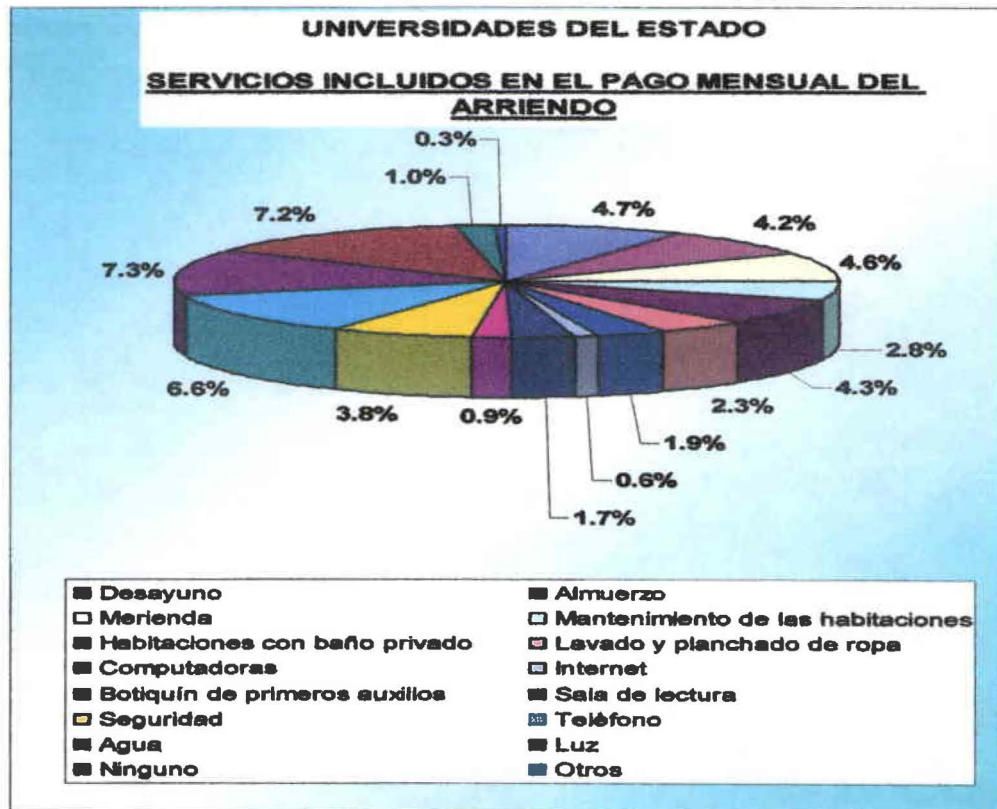
Elaborado por: Evelyn Calvache

11.- ¿Qué incluye el pago mensual de arriendo del establecimiento en dónde se hospeda?

Los servicios principales que se incluyen en el pago mensual del arriendo de los estudiantes universitarios de provincia son: agua 11.8%, luz 11.3% y teléfono 11%.

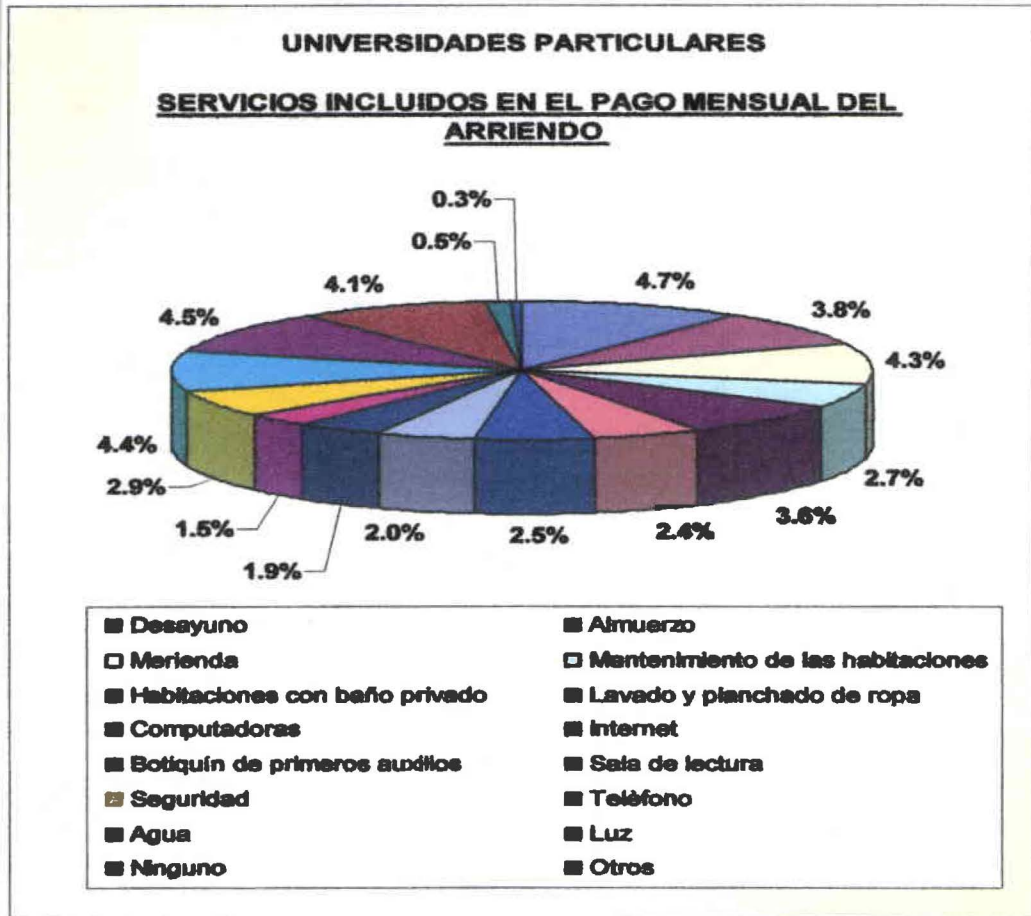
En el ítem otros, el 0.6% de los estudiantes universitarios de provincias especificaron que el pago mensual del arriendo incluye servicios como: el gas, mantenimiento de condominio o no especificaron.

GRÁFICO No. 14



Elaborado por: Evelyn Calvache

GRÁFICO No. 15



Elaborado por: Evelyn Calvache

12.- ¿Qué condiciones pondría para cambiarse del sitio dónde se hospeda en la actualidad?

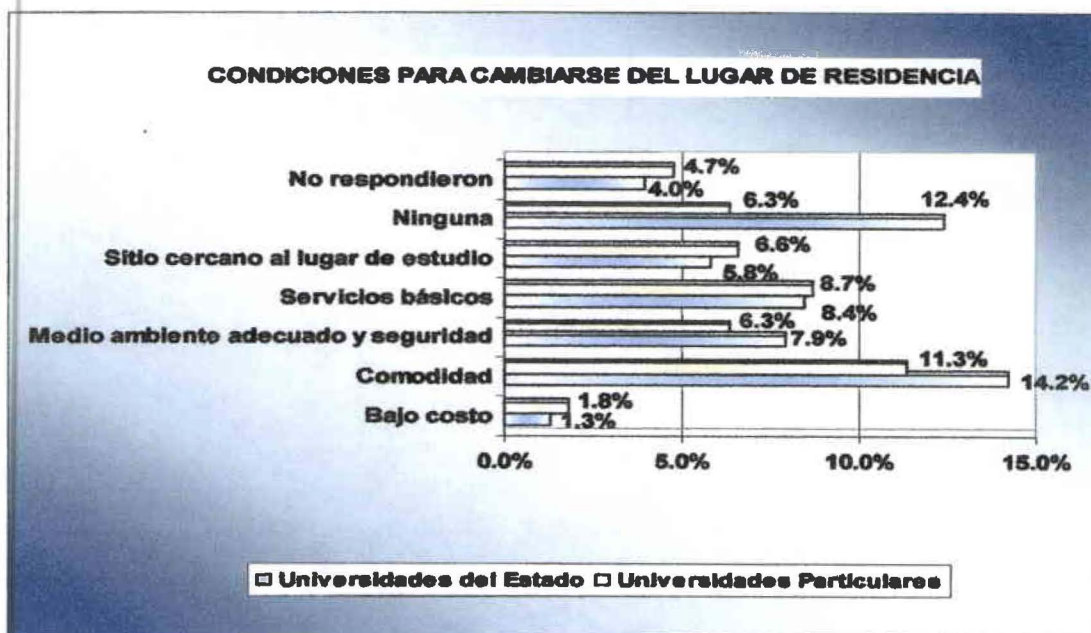
El 25.5% de los estudiantes universitarios de provincias, para cambiarse del lugar de residencia, ponen como condición que existan más comodidades; y el 18.7% de los estudiantes no pone ninguna condición para cambiarse del lugar de residencia.

El 8.7% de los estudiantes que no respondieron, en su gran mayoría se debe a que no conocían o tenían muy poca información de las diferentes zonas de Quito y de los servicios que ofrecen en cuanto a: seguridad, servicios básicos, transporte, vivienda, etc; por lo que se limitaron a no contestar.

La mayoría de los estudiantes encuestados ponen como condiciones para cambiarse del sitio donde se hospedan tener mejores comodidades, lo que implica tener un lugar más amplio donde vivir, que cuenten con servicios públicos, que tengan mayor privacidad, menor ruido, fácil acceso a las salas de internet y bibliotecas.

Muchos de los estudiantes no pondrían ninguna condición para cambiarse del lugar donde residen, debido a que en el sitio donde se hospedan tienen muy pocas comodidades.

GRÁFICO No. 16



Elaborado por: Evelyn Calvache

CAPÍTULO IV

1. LA EMPRESA

1.1. **TIPO DE EMPRESA.-** Del cuadro No. 1 presentado en el capítulo I, se puede concluir que el tipo de alojamiento que se implementará es una hostal residencia, ya que permite dar alojamiento, y otros servicios adicionales que pueden solucionar el problema de hospedaje de los estudiantes universitarios de provincias. Además no exige una inversión alta.

1.2. **CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA.-** La hostal residencia que se va implementar es una microempresa que brindará servicios de hospedaje a estudiantes universitarios de las diferentes provincias del país. Debido a que la hostal va albergar únicamente estudiantes universitarios, los mismos que en su generalidad no trabajan y sus ingresos provienen de sus padres o de instituciones que dan créditos educativos (becas), no estarían en capacidad de destinar una suma grande de dinero para alojamiento y otros servicios necesarios para satisfacer sus necesidades, por lo que se implementará una hostal residencia estudiantil de segunda categoría correspondiente a dos estrellas.

1.3. **SERVICIOS GENERALES DE LA EMPRESA.-** La hostal residencia estudiantil de segunda categoría (dos estrellas) brindará los siguientes servicios:

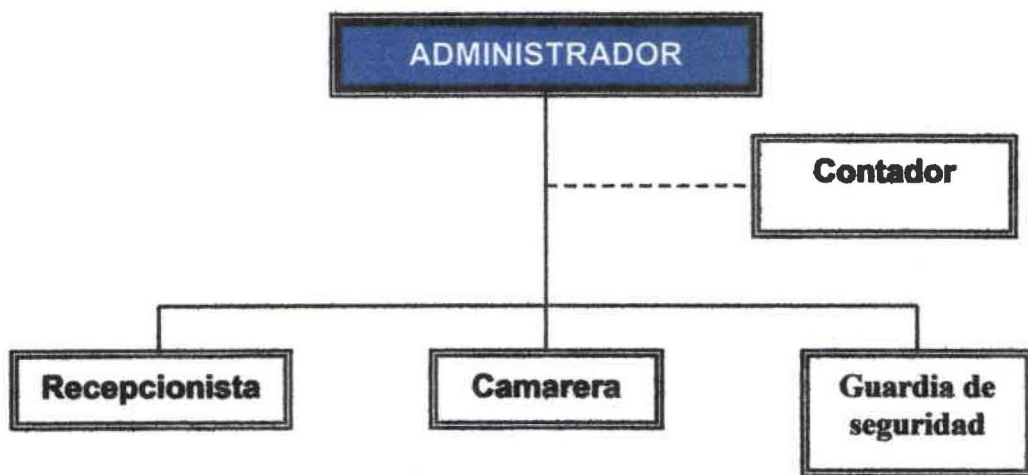
- **RECEPCIÓN.**- Tendrá una central telefónica para que la Recepcionista pueda contestar y transferir llamadas telefónicas a las diferentes habitaciones del establecimiento; y un botiquín de primeros auxilios.
- **PISOS.**- Se dará mantenimiento y limpieza a las habitaciones y todas las demás áreas del hostel residencia.
- **COMEDOR.**- Los estudiantes universitarios tendrán a su disposición una cafetera, vajilla, cubiertos y horno microondas.
- **LAVANDERÍA Y PLANCHADO.**- Los estudiantes universitarios podrán mandar a lavar y secar sus prendas de vestir.
- **TELÉFONO.**- Habrá extensiones telefónicas en todas las habitaciones.
- **COMPUTACIÓN E INTERNET.**- Los estudiantes universitarios dispondrán de una sala de computación, la misma que tendrá: tres computadoras, tres impresoras, un scanner y servicio de Internet.
- **SALA DE LECTURA.**- Los estudiantes universitarios deberán hacer uso de esta sala para estudiar o realizar sus trabajos.

1.4. ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA

1.4.1. ORGANIGRAMA FUNCIONAL

FIGURA No. 2

ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA HOSTAL RESIDENCIA ESTUDIANTIL



Elaborado por: Evelyn Calvache

1.4.2. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

- ADMINISTRADOR.**- Es el representante legal de la microempresa. Será el encargado de planificar, organizar, dirigir, tomar decisiones respecto al funcionamiento de la hostal residencia; proporcionar información acerca de la hostal residencia estudiantil; controlar las horas de uso de internet y llamadas telefónicas de los estudiantes cuando no se encuentre la Recepcionista; adquirir los insumos necesarios para brindar

los diferentes servicios que se ofrece en la hostal residencia; contratar técnicos para dar mantenimiento y reparación de los diferentes equipos; pagar los sueldos a los empleados y cancelar los servicios públicos. Su jornada de trabajo será de 7h00 – 11h00 y de 19h00 – 23h00.

- **RECEPCIONISTA.**- Es la persona encargada de proporcionar información sobre la hostal residencia estudiantil. Debe registrar y recaudar el dinero por el cobro del hospedaje, uso de Internet, teléfono, lavandería y demás servicios que brinda la hostal residencia; además debe contestar y transferir llamadas telefónicas. Su jornada de trabajo será a partir de las 11h00 –19h00.

- **CONTADOR EXTERNO.**- Es el responsable de la elaboración, análisis y evaluación de los estados financieros, y de la declaración del impuesto a la renta de la hostal residencia estudiantil. Va ser contratado eventualmente para brindar estos servicios a la empresa, por lo cual recibirá el pago de honorarios profesionales.

- **CAMARERA.**- La hostal residencia estudiantil va tener una camarera, la cual se va a encargar de realizar el aseo y mantenimiento de las habitaciones y de otras áreas de la hostal; además se encargará del lavado, planchado y secado de sábanas, edredones, mantelería y de la ropa de los estudiantes universitarios. Se le va asignar cuatro habitaciones por día para que realice el lavado de la ropa de los

estudiantes; el planchado lo realizará al siguiente día. Su jornada de trabajo será de lunes a viernes de 7h00 – 13h30, el sábado de 8h00 – 12h30 y el domingo de 8h00 – 11h00.

- **GUARDIA DE SEGURIDAD.**- Es el encargado de velar por la seguridad, tanto de las personas que residen en la hostal residencia estudiantil, así como de todas sus instalaciones. También será el encargado de permitir el ingreso y salida de los huéspedes, y demás personas que visiten la hostal residencia.

Se va contratar el servicio de guardianía las 24 horas del día a una empresa de seguridad.

- 1.5. **MISIÓN DE LA EMPRESA.**- Brindar un excelente servicio de hospedaje, que permita satisfacer las necesidades y preferencias de alojamiento que tienen los estudiantes universitarios de las diferentes provincias del país.
- 1.6. **VISIÓN.**- Llegar a tener una cadena de hostales residencias propias en la zona universitaria de la ciudad de Quito, que brinden un servicio de calidad a los estudiantes universitarios de las diferentes provincias del país que vienen a residir a la capital.

1.7. ANÁLISIS FODA**1.7.1. FACTORES INTERNOS****▪ FORTALEZAS**

- Se va brindar los servicios de computación e internet durante 17 horas al día, lo cual permite que los estudiantes trabajen con comodidad y seguridad dentro de su propia residencia.
- Los estudiantes dispondrán de una sala de lectura, para estudiar y realizar sus trabajos. Esto evita las molestias que pueden causar a su compañero si realizaran estas actividades en la habitación.
- Los estudiantes universitarios de provincia podrán disponer de un servicio de lavado y planchado de sus prendas de vestir, con lo que se evita que los estudiantes pierdan tiempo lavando su ropa o enviado a lavar a otros sitios.
- La hostel residencia estudiantil tendrá un guardia las 24 horas del día, el cual velará por la seguridad de los estudiantes de provincias; lo que permitirá una mayor flexibilidad en el horario de llegada y salida de los estudiantes al establecimiento.

- La hostal residencia va estar ubicada estratégicamente, ya que la zona que se escogió es un lugar cercano a las diferentes universidades que satisface las preferencias de los estudiantes, Esto les permitirá ahorrar dinero y optimizar su tiempo.

- **DEBILIDADES**

- El establecimiento donde se va implementar la hostal residencia estudiantil tiene una capacidad máxima para 24 estudiantes universitarios, lo cual impide que se puedan hospedar más estudiantes.
- El establecimiento donde se va implementar la hostal residencia estudiantil no es un local propio.

1.7.2. FACTORES EXTERNOS

- **OPORTUNIDADES**

- Los estudiantes universitarios de provincias, matriculados en las diferentes universidades de la provincia de Pichincha, tienen innumerables problemas para conseguir alojamiento y servicios mínimos necesarios, que les permitan dedicarse a la actividad por la que vienen a la capital; esto es a estudiar, por lo que se hace necesario que cuenten con un servicio de hospedaje y, otros adicionales que les permitan pasar su estadía estudiantil.

- Las hostales no prestan sus servicios de hospedaje únicamente a estudiantes universitarios de provincia. Su segmento de mercado se enfoca a turistas nacionales, extranjeros o ejecutivos que llegan de otras ciudades.

- **AMENAZAS**

- Las casas que alquilan habitaciones para los estudiantes universitarios.

1.8. POLÍTICAS INTERNAS

- **Admisión de huéspedes.-** Se va alojar únicamente a estudiantes universitarios mayores de edad del sexo masculino o femenino.
- **Duración del alojamiento.-** El contrato de alojamiento tendrá la duración de 12 meses, el mismo que puede ser renovable; previo aviso de los estudiantes con 2 meses de anticipación.
- **Pago del alojamiento.-** Los pagos del alojamiento podrán realizarse con: tarjeta de crédito diferido a 12 meses con los respectivos intereses; con 12 cheques post-fechaos, los cuales serán cobrados el quinto día de cada mes; y con pago al contado por el valor correspondiente a los 12 meses.

- **Pago de servicios.-** Los estudiantes universitarios podrán cancelar los servicios de internet, lavado y planchado y llamadas telefónicas en el momento de uso; o pueden tener la opción de cancelar estos servicios mensualmente.
- **Asignación de habitaciones.-** Las habitaciones serán asignadas a estudiantes del mismo sexo.
- **Horarios de entrada y salida.-** No existe restricción en los horarios de entrada y salida de los estudiantes.
- **Uso de la sala de lectura.-** La sala de lectura estará a disposición de los estudiantes las 24 horas del día y es el único sitio donde podrán estudiar y realizar su tareas.
- **Uso de las habitaciones.-** Se prohíbe visitas en las habitaciones de personas particulares y estudiantes que estén alojados en otras habitaciones.
- **Uso de la cocina.-** Estará a disposición de los estudiantes las 24 horas del día.
- **Uso del servicio telefónico y del internet.-** El servicio telefónico y de internet estará a disposición de los estudiantes desde las 7h00 – 23h00.

- **Lavandería y planchado.-** A cada habitación se le asignará un día a la semana, para que los estudiantes puedan dejar su ropa en la lavandería.
- **Visitas.-** Los estudiantes podrán recibir visitas de familiares y amigos, únicamente en la recepción de la hostel residencia estudiantil.
- **Seguridad.-** A los estudiantes se les entregarán las llaves de los casilleros de seguridad ubicados en la sala de lectura. La hostel residencia estudiantil no se responsabiliza por objetos extraviados del casillero de seguridad. Las llaves de las diferentes habitaciones deberán ser entregadas en la recepción para poder realizar la limpieza de las mismas.
- **Evaluaciones de desempeño.-** Se realizarán encuestas mensuales a los estudiantes, que permitan tomar los correctivos necesarios para brindar un mejor servicio que satisfaga sus necesidades (*ver anexo 8*).

1.9. INFRAESTRUCTURA.- La hostel residencia estudiantil que se va a implementar funcionará en una casa localizada en la zona centro de Quito, en el sector de la Gasca, la misma que consta de: una casa grande, una pequeña y una suite.

La casa grande tiene 6 habitaciones (2 tienen baños privados), 2 salas, un comedor, una cocina, un cuarto de estudio, un baño completo y un baño social. En las 6 habitaciones se hospedarán 12 estudiantes universitarios. Se adecuará la una sala de la casa para que se hospeden 2 estudiantes universitarios y la otra sala para que funcione la sala de lectura. En el comedor se adecuará para que funcione la recepción y la oficina del Administrador, y en el cuarto de estudio el área de computación.

La casa pequeña consta de 3 habitaciones (1 tiene baño privado), comedor, dormitorio y un baño completo. En las 3 habitaciones se hospedarán 6 estudiantes universitarios. Se adecuará la sala y el comedor de la casa para que se hospeden 2 estudiantes.

La suite consta de una habitación grande con baño privado y una cocina. Se hospedarán 2 estudiantes universitarios.

Se dispone de 3 líneas telefónicas y una área pequeña destinada para la servidumbre que consta de una habitación con baño privado.

El arrendador manifestó que esta vivienda es ideal para implementar una hostal residencia. Exige que para hacer las adecuaciones indicadas anteriormente necesita que el arrendatario le proporcione únicamente los materiales que constan en el presupuesto para la adecuación de la hostal

residencia. El arrendador se encargará de hacer las adecuaciones necesarias; las mismas que al finalizar el contrato le pertenecerán.

El contrato de arrendamiento va ser por un plazo de 5 años. Exige una garantía, a través de una letra de cambio por un valor de 3 meses de arrendamiento.

Con esta infraestructura se va ofrecer 4 habitaciones dobles con baño privado y 8 habitaciones dobles sin baño privado, lo que implica que se pueden hospedar 24 estudiantes universitarios de provincia.

2. PLAN DE MERCADEO

2.1. VARIABLES DE SEGMENTACIÓN DEL MERCADO

- **GEOGRÁFICAS.-** De acuerdo a la investigación de mercado que se realizó en la provincia de Pichincha, la “Hostal Residencia Estudiantil” va estar ubicada en un lugar cercano a las diferentes universidades, esto es la denominada “Zona Universitaria”, ubicada en el centro de Quito; en el sector de la Gasca.
- **DEMOGRÁFICAS.-** Va estar dirigido a estudiantes universitarios de provincia de sexo masculino y femenino; de clase media.
- **PSICOGRÁFICAS.-** El estilo de vida se va enfocar en los estudiantes que dejan sus provincias para venir a estudiar a la capital.

2.2. ESTRATEGIA DE MERCADOTECNIA

- 2.2.1. ESTRATEGIA DE LA DIFERENCIACIÓN COMPETITIVA.-** Para poder lograr tener éxito en el negocio que se va a emprender, se va brindar servicios de: computación, Internet, sala de lectura, y lavandería y planchado a los estudiantes universitarios de provincia, lo cual va permitir tener una ventaja competitiva porque son servicios que no ofrece la competencia. /₂₃

/₂₃ KOTLER, Philip. Dirección de Mercadotecnia: Análisis, Planeación, Implementación y Control. Ed. Prentice Hall, México, 1996. 8va. Ed.

2.3. MEZCLA DE MERCADOTECNIA

2.3.1. **PRODUCTO.**- La hostal residencia estudiantil está creada para ofrecer servicios de hospedaje a los estudiantes universitarios de provincia que vienen a residir en la ciudad de Quito.

2.3.2. **PRECIO.**- Es la cantidad de dinero que se cobra por un producto o servicio. En forma más amplia, el precio es la suma de los valores que los consumidores intercambian por los beneficios de poseer o utilizar el producto o servicio.^{/24}

El precio se determinará tomando en cuenta los insumos, arriendo, servicios a ofrecer y personal requerido; así como también tomando en cuenta los precios establecidos por la competencia.

2.3.3. **PLAZA.**- La hostal residencia estudiantil estará ubicada en la denominada "Zona Universitaria", en el centro de Quito por el sector de la Gasca. Este es el sector más idóneo para brindar el servicio de hospedaje a los estudiantes universitarios de provincias, debido a la cercanía que existe a las diferentes universidades.

2.3.4. **PROMOCIÓN /COMUNICACIÓN.**- Se va utilizar la publicidad, como un instrumento para promocionar los servicios que va a ofrecer la hostal residencia estudiantil.

^{/24} KOTLER, Philip y otros. Mercadotecnia para hotelería y turismo. Ed. Prentice Hall, México, 1997. 1ra. Ed. Pág. 375.

- a. **PUBLICIDAD.-** Tiene como objetivo brindar al estudiante universitario de provincia la mejor alternativa de hospedaje en la ciudad de Quito.
- a.1. **ESTRATEGIA PUBLICITARIA DE MEDIOS.-** Para llegar al cliente, se utilizará como medio la prensa escrita (Diario El Comercio) y hojas volantes que serán repartidas en el período de inscripciones para dar los exámenes de ingreso en las diferentes universidades, por una persona contratada eventualmente, para proporcionar información a los estudiantes universitarios de provincias acerca del tipo de hospedaje y los servicios que se va a ofrecer.

CAPÍTULO V

1. FACTIBILIDAD FINANCIERA DEL PROYECTO

1.1. ANÁLISIS FINANCIERO

Para implementar el proyecto se requiere de una inversión que asciende a 18.071 dólares, la cual se divide en: 3.071 dólares, que representan el capital propio que será aportado por el dueño del negocio; y 15.000 dólares, que representan un préstamo que será hecho al Banco del Pichincha, a una tasa del 16.00%, con un plazo de 5 años, estableciéndose pagos semestrales partir del primer año.

El presupuesto para equipos, muebles y enseres que se va a necesitar en la hostal residencia; tanto para las habitaciones, la oficina y recepción, la cocina, la sala de computación e internet, la sala de lectura y el área de lavandería y planchado es de 13.175 dólares.

El presupuesto para la adecuación de la hostal residencia estudiantil es de 704 dólares.

El capital de trabajo requerido es de 3.790 dólares.

La hostal va alojar únicamente a 24 estudiantes anualmente, debido a que es la capacidad máxima del establecimiento y por ser una casa arrendada no se puede aumentar la capacidad (cláusula que constaría en el contrato de arrendamiento); por lo tanto, no se va requerir de una

fuerte inversión publicitaria. Está inversión va ser de 356 dólares, lo cual cubre los costos de los anuncios en el diario "EL Comercio" durante un mes, el costo de las hojas volantes que se va repartir durante el período de inscripciones para dar los exámenes de ingreso en las diferentes universidades y el pago mensual que se le va dar a la persona encargada de hacerlo.

Al Ministerio de Turismo, se debe cancelar 46 dólares ($\$3.80 \times 12$ habitaciones) por el certificado de registro de la hostal residencia, lo cual incluye el IVA y se paga una sola vez; esto es un rubro que forma parte del monto de la inversión para implementar el proyecto.

Dentro de los gastos generales anuales se encuentran: el arriendo de 9.600 dólares (el canon de arrendamiento mensual es de 800 dólares), los servicios básicos (luz, agua y teléfono) de 885 dólares para el primer año (va variar cada año por la inflación anual estimada del 3.5%), la licencia de funcionamiento de la hostal residencia de 42 dólares, honorarios profesionales del contador de 250 dólares, el mantenimiento de equipos de 68 dólares y la guardianía de 7.680 dólares (valor mensual 640 dólares).

El presupuesto anual de la mano de obra es de 8.431 dólares, con un aporte al IESS de 809 dólares.

Para establecer los costos de los diferentes servicios que va brindar la hostal se tomó en cuenta los precios ofrecidos por la competencia.

En la proyección de ventas, la cantidad se mantiene fija para los 5 años, debido a que se estima que durante este período siempre se hospedarán a 24 estudiantes. Esto se logrará estableciendo un contrato de arrendamiento por un año renovable. Los estudiantes universitarios tendrán el compromiso de avisar con dos meses de anticipación, si van o no a renovar el contrato, lo que permitirá mantener la hostal residencia con el máximo de su capacidad cada año.

En la proyección de ventas los precios varían cada año, debido a que se consideró una inflación anual estimada del 3.5%.

La Tasa Interna de Retorno (TIR), es decir la tasa a la que se descontaran los flujos de caja de los años siguientes es de 49.69%. Esto indica que el proyecto es rentable.

El Valor Actual Neto es de 23.597 dólares, descontado a una tasa del 10%. Como el VAN es positivo ($VAN > 0$), el proyecto es rentable y se lo debe emprender.

1.1.1. PRESUPUESTOS

CUADRO No. 5

PRESUPUESTO DE EQUIPOS, MUEBLES Y ENSERES					
ITEM	ESPECIFICACION	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
HABITACIONES					
1	Armario/ WILLIAM'S	c/u	8	187.04	1496
2	Camas de plaza y media/ INDUMUEBLE	c/u	25	89.60	2240
3	Colchones CHAIDE semiesponja acolchonados de plaza y media (105x190x15)	c/u	25	52.32	1308
4	Almohadas de plumón/ SUPERMAXI	c/u	25	5.41	135
5	Sábanas estampadas de plaza y media (4 piezas)/ FERRISARIATO	Juego	48	6.99	335
6	Cobijas Escocia de 2 plazas/ SUPERMAXI	c/u	30	9.14	274
7	Edredones de plaza y media estampado twin/ FERRISARIATO	Juego	30	21.99	660
8	Toallas de baño 100% algodón/ FERRISARIATO	c/u	12	3.99	48
9	Toallas de tocador Renatta Boucle/ FERRISARIATO	c/u	12	2.13	26
10	Veladores/ INDUMUEBLE	c/u	12	33.60	403
11	Armadores de 6 piezas/ SUPERMAXI	Juego	24	2.69	65
12	Lámparas de porcelana (veladores)/ PYCA	c/u	12	7.73	93
13	Basureros aut. Marmol/ FERRISARIATO	c/u	18	1.87	34
14	Teléfono digital colores/ FERRISARIATO	c/u	12	6.99	84
	SUBTOTAL				7200
OFICINA Y RECEPCION					
15	Escritorio/ WILLIAM'S	c/u	2	96.32	193
16	Archivador/ WILLIAM'S	c/u	1	75.04	75
17	Silla/oficina giratoria color/ FERRISARIATO	c/u	2	16.99	34
18	Muebles/WILLIAM'S	Juego	1	616.00	616
19	Televisor 29" PHILLIPS 29 PT568/ FERRISARIATO	c/u	1	439.00	439
20	Central telefónica/ TELDAR	c/u	2	252.00	504
21	Lámpara clip c/perilla (escritorios)/ FERRISARIATO	c/u	2	3.68	7
22	Teléfono digital colores/FERRISARIATO	c/u	1	7.83	8
23	Basureros aut. Marmol/ FERRISARIATO	c/u	2	1.87	4
	SUBTOTAL				1880
COCINA					
25	Cafetera Mr. Cofee/ SUKASA	c/u	1	43.19	43
26	Horno microondas/ COMBO SUKASA	c/u	1	80.00	80
27	Vajillas de 20 piezas MOD. 1802/ FERRISARIATO	Juego	1	9.99	10
28	Comedor para 6 personas/ FERRISARIATO	Juego	1	112.00	112
29	Mantel/ SUPERMAXI	c/u	3	6.35	19
30	Vasos de 12 piezas/ FERRISARIATO	Juego	1	4.98	5
31	Cubiertos para 6 personas/ SUPERMAXI	Juego	1	7.74	8
32	Mandiles/ SUPERMAXI	c/u	4	6.53	26
33	Basureros aut. Marmol/ FERRISARIATO	c/u	1	1.87	2
	SUBTOTAL				305

SALA DE LECTURA					
34	Cacilleros de seguridad de madera para 24 estudiantes/ WILLIAM'S	Bloque	1	784.00	784
35	Una mesa y seis sillas/ FERRISARIATO	Juego	4	112.00	448
36	Basureros aut. Marmol/ FERRISARIATO	c/u	1	1.87	2
SUBTOTAL					1234
SALA DE COMPUTACIÓN E INTERNET					
37	Procesador Intel Celeron 2.4 Ghz más impresora/COMPUHOUSE	c/u	3	610.40	1831
38	Mueble p/ computador Lorena / FERRISARIATO	c/u	3	54.03	162
39	Silla/oficina giratoria color/ FERRISARIATO	c/u	3	16.99	51
40	Scanner Benq 4300	c/u	1	43.68	44
41	Basureros aut. Marmol/ FERRISARIATO	c/u	1	1.870	2
SUBTOTAL					2090
LAVANDERÍA Y PLANCHADO					
42	Lavadora Mabe 30 lb/ COMBO SUKASA	c/u	1	446.49	446
43	Plancha a vapor c/teflón/ FERRISARIATO	c/u	2	9.99	20
SUBTOTAL					466
TOTAL					13175

Elaborado por: Evelyn Calvache

CUADRO No. 6

PRESUPUESTO PARA LA ADECUACIÓN DE LA HOSTAL RESIDENCIA					
ITEM	ESPECIFICACIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
1	Triplex 4x8x12	c/u	16	18.03	289
2	Liston 4x4 seike 2.35	c/u	16	2.84	46
3	Puertas Tambor TxT P-2C 205x070	c/u	4	35.73	143
4	Marcos C/BT. SEYKE 100x15x35	c/u	4	6.96	28
5	Marcos C/BT. SEYKE 215x15x35	c/u	8	13.91	111
6	Cerradura Fort.BCE. Puli. C/LL 730	c/u	4	10.65	43
7	Moldura M-36 M.D.F 244	c/u	20	1.70	34
8	Bisagras Fanal 3" 23-G300 US26	c/u	12	0.96	12
TOTAL					704

Elaborado por: Evelyn Calvache

1.1.2. INVERSIONES

CUADRO No. 7

FINANCIAMIENTO DE LA INVERSIÓN

FUENTE	VALOR USD.	%
CAPITAL PROPIO	3.071	18%
CRÉDITO	15.000	82%
TOTAL	18.071	100%

Elaborado por: Evelyn Calvache

CUADRO No. 8

INVERSIONES

RUBRO	VALOR USD.
ADECUACIÓN HOSTAL RESIDENCIA	704
EQUIPOS	1.513
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	1.875
MUEBLES Y ENSERES	9.787
CAPITAL DE TRABAJO	3.790
INVERSIÓN PUBLICITARIA	356
CERTIFICADO DE REGISTRO	46
TOTAL	18.071

Elaborado por: Evelyn Calvache

CUADRO No. 9

TABLA DE AMORTIZACIÓN DEL CRÉDITO

MONTO USD.		15000	PLAZO		5	SERVICIO		2235
TASA INTERÉS		16.00%	PAGOS ANUALES		2			
PERÍODO	DESBOLSO	INTERÉS	PRINCIPAL	SERVICIO	SALDO			
0	15000				15000			
1		1200	1035	2235	13965			
2		1117	1118	2235	12846			
3		1028	1208	2235	11639			
4		931	1304	2235	10334			
5		827	1409	2235	8925			
6		714	1521	2235	7404			
7		592	1643	2235	5761			
8		461	1775	2235	3986			
9		319	1917	2235	2070			
10		166	2070	2235	0			

Elaborado por: Evelyn Calvache

1.1.3. PROYECCIÓN DE LOS GASTOS

Se consideró una inflación anual estimada del 3.5%, para establecer el valor anual de los servicios básicos (teléfono, luz, agua).

CUADRO No. 10

GASTOS GENERALES ANUALES

RUBRO	VALOR USD.				
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
ARRIENDOS	9600	9600	9600	9600	9600
SERVICIOS BÁSICOS (TELÉFONO, LUZ, AGUA)	885	912	940	969	998
GUARDIANÍA	7680	7680	7680	7680	7680
MANTENIMIENTO EQUIPOS	68	68	68	68	68
MANTENIMIENTO VEHÍCULOS	-	-	-	-	-
GASTOS SEGUROS					
LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO	42	42	42	42	42
HONORARIOS PROFESIONALES (CONTADOR)	250	250	250	250	250
TOTAL	18525	18552	18580	18608	18638

Elaborado por: Evelyn Calvache

CUADRO No. 11

SERVICIOS BÁSICOS

CONCEPTO	UNIDAD	CONSUMO ANUAL	VALOR UNITARIO	VALOR ANUAL
ENERGÍA ELÉCTRICA	Kw/ hora	6.000	0.08	480
AGUA POTABLE	M ³	1.200	0.30	357
USO TELÉFONO ADMINISTRACIÓN	minutos	4.800	0.01	48
USO TELÉFONO ESTUDIANTES	minutos	11.520	0.01	115
TOTAL				1000

Elaborado por: Evelyn Calvache

Para el presupuesto de la mano de obra, se considera que ya se incorporan los 8 dólares que faltan a la remuneración básica unificada, debido a que el proyecto se va implementar a partir del 2005.

CUADRO No. 12

NOMINA DEL PERSONAL (US\$)											
CARGO	SUELDO NOMINAL	COMPONENTE SALARIAL	BÁSICO ANUAL	DÉCIMO TERCERO	DÉCIMO CUARTO	SUBSIDIO TRANSP.	APORTE IESS	COST. TOTAL ANUAL	RATIO	CANTIDAD IP PERSONAS	TOTAL
ADMINISTRADOR	250	-	3000	250	136	-	365	3750	1.25	1	3750
RECEPCIONISTA	153	-	1833	153	136	-	223	2345	1.28	1	2345
CAMARERA	152	-	1827	152	136	-	222	2336	1.28	1	2336
TOTAL			6660	555	407	-	809	8431	4	3	8431

Elaborado por: Evelyn Calvache

1.1.4. PROYECCIÓN DE LOS INGRESOS

Las cantidades que corresponden a los ingresos por: habitaciones dobles, horas de uso de Internet, libras de ropa, y llamadas telefónicas son valores promedio anuales.

Se consideró una inflación anual estimada del 3.5%, para establecer los precios de las habitaciones, del Internet, del lavado y planchado y de las llamadas telefónicas.

CUADRO No. 13
PROYECCIÓN DE VENTAS DE LAS HABITACIONES

Año	HABITACIONES					
	Dobles con baño privado	Precio por habitación	TOTAL ANUAL	Dobles sin baño privado	Precio por habitación	TOTAL ANUAL
1	4	155	13286	8	150	25714
2	4	160	13691	8	155	26499
3	4	165	14109	8	159	27307
4	4	170	14539	8	164	28140
5	4	175	14982	8	169	28998

Elaborado por: Evelyn Calvache

Supuesto: Cada estudiante va a utilizar en promedio el Internet, por lo menos 3 horas a la semana.

El costo por hora de Internet en los establecimientos que prestan servicios de Internet, varía entre 0.80 -1.50 dólares

CUADRO No. 14
PROYECCIÓN DE VENTAS DEL INTERNET

Año	INTERNET		TOTAL
	Horas de uso	Precio por hora	
1	3456	0.80	2765
2	3456	0.82	2849
3	3456	0.85	2938
4	3458	0.88	3026
5	3456	0.90	3118

Elaborado por: Evelyn Calvache

Supuesto: Cada estudiante universitario, va enviar a la lavandería en promedio 4 libras de ropa a la semana.

El costo de libra de ropa, para lavado, secado y planchado en establecimientos que prestan servicios de lavandería varía desde 0.60 centavos a 1 dólar.

Se determinará proporcionalmente el precio de cada prenda de acuerdo a su peso (*ver anexo 9*).

CUADRO No. 15
PROYECCIÓN DE VENTAS DE LAVANDERÍA Y PLANCHADO

Año	LAVANDERÍA Y PLANCHADO		TOTAL
	Libras	Precio por libra	
1	4608	0.50	2304
2	4608	0.52	2374
3	4608	0.53	2447
4	4608	0.55	2521
5	4608	0.56	2598

Elaborado por: Evelyn Calvache

CUADRO No. 16
PROYECCIÓN DE VENTAS DE LLAMADAS TELEFÓNICAS LOCALES

Año	LLAMADAS TELEFÓNICAS LOCALES		TOTAL
	Llamadas (aprox. 5 minutos)	Precio por llamada	
1	2304	0.10	230
2	2304	0.10	237
3	2304	0.11	245
4	2304	0.11	252
5	2304	0.11	260

Elaborado por: Evelyn Calvache

CUADRO No. 17

PROYECCIÓN DE VENTAS TOTALES ANUALES

AÑO	VALOR
1	44299
2	45650
3	47043
4	48477
5	49956
TOTAL	235426

Elaborado por: Evelyn Calvache

1.1.5. PUNTO DE EQUILIBRIO

1.1.5.1. PROYECCIÓN DE LA ESTRUCTURA DE COSTOS Y GASTOS

CUADRO No. 18

COSTOS FIJOS

DETALLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Gastos de nómina	8431	8431	8431	8431	8431
Depreciación	571	571	571	571	571
Uso Internet	240	240	240	240	240
Gastos administrativos	17640	17640	17640	17640	17640
TOTAL	26882	26882	26882	26882	26882

Elaborado por: Evelyn Calvache

CUADRO No. 19
COSTOS VARIABLES

Se considera una inflación del 3.5% anual, la cual se mantiene durante los 5 años

DETALLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Servicios Básicos (luz, agua, teléfono) para Administración	885	912	940	969	998
Uso teléfono estudiantes	115	119	122	126	130
Suministros de limpieza y aseo	972	1001	1032	1063	1096
Teléfono/internet	691	712	734	756	779
Gastos Financieros	2317	1959	1541	1053	484
Otros Gastos	215	222	228	235	243
TOTAL	5195	4925	4597	4203	3730

Elaborado por: Evelyn Calvache

CUADRO No. 20
COSTOS TOTALES

DETALLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	TOTAL USD.
Costos Fijos	26882	26882	26882	26882	26882	134408
Costos Variables	5195	4925	4597	4203	3730	22650
Costos Totales	32077	31806	31479	31084	30612	157058

Elaborado por: Evelyn Calvache

CUADRO No. 21
INTERNET

CONCEPTO	UNIDAD	CONSUMO ANUAL	VALOR UNITARIO	VALOR ANUAL
USO INTERNET	ilimitado	-	-	240
TELÉFONO	minutos	69.120	0.01	691
TOTAL				931

Elaborado por: Evelyn Calvache

1.1.5.2. DETERMINACIÓN DEL PUNTO DE EQUILIBRIO.- El nivel de ventas requerida para cubrir los costos totales de la hostal residencia estudiantil es de 148.716 dólares.

$$PE = \frac{\text{Costo Fijo Total}}{1 - \frac{\text{Costo Variable Total}}{\text{Ventas Totales}}}$$

$$PE = \frac{134408}{1 - \frac{22650}{235426}}$$

$$PE = \frac{134408}{0.90379028}$$

$$PE = 148716$$

Elaborado por: Evelyn Calvache

CUADRO No. 22

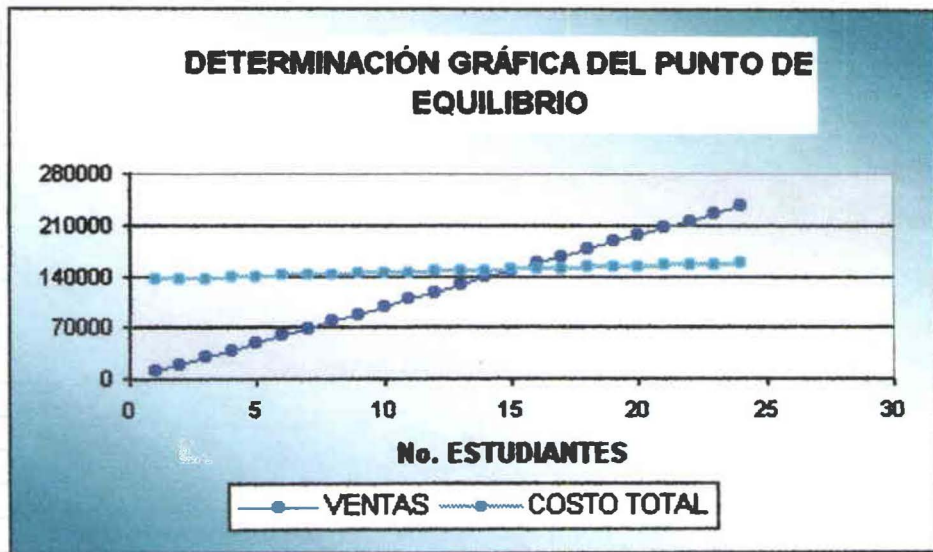
DETERMINACIÓN DEL PUNTO DE EQUILIBRIO

No. ESTUDIANTES	VENTAS TOTALES	COSTOS FIJOS	COSTOS VARIABLES	COSTO TOTAL
1	9809	134408	944	135352
2	19619	134408	1888	136296
3	29428	134408	2831	137240
4	39238	134408	3775	138183
5	49047	134408	4719	139127
6	58856	134408	5663	140071
7	68666	134408	6606	141015
8	78475	134408	7550	141958
9	88285	134408	8494	142902
10	98094	134408	9438	143846
11	107903	134408	10381	144790
12	117713	134408	11325	145733
13	127522	134408	12269	146677
14	137332	134408	13213	147621
15	147141	134408	14156	148565
16	156950	134408	15100	149508
17	166760	134408	16044	150452
18	176569	134408	16988	151396
19	186379	134408	17931	152340
20	196188	134408	18875	153283
21	205997	134408	19819	154227
22	215807	134408	20763	155171
23	225616	134408	21706	156115
24	235426	134408	22650	157058

Elaborado por: Evelyn Calvache

Se requiere de 16 estudiantes para cubrir los costos totales anuales.

GRÁFICO No. 17



Elaborado por: Evelyn Calvache

1.1.6. ESTADO DE FUENTES Y USOS DE FONDOS
CUADRO No. 23
**HOSTAL RESIDENCIA
ESTADO DE FUENTES Y USOS DE FONDOS**

	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
FUENTES						
CAP. PROPIO	3.071					
CRÉDITO DE LARGO PLAZO	15.000					
ING. POR VTAS	-	44.299	45.650	47.043	48.477	49.956
CRÉDITO CORTO PLAZO	-	-	-	-	-	-
VALOR RESCATE	-	-	-	-	-	7.672
IVA RETENIDO Y NO PAGADO		437	450	464	478	493
SALDO ANTERIOR		3.790	11.080	18.622	26.842	35.742
TOTAL FUENTES	18.071	48.526	57.180	66.128	75.798	93.862
USOS						
INVERSIONES	14.281					
GASTOS DE NÓMINA		8.431	8.431	8.431	8.431	8.431
COSTOS DIRECTOS		2.018	2.072	2.128	2.186	2.245
COSTOS PRODUCCIÓN NO VENDIDA						
COSTOS INDIRECTOS		-	-	-	-	-
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS		18.525	18.552	18.580	18.608	18.638
PAGO PPAL CRÉDITO CORTO PLAZO						
PAGO INTERESES CR. CORTO PLAZO						
SERVICIO DEUDA PAGO AL PRINCIPAL		2.154	2.512	2.930	3.418	3.986
SERVICIO DEUDA PAGO INTERESES		2.317	1.959	1.541	1.053	484
GASTOS DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS						
PROVISIÓN IMPREVISTOS	-	221	228	235	242	250
PAGO IVA RETENIDO		-	437	450	464	478
TOTAL USOS	14.281	33.666	34.191	34.295	34.402	34.512
SALDO FUENTES - USOS	3790	14.860	22.990	31.833	41.396	59.350
SALDO ANTERIOR		3.790	11.080	18.622	26.842	35.742
SERVICIO DEUDA L.P. AL PRINCIPAL		2.154	2.512	2.930	3.418	3.986
SERVICIO DEUDA C.P. PRINCIPAL		-	-	-	-	-
DEPRECIACIÓN ACTIVOS FIJOS		2.359	2.359	2.359	2.359	2.359
AMORTIZACIONES		-	-	-	-	-
UTILIDAD ANTES IMPUESTO Y PARTICIPACIÓN		10.427	12.049	13.769	15.597	17.548
PARTICIPACIÓN TRABAJADOR (15%)		1.564	1.807	2.065	2.340	2.632
UTILIDAD DESPUES DE PARTICIPACIÓN		8.863	10.242	11.703	13.258	14.916
IMPUESTO A LA RENTA (25%)		2.216	2.560	2.926	3.314	3.729
UTILIDAD DESPUES DE IMPUESTO	3.790	6.647	7.681	8.777	9.943	11.187
SALDO DE CAJA	3.790	11.080	18.622	26.842	35.742	52.989
INVERSIÓN INICIAL	18.071					
FLUJO DE EFECTIVO	(18.071)	9.007	10.041	11.137	12.303	13.547
TASA INTERNA DE RETORNO	49.69%					

Elaborado por: Evelyn Calvache

1.1.7. FLUJO DE EFECTIVO.- Como el valor que se obtuvo del VAN es positivo ($VAN > 0$), se puede decir que el proyecto es rentable a una tasa de descuento del 10%.

CUADRO No. 24

**HOSTAL RESIDENCIA
FLUJO DE EFECTIVO**

AÑO	INVERSIÓN	COSTOS OPERATIVOS	PART. TRABAJADORES	IMPUESTO RENTA	INGRESOS	FLUJO
0	18.071					(18.071)
1		31.512	1.564	2.216	44.299	9.007
2		31.242	1.807	2.560	45.650	10.041
3		30.915	2.065	2.926	47.043	11.137
4		30.521	2.340	3.314	48.477	12.303
5		30.048	2.632	3.729	49.956	13.547
6			-	-		-
7			-	-		-
8			-	-		-
9			-	-		-
10			-	-		-
TASA INTERNA DE RETORNO						49.69%
VALOR ACTUAL NETO 10.00%						23.597
RELACION BENEFICIO COSTO						1.67

Elaborado por: Evelyn Calvache

1.1.8. PERÍODO DE RETORNO DE LA INVERSIÓN.- El valor de la inversión se puede recaudar en 1 año y 11 meses.

Cálculos:

$$18.071 - 9.007 = 9.136$$

$$10.041/360 = 27.89$$

$$9.064/27.89 = 340.68$$

$$324.99 / 30 = 10.83 \longrightarrow \text{equivale a 11 meses}$$

1.1.9. ESTADOS FINANCIEROS PROYECTADOS

CUADRO No. 25

**HOSTAL RESIDENCIA
ESTADO DE SITUACIÓN INICIAL
AÑO 0**

ACTIVO		PASIVO	
DISPONIBLE	3.790	PORCIÓN CTE.L.PLAZO	2.154
OTROS DISPONIBLES		D. C. PLAZO	-
TOTAL CIRCULANTE	3.790	PASIVO CORRIENTE	2.154
FIJO			
TERRENO	-		
ADECUACIÓN HOSTAL RESIDENCIA	704		
EQUIPOS	1.513		
MUEBLES Y ENSERES	9.787		
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	1.875		
		TOTAL PASIVO L.PLAZO	12.846
TOTAL ACTIVO FIJO	13.879	DEUDA L. PLAZO	12.846
DEPRECIACIÓN ACUMULADA	-		
ACTIVO FIJO NETO	13.879	PATRIMONIO	
OTROS ACTIVOS		CAPITAL	3.071
INVERSIÓN PUBLICITARIA	356		
CERTIFICADO DE REGISTRO	46		
		UTIL. DEL EJERCICIO	-
AMORTIZACIÓN ACUMULADA	-		
TOTAL OTROS ACTIVOS	402	TOTAL PATRIMONIO	3.071
TOTAL ACTIVOS	18.071	TOTAL PAS. CAP.	18.071

Elaborado por: Evelyn Calvache

CUADRO No. 26
HOSTAL RESIDENCIA
ESTADO DE BALANCE
AÑO 1

ACTIVO		PASIVO	
DISPONIBLE	11.080	PORCIÓN CTE.L.PLAZO	2.512
INVENTARIOS	-	D. C. PLAZO	-
TOTAL CIRCULANTE	11.080	IVA RETENIDO	437
FIJO		PASIVO CORRIENTE	2.949
ADECUACIÓN HOSTAL RESIDENCIA	704		
EQUIPOS	1.513		
MUEBLES Y ENSERES	9.787		
VEHÍCULOS	-		
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	1.875		
		TOTAL PASIVO L.PLAZO	10.334
TOTAL ACTIVO FIJO	13.879	DEUDA L. PLAZO	10.334
DEPRECIACIÓN ACUMULADA	(2.359)		
ACTIVO FIJO NETO	11.519	PATRIMONIO	
OTROS ACTIVOS		CAPITAL	3.071
INVERSIÓN PUBLICITARIA	356	AUMENTOS DE CAPITAL	-
CERTIFICADO DE REGISTRO	46		
OTROS COSTOS PREINV.	-	UTIL. DEL EJERCICIO	6.647
AMORTIZACIÓN ACUMULADA	-		
TOTAL OTROS ACTIVOS	402	TOTAL PATRIMONIO	9.718
TOTAL ACTIVOS	23.001	TOTAL PAS. CAP.	23.001
ESTADO DE RESULTADOS			
GASTOS NOMINA	8.431	INGRESOS POR VENTAS	44.299
GASTOS ADMINISTRATIVOS	18.525	COSTO DE VENTAS	2.018
GASTOS FINANCIEROS	2.317		
DEPRECIACIONES	2.359		
GASTOS DE COMERCIAL.Y VENTAS	-		
OTROS GASTOS	221		
AMORTIZACIONES	-		
TOTAL GASTOS	31.854		
UTILIDAD DEL EJERCICIO	10.427		
15% PARTICIPACIÓN TRABAJADORES.	(1.564)		
UTILIDAD DESPUÉS DE PARTICIPACIÓN	8.863		
IMPUESTO RENTA	(2.216)		
UTILIDAD DESPUÉS DE IMPUESTO	6.647		
TOTAL	42.281	TOTAL	42.281

Elaborado por: Evelyn Calvache

CAPÍTULO VI

1. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1.1. CONCLUSIONES

- Las hostales que existen en Quito no ofrecen servicios de hospedaje dirigidos únicamente para estudiantes, lo hacen indistintamente para cualquier persona; siendo su segmento principal los turistas nacionales, extranjeros o ejecutivos que llegan de otras ciudades.
- Las universidades de la provincia de Pichincha tienen un número elevado de estudiantes de provincia, que necesitan alojamiento y de otros servicios que les permita satisfacer sus necesidades.
- La hostal residencia estudiantil va demandar 24 estudiantes, es decir va captar el 0.0001% de los estudiantes universitarios de provincia.
- Al implementar una hostal residencia estudiantil que cuente con servicios como: sala de computación e internet, sala de lectura, lavandería y planchado, etc.; se está contribuyendo a mejorar la calidad de vida de los estudiantes universitarios que vienen a residir a Quito.
- De acuerdo al análisis financiero realizado, el Valor Actual Neto (VAN) es positivo y la Tasa Interna de Retorno (TIR) generada por el proyecto es del 49.69%, lo que indica que el proyecto es rentable y viable.

1.2. RECOMENDACIONES

- La hostal residencia deberá estar ubicada en la zona centro de Quito, en la denominada “Zona Universitaria”, para satisfacer los requerimientos de los estudiantes universitarios de provincia.

- Debido al alto número de estudiantes universitarios de provincia que necesitan alojamiento, se recomienda implementar varias hostales residencias.

BIBLIOGRAFÍA

- ARMSTRONG, Gary y KOTLER, Philip. **Marketing**. Ed. Prentice Hall, México, 2001, 8va. Ed.
- BÁEZ CASILLAS, Sixto. **Hotelería**. Ed. Continental, México, 1995, 2da. Ed.
- **Diccionario de la Lengua Española Básico**. Ed. Norma S.A., 1998.
- **Enciclopedia Práctica Profesional del Turismo, Hoteles y Restaurantes**. Ed. Océano/Centrum, Barcelona-España.
- KOTLER, Philip y otros. **Mercadotecnia para hotelería y turismo**. Ed. Prentice Hall, México, 1997. 1ra. Ed.
- KOTLER, Philip. **Dirección de Mercadotecnia: Análisis, Planeación, Implementación y Control**. Ed. Prentice Hall, México, 1996. 8ta. Ed.
- IBÁÑEZ, Marcela. **Introducción a la Industria de la Hospitalidad**. <http://mailweb.udlap.mx/~marcella/Hr125/cap1.ppt>.
- LEIVA ZEA, Francisco. **Nociones de metodología de investigación científica**. Ed. Gráficas Modernas, Quito-Ecuador, 1988. 3ra. Ed.
- **Ley de Desarrollo Turístico, Reglamento, Legislación conexas**. Ed. Profesional, Quito- Ecuador, marzo 2001.

- MARTÍNEZ BENCARDINO, Ciro. ***Estadística Comercial: Mejores Recursos Humanos en la Empresa***. Ed. Norma, Santafé de Bogotá - Colombia, 1994.
- MINISTERIO DE TURISMO. ***Manual Legal de Turismo***, Págs. 6-7.
- MONTANER, Jordi y otros. ***Diccionario de Turismo***. Ed. Síntesis S.A., Madrid – España.
- MONTAÑO SÁNCHEZ, Josefina. ***Administración de Riesgos en Hotelería***. Ed. Trillas, México, 1995. Pág.31.
- POWERS, Tom. ***Introduction to Management in the hospitality Industry***. Ed. John Wiley & Sons, Canada, 1995. 5ta. Ed.
- RAMÍREZ CAVASSA, César. ***Hoteles: Gerencia, Seguridad y Mantenimiento***. Ed. Trillas ,México, 1995. 2da. Ed.
- Registro Oficial No. 726. ***Reglamento General de las Actividades Turísticas***. Martes 17 de Diciembre del 2002.
- <http://www.descubre-ecuador.com/mapas/callejon%20andino/quito.htm>

ANEXOS

ANEXO 1

HOSTALES EN QUITO

Parroquia: Quito
Categoría: Primera

Hostales	Habitaciones	Piadas	Mesas	Piadas	Personal
Los Alpes	21	37	10	40	14
Barnard	29	70	16	64	24
Barón de Carondelet	14	41	7	28	4
Camila's	12	27	6	24	4
La Cartuja	12	22	6	24	5
Las Cibeles	15	30	5	20	6
La Estancia	12	20	0	0	6
Floresta	22	43	10	40	6
Fuente de piedra	19	38	8	32	14
G D'Oro	17	34	9	36	4
Gold	24	53	8	32	8
Hostal Sur	17	37	8	32	13
Ibiza	12	22	4	16	5
Jardín del sol	20	45	10	40	11
Jormary	23	43	10	40	13
Koronado	17	35	17	35	8
Palm Garten	20	38	6	24	8
Portonel	16	42	20	80	8
La Posada Colonial Colhome	14	28	10	40	7
Posada Real	16	28	6	24	9
La Pradera	14	28	12	48	9
Rincón Escandinavo	24	55	13	52	13
San Antonio	12	19	7	28	7
Santa Bárbara	16	26	6	24	14

Sierra Madre	21	41	12	48	11
Sol de Quito	14	30	6	24	7
Suites González Suárez	12	24	5	20	8
Taurino	20	39	10	40	9
Vieja Cuba	30	50	15	60	7
La Villa de Toledo	18	43	4	16	12

Fuente: Ministerio de Turismo
Elaborado por: Evelyn Calvache

HOSTALES EN QUITO

Categoría: Segunda

Hostales	Habitaciones	Plazas	Mesas	Plazas	Personal
Aeropuerto	14	28	12	48	11
Ankara	17	34	0	0	2
El Balcón	14	31	10	40	5
El Batán	13	26	6	24	8
Café Cultura	24	43	10	40	26
Carrón	21	55	6	24	10
Casa Blanca	27	52	0	0	8
Casa Grande Kuyoyo	13	23	7	28	4
La Casa Grande	12	27	2	8	5
Casa Sol	16	29	4	16	7
Ebano	15	29	6	24	6
Eco Karmel	23	37	3	12	5
Fuente de Piedra No. 2	20	45	12	48	14
Helbling	12	25	7	28	9
El Loro Verde	23	45	4	16	5
Marquesa	12	35	26	104	9
Millenium Food	12	20	10	40	6
Othello	16	32	8	32	6

Pickett	22	46	6	24	5
Rapa Nui	20	37	7	28	8
Rick's	42	54	12	48	7
Rincón de Bavaria	13	26	9	36	6
Román	20	45	5	20	9
Rumipamba	25	53	10	40	4

*Fuente: Ministerio de Turismo
Elaborado por: Evelyn Calvache*

HOSTALES EN QUITO

Categoría: Tercera

Hostales	Habitaciones	Plazas	Mesas	Plazas	Personal
Buenos Aires	22	45	10	40	4
Chone	20	38	7	28	8
Crossroads Café & Hostal	13	29	8	32	11
De los Andes Internacional	12	26	4	16	3
Mariscal Sucre	19	38	21	84	4
Mi Casona	15	30	10	40	10
Nick's	13	21	3	12	1
San Agustín	20	46	10	40	11
La Tropicana	27	57	12	48	5

*Fuente: Ministerio de Turismo
Elaborado por: Evelyn Calvache*

ANEXO 2

**COMPARACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE OFRECEN LOS
HOSTALES SEGÚN SU CATEGORÍA**

HOSTALES SERVICIOS	I CATEGORÍA (3 ESTRELLAS)	II CATEGORÍA (2 ESTRELLAS)	III CATEGORÍA (1 ESTRELLA)
<i>Recepción</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personal capacitado. ▪ Recepcionista bilingüe. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Convenientemente atendido. ▪ Se ocupa del servicio telefónico. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personal necesario para atender este servicio.
<i>De Pisos</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Camarera por cada 10 y 6 habitaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Camarera por cada 10 y 8 habitaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personal necesario para atender este servicio.
<i>De Comedor</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Menú deberá permitir la elección entre 3 o más especialidades. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Menú deberá permitir sustituir uno de los platos del menú. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personal necesario para atender este servicio. ▪ Menú fijo.
<i>Telefónico</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A través de una central atendida personalmente. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Teléfono público en la recepción. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Teléfono público en la recepción.
<i>De Lavandería y Planchado</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Propio del establecimiento o contratado. 	<ul style="list-style-type: none"> Propio del establecimiento o contratado. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No tiene
<i>Botiquín de primeros auxilios</i>	Sí	Sí	Sí

Fuente: Reglamento Hotelero

Elaborado por: Evelyn Calvache

ANEXO 3
UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS

MES ENCUESTA: **Febrero** AÑO: **2004**

JORNADA DE ESTUDIO: **Diurna** **SEXO:** **M**
 Vespertina **F**

PROCEDENCIA:

Provincia _____ Ciudad _____

ENCUESTA

Sírvase contestar a las siguientes preguntas. La sinceridad de sus respuestas será de mucha utilidad para la investigación que estoy realizando acerca de los "Servicios de Hospedaje Estudiantil Universitario". Le agradezco anticipadamente.

1. ¿En qué universidad estudia?

- | | |
|--|-------|
| a) Universidad Andina Simón Bolívar | _____ |
| b) Universidad Central del Ecuador | _____ |
| c) Universidad de las Américas | _____ |
| d) Universidad Politécnica Salesiana | _____ |
| e) Universidad Tecnológica Equinoccial | _____ |
| f) Pontificia Universidad Católica del Ecuador | _____ |
| g) Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales | _____ |
| h) Escuela Politécnica Nacional | _____ |
| i) Escuela Politécnica del Ejército | _____ |

2. ¿En qué colegio se graduó?

- | | | | |
|---------------|-------|-------------------|-------|
| a) Particular | _____ | c) Municipal | _____ |
| b) Fiscal | _____ | d) Fisco-misional | _____ |

3. ¿Cuántas veces viaja a su ciudad de origen mensualmente?

- | | | | |
|------------------|-------|-------------|-------|
| a) 5 veces o más | _____ | d) 2 veces | _____ |
| b) 4 veces | _____ | e) 1 vez | _____ |
| c) 3 veces | _____ | f) No viaja | _____ |

4. ¿Dónde reside en Quito?

- | | | | |
|-----------|-------|-----------------------|-------|
| a) Norte | _____ | c) Sur | _____ |
| b) Centro | _____ | d) Fuera de la ciudad | _____ |

5. ¿Dónde se hospeda?

- | | | | |
|-----------------|-------|-----------------------------|-------|
| a) Hostal | _____ | e) Residencia universitaria | _____ |
| b) Hotel | _____ | f) Casa | _____ |
| c) Departamento | _____ | g) Con un familiar | _____ |
| d) Pensión | _____ | h) Otro (especifique) | _____ |

6. Con cuántas personas vive:

- | | |
|----------------------------------|-------|
| a) en el sitio donde se hospeda? | _____ |
| b) en la misma habitación? | _____ |

7. ¿Qué servicios tiene en la actualidad el sitio dónde se hospeda?

- | | | | |
|--------------------------------------|-------|--------------------|-------|
| a.1) Desayuno | _____ | | |
| a) Comedor: | | a.2) Almuerzo | _____ |
| | | a.3) Merienda | _____ |
| b) Mantenimiento de las Habitaciones | _____ | g) Internet | _____ |
| c) Habitaciones con baño privado | _____ | h) Sala de Lectura | _____ |
| d) Lavado y planchado de ropa | _____ | i) Seguridad | _____ |
| e) Computadoras | _____ | j) Teléfono | _____ |
| f) Botiquín de primeros auxilios | _____ | | |
| k) Otros (especifique) | _____ | | _____ |

8. ¿Dónde le gustaría residir? _____ ¿Por qué?

9. ¿Qué le disgusta del lugar dónde reside?

10. ¿ Cuánto paga mensualmente por el sitio dónde vive?

- a) Menos de \$ 50 ___ b) Entre \$ 50 - \$100 ___ c) Entre \$100 -\$150 ___
 d) Entre \$150 - \$200 ___ e) Entre \$200 - \$250 ___ f) Más de \$250 ___

11. El pago mensual del arriendo del establecimiento en el que se hospeda incluye:

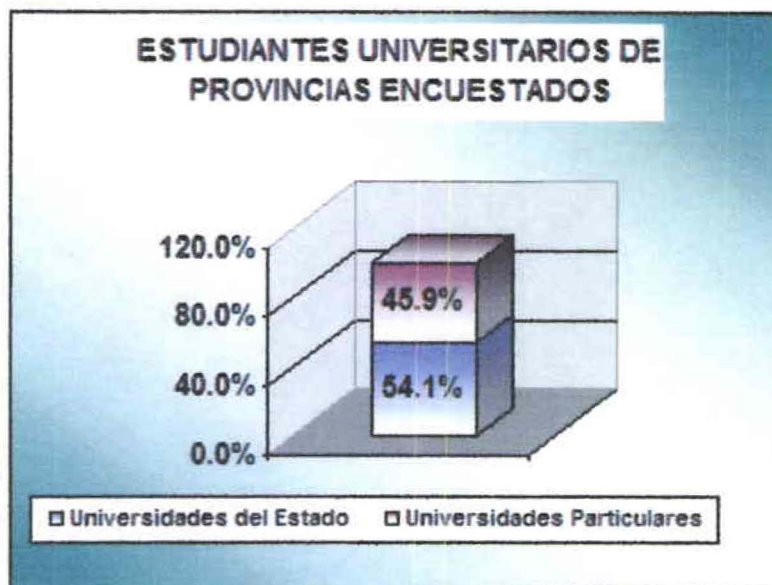
- | | | | |
|--------------------------------------|-----|--------------------|-------|
| a.1) Desayuno | ___ | | |
| a) Comedor: | | a.2) Almuerzo | ___ |
| | | a.3) Merienda | ___ |
| b) Mantenimiento de las Habitaciones | ___ | h) Sala de Lectura | ___ |
| c) Habitaciones con baño privado | ___ | i) Seguridad | ___ |
| d) Lavado y planchado de ropa | ___ | j) Teléfono | ___ |
| e) Computadoras | ___ | k) Agua | ___ |
| f) Internet | ___ | l) Luz | ___ |
| g) Botiquín de primeros auxilios | ___ | m) Ninguno | ___ |
| n) Otros (especifique) | ___ | _____ | _____ |

12. ¿Qué condiciones pondría para cambiarse del sitio dónde se hospeda en la actualidad? _____

ANEXO 4

1.- ¿En qué universidad estudia?

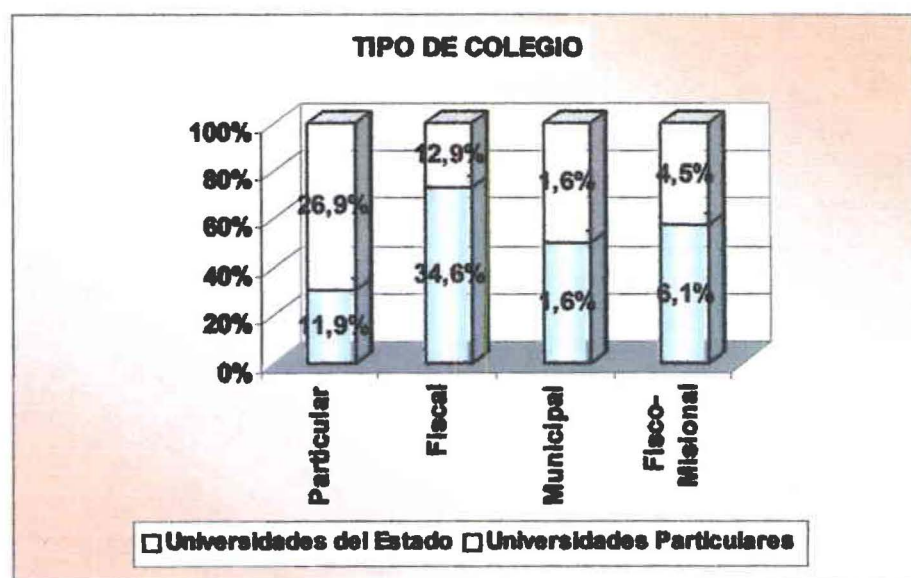
GRÁFICO No. 1



Elaborado por: Evelyn Calvache

2.- ¿En qué colegio se graduó?

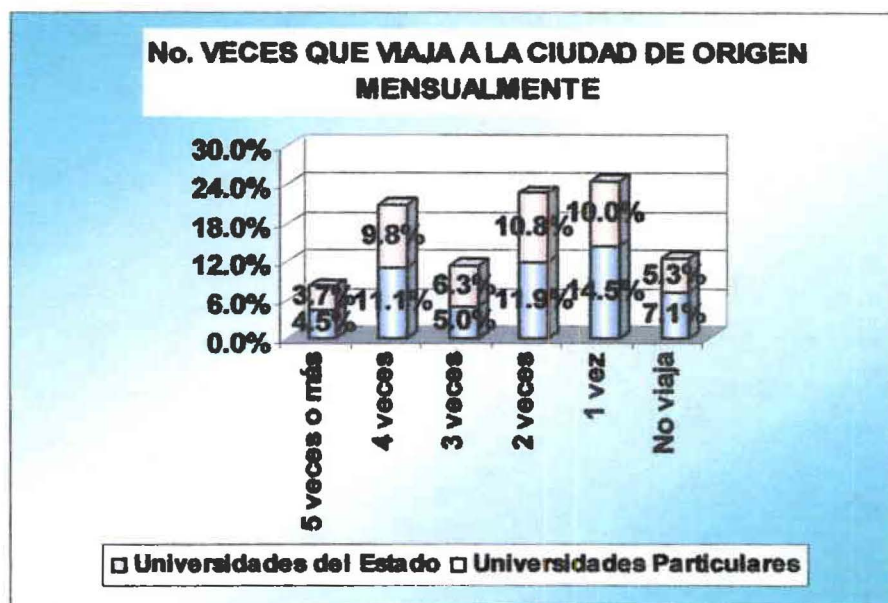
GRÁFICO No. 2



Elaborado por: Evelyn Calvache

3.- ¿Cuántas veces viaja a su ciudad de origen mensualmente?

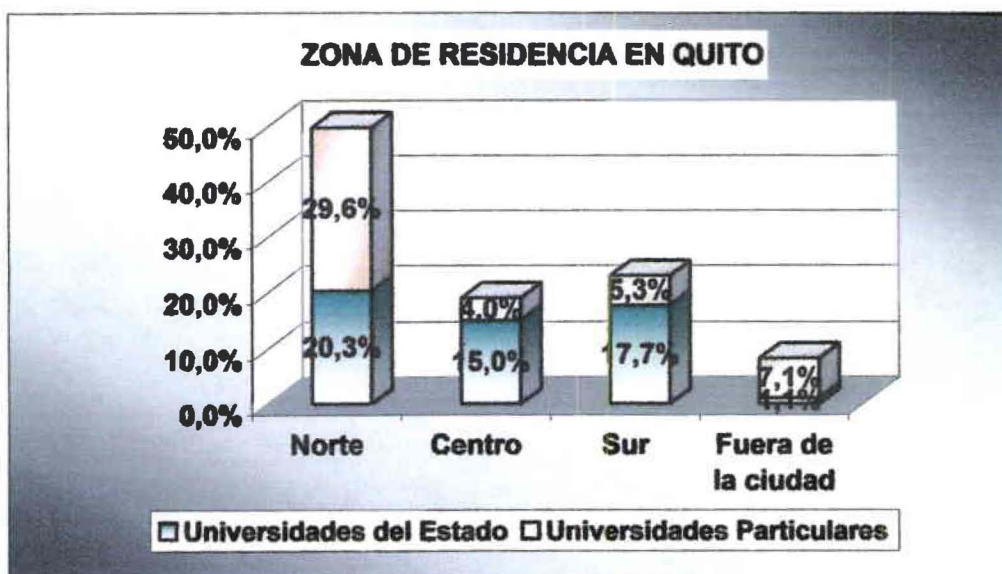
GRÁFICO No. 3



Elaborado por: Evelyn Calvache

4.- ¿Dónde reside en Quito?

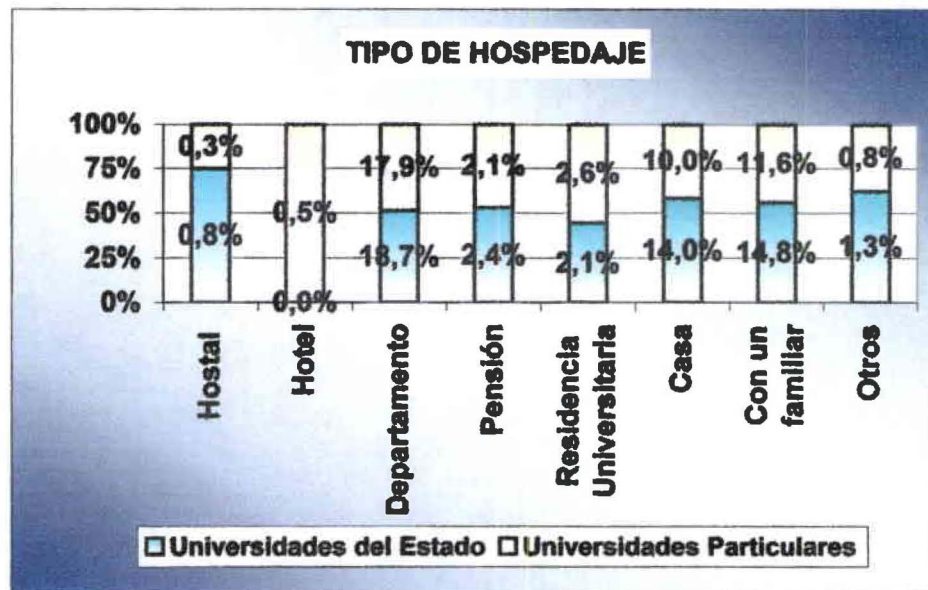
GRÁFICO No. 4



Elaborado por: Evelyn Calvache

5.- ¿Dónde se hospeda?

GRÁFICO No. 5



Elaborado por: Evelyn Calvache

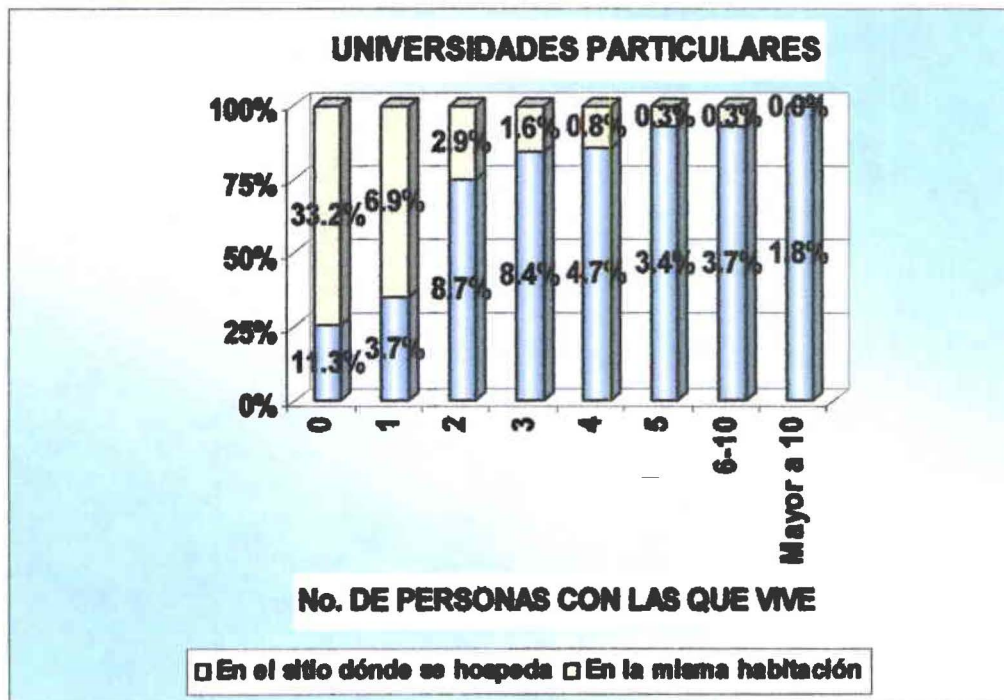
6.- ¿Con cuántas personas vive en el sitio dónde se hospeda y en la misma habitación?

GRÁFICO No. 6



Elaborado por: Evelyn Calvache

GRÁFICO No. 7



Elaborado por: Evelyn Calvache

ANEXO 5
RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

PREGUNTA 1: ¿En qué universidad estudia?

UNIVERSIDADES DEL ESTADO			UNIVERSIDADES PARTICULARES							%	TOTAL
EPN	UCE	%	FLACSO	PUCE	UTE	UPS	UDLA	ESPE	UASB		
41	164	54,1%	1	57	40	18	6	50	2	45,9%	379

Elaborado por: Evelyn Calvache

PREGUNTA 2: ¿En qué colegio se graduó?

TIPO DE COLEGIO	UNIVERSIDADES DEL ESTADO			UNIVERSIDADES PARTICULARES							%	TOTAL
	EPN	UCE	%	FLACSO	PUCE	UTE	UPS	UDLA	ESPE	UASB		
Particular	7	38	11,9%	0	40	24	6	6	26	0	26,9%	147
Fiscal	22	109	34,6%	1	13	11	9	0	15	0	12,9%	180
Municipal	0	6	1,6%	0	3	1	2	0	0	0	1,6%	12
Fisco- Misional	12	11	6,1%	0	1	4	1	0	9	2	4,5%	40
TOTAL	41	164	54,1%	1	57	40	18	6	50	2	45,9%	379

Elaborado por: Evelyn Calvache

PREGUNTA 3: ¿Cuántas veces viaja a su ciudad de origen mensualmente?

No. VECES QUE VIAJA A LA CIUDAD DE ORIGEN MENSUALMENTE	UNIVERSIDADES DEL ESTADO			UNIVERSIDADES PARTICULARES							%	TOTAL
	EPN	UCE	%	FLACSO	PUCE	UTE	UPS	UDLA	ESPE	UASB		
5 veces o más	0	17	4,5%	0	4	3	5	1	1	0	3,7%	31
4 veces	15	27	11,1%	0	10	9	4	0	12	2	9,8%	79
3 veces	4	15	5,0%	0	7	7	2	0	8	0	6,3%	43
2 veces	4	41	11,9%	1	16	9	4	2	9	0	10,8%	86
1 vez	8	47	14,5%	0	14	11	1	2	10	0	10,0%	93
No viaja	10	17	7,1%	0	6	1	2	1	10	0	5,3%	47
TOTAL	41	164	54,1%	1	57	40	18	6	50	2	45,9%	379

Elaborado por: Evelyn Calvache

PREGUNTA 4: ¿Dónde reside en Quito?

ZONA DE RESIDENCIA EN QUITO	UNIVERSIDADES DEL ESTADO			UNIVERSIDADES PARTICULARES								TOTAL
	EPN	UCE	%	FLACSO	PUCE	UTE	UPS	UDLA	ESPE	UASB	%	
Norte	15	62	20,3%	0	43	31	12	6	19	1	29,6%	189
Centro	16	41	15,0%	0	5	4	2	0	3	1	4,0%	72
Sur	9	58	17,7%	1	4	5	3	0	7	0	5,3%	87
Fuera de la ciudad	1	3	1,1%	0	5	0	1	0	21	0	7,1%	31
TOTAL	41	164	54,1%	1	57	40	18	6	50	2	45,9%	379

Elaborado por: Evelyn Calvache

PREGUNTA 5: ¿Dónde se hospeda?

TIPO DE HOSPEDAJE	UNIVERSIDADES DEL ESTADO			UNIVERSIDADES PARTICULARES								TOTAL
	EPN	UCE	%	FLACSO	PUCE	UTE	UPS	UDLA	ESPE	UASB	%	
Hostal	1	2	0,8%	0	1	0	0	0	0	0	0,3%	4
Hotel	0	0	0,0%	0	1	0	0	0	1	0	0,5%	2
Departamento	13	58	18,7%	1	17	16	9	3	20	2	17,9%	139
Pensión	2	7	2,4%	0	3	2	2	0	1	0	2,1%	17
Residencia	5	3	2,1%	0	4	2	1	0	3	0	2,6%	18
Casa	7	46	14,0%	0	13	10	2	1	12	0	10,0%	91
Con un familiar	12	44	14,8%	0	17	10	4	2	11	0	11,6%	100
Otros	1	4	1,3%	0	1	0	0	0	2	0	0,8%	8
TOTAL	41	164	54,1%	1	57	40	18	6	50	2	45,9%	379

Elaborado por: Evelyn Calvache

PREGUNTA 6: ¿Con cuántas personas vive en el sitio dónde se hospeda y en la misma habitación?

RANGO	UNIVERSIDADES DEL ESTADO						UNIVERSIDADES PARTICULARES														TOTAL %	
	EPN		UCE		TOTAL %		FLACSO		PUCE		UTE		UPS		UDLA		ESPE		UASB			
	No. PERSONAS CON LAS QUE VIVE		No. PERSONAS CON LAS QUE VIVE		% a	% b	No. PERSONAS CON LAS QUE VIVE														% a	% b
	a	b	a	b			a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b		
0	11	25	64	121	19,8%	38,5%	0	1	15	40	10	28	6	13	1	6	9	36	2	2	11,3%	33,2%
1	5	11	13	21	4,7%	8,4%	1	0	3	11	0	6	1	4	0	0	9	5	0	0	3,7%	6,9%
2	4	4	20	12	6,3%	4,2%	0	0	10	4	11	3	1	0	2	0	9	4	0	0	8,7%	2,9%
3	1	0	17	3	4,7%	0,8%	0	0	8	2	10	0	4	0	2	0	8	4	0	0	8,4%	1,6%
4	4	1	20	3	6,3%	1,1%	0	0	8	0	3	1	2	1	1	0	4	1	0	0	4,7%	0,8%
5	5	0	18	1	6,1%	0,3%	0	0	5	0	2	1	2	0	0	0	4	0	0	0	3,4%	0,3%
6-10	3	0	12	3	4,0%	0,8%	0	0	4	0	2	1	2	0	0	0	6	0	0	0	3,7%	0,3%
Mayor a 10	8	0	0	0	2,1%	0,0%	0	0	4	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1,8%	0,0%
TOTAL	41	41	164	164	54,1%	54,1%	1	1	57	57	40	40	18	18	6	6	50	50	2	2	45,9%	45,9%

Elaborado por: Evelyn Calvache

a= En el sitio dónde se hospeda

b= En la misma habitación

PREGUNTA 7: ¿Qué servicios tiene en la actualidad el sitio dónde se hospeda?

SERVICIOS QUE OFRECE EL SITIO DE HOSPEDAJE	UNIVERSIDADES DEL ESTADO			UNIVERSIDADES PARTICULARES							
	EPN	UCE	%	FLACSO	PUCE	UTE	UPS	UDLA	ESPE	UASB	%
Desayuno	15	102	6,9%	0	48	36	13	4	30	0	5,4%
Almuerzo	13	93	6,3%	0	35	31	13	4	26	0	4,5%
Merienda	17	105	7,2%	0	42	34	14	4	31	0	5,2%
Mantenimiento de las habitaciones	9	52	3,6%	0	26	21	5	4	17	0	3,0%
Habitaciones con baño privado	13	76	5,3%	1	34	30	10	4	22	2	4,3%
Lavado y planchado de ropa	7	49	3,3%	0	20	21	4	4	16	0	2,7%
Computadoras	12	54	3,9%	0	32	21	10	2	26	0	3,8%
Botiquín de primeros auxilios	6	36	2,5%	0	27	21	2	3	10	0	2,8%
Internet	2	21	1,4%	0	25	17	4	2	13	0	2,5%
Sala de lectura	5	29	2,0%	0	12	13	4	3	10	0	1,7%
Seguridad	13	51	3,8%	0	29	25	10	5	26	1	4,0%
Teléfono	24	105	7,6%	1	50	36	13	5	30	0	5,6%
Otros	4	3	0,4%	1	5	0	0	0	6	0	0,5%
TOTAL	140	776	54,1%	3	385	306	102	44	283	3	45,9%

Elaborado por: Evelyn Calvache

PREGUNTA 8: ¿Dónde le gustaría residir y por qué?

ZONA DÓNDE LE GUSTARÍA RESIDIR	UNIVERSIDADES DEL ESTADO			UNIVERSIDADES PARTICULARES								TOTAL
	EPN	UCE	%	FLACSO	PUCE	UTE	UPS	UDLA	ESPE	UASB	%	
Norte de Quito	6	37	11,3%	1	18	17	8	3	9	0	14,8%	99
Centro de Quito	20	79	26,1%	0	19	15	8	3	5	2	13,7%	151
Sur de Quito	1	17	4,7%	0	1	3	0	0	0	0	1,1%	22
Fuera de la ciudad	4	23	7,1%	0	16	4	2	0	25	0	12,4%	74
No respondieron	10	8	4,7%	0	3	1	0	0	11	0	4,0%	33
TOTAL	41	164	54,1%	1	57	40	18	6	50	2	45,9%	379

Elaborado por: Evelyn Calvache

MOTIVOS PARA RESIDIR EN UNA DETERMINADA ZONA DE QUITO	UNIVERSIDADES DEL ESTADO			UNIVERSIDADES PARTICULARES							%	TOTAL
	EPN	UCE	%	FLACSO	PUCE	UTE	UPS	UDLA	ESPE	UASB		
Cerca de la universidad	16	48	16,9%	0	12	11	7	3	14	2	12,9%	113
Medio ambiente adecuado	2	21	6,1%	0	8	5	0	1	0	0	3,7%	37
Comodidad	14	69	21,9%	1	33	20	10	2	24	0	23,7%	173
Tranquilidad y seguridad	2	18	5,3%	0	1	0	1	0	0	0	0,5%	22
No respondieron	7	8	4,0%	0	3	4	0	0	12	0	5,0%	34
TOTAL	41	164	54,1%	1	57	40	18	6	50	2	45,9%	379

Elaborado por: Evelyn Calvache

PREGUNTA 9: ¿Qué le disgusta del lugar dónde reside?

CAUSAS PARA NO SENTIRSE A GUSTO EN EL LUGAR DE RESIDENCIA	UNIVERSIDADES DEL ESTADO			UNIVERSIDADES PARTICULARES							%	TOTAL
	EPN	UCE	%	FLACSO	PUCE	UTE	UPS	UDLA	ESPE	UASB		
Carece de servicios básicos	4	7	2,9%	0	4	4	0	1	3	0	3,2%	23
Costo elevado	0	2	0,5%	0	1	0	0	0	1	0	0,5%	4
Incomodidad	7	21	7,4%	1	16	6	4	1	8	0	9,5%	64
Medio ambiente inadecuado e inseguridad	9	56	17,2%	0	10	8	3	1	10	0	8,4%	97
Sitio distante	5	22	7,1%	0	10	10	5	3	7	1	9,5%	63
Conformes	11	46	15,0%	0	13	10	5	0	13	1	11,1%	99
No respondieron	5	10	4,0%	0	3	2	1	0	8	0	3,7%	29
TOTAL	41	164	54,1%	1	57	40	18	6	50	2	45,9%	379

Elaborado por: Evelyn Calvache

PREGUNTA 10: ¿Cuánto paga mensualmente por el sitio dónde vive?

PAGO MENSUAL DEL SITIO DE HOSPEDAJE	UNIVERSIDADES DEL ESTADO			UNIVERSIDADES PARTICULARES							%	TOTAL
	EPN	UCE	%	FLACSO	PUCE	UTE	UPS	UDLA	ESPE	UASB		
Menos de \$50	12	50	16,4%	0	14	6	2	0	7	0	7,7%	91
Entre \$50-\$100	13	58	18,7%	0	12	10	4	1	18	2	12,4%	118
Entre \$100-\$150	11	24	9,2%	1	5	7	2	1	7	0	6,1%	58
Entre \$150-\$200	0	14	3,7%	0	13	4	8	0	7	0	8,4%	46
Entre \$200-\$250	3	5	2,1%	0	9	11	1	2	5	0	7,4%	36
Más de \$250	0	10	2,6%	0	4	2	1	2	5	0	3,7%	24
No respondieron	2	3	1,3%	0	0	0	0	0	1	0	0,3%	6
TOTAL	41	164	54,1%	1	57	40	18	6	50	2	45,9%	379

Elaborado por: Evelyn Calvache

PREGUNTA 11: ¿Qué incluye el pago mensual del arriendo del establecimiento en dónde se hospeda?

SERVICIOS INCLUIDOS EN EL PAGO MENSUAL DEL ARRIENDO	UNIVERSIDADES DEL ESTADO			UNIVERSIDADES PARTICULARES							%
	EPN	UCE	%	FLACSO	PUCE	UTE	UPS	UDLA	ESPE	UASB	
Desayuno	9	61	4,7%	0	42	25	11	4	24	0	4,7%
Almuerzo	7	56	4,2%	0	31	21	9	3	20	0	3,8%
Merienda	9	60	4,6%	0	37	23	9	4	24	0	4,3%
Mantenimiento de las habitaciones	7	35	2,8%	0	26	16	3	4	11	0	2,7%
Habitaciones con baño privado	11	53	4,3%	1	30	18	7	5	20	0	3,6%
Lavado y planchado de ropa	4	31	2,3%	0	25	13	2	4	9	0	2,4%
Computadoras	4	24	1,9%	0	27	10	5	2	13	0	2,5%
Internet	1	8	0,6%	0	23	8	2	2	9	0	2,0%
Botiquín de primeros auxilios	3	22	1,7%	0	23	10	0	3	6	0	1,9%
Sala de lectura	3	11	0,9%	0	13	7	2	2	10	0	1,5%
Seguridad	13	44	3,8%	1	22	14	5	4	18	0	2,9%
Teléfono	15	84	6,6%	0	38	25	9	4	22	0	4,4%
Agua	24	86	7,3%	1	38	23	6	5	27	0	4,5%
Luz	24	84	7,2%	0	38	21	6	4	22	0	4,1%
Ninguno	4	11	1,0%	0	3	1	2	0	3	2	0,5%
Otros	2	3	0,3%	0	2	0	0	1	3	0	0,3%
TOTAL	140	673	54,1%	3	418	235	78	51	241	2	45,9%

Elaborado por: Evelyn Calvache

PREGUNTA 12: ¿Qué condiciones pondría para cambiarse del sitio dónde se hospeda en la actualidad?

CONDICIONES PARA CAMBIARSE DEL LUGAR DE RESIDENCIA	UNIVERSIDADES DEL ESTADO			UNIVERSIDADES PARTICULARES							%	TOTAL
	EPN	UCE	%	FLACSO	PUCE	UTE	UPS	UDLA	ESPE	UASB		
Bajo costo	1	4	1,3%	0	4	0	0	0	2	1	1,8%	12
Comodidad	9	45	14,2%	0	18	5	4	0	15	1	11,3%	97
Medio ambiente adecuado y seguridad	3	27	7,9%	1	9	6	3	1	4	0	6,3%	54
Servicios básicos	8	24	8,4%	0	11	15	2	2	3	0	8,7%	65
Sitio cercano al lugar de estudio	9	13	5,8%	0	5	5	4	3	8	0	6,6%	47
Ninguna	8	39	12,4%	0	8	5	4	0	7	0	6,3%	71
No respondieron	3	12	4,0%	0	2	4	1	0	11	0	4,7%	33
TOTAL	41	164	54,1%	1	57	40	18	6	50	2	45,9%	379

Elaborado por: Evelyn Calvache

ANEXO 6
HOSTALES Y RESIDENCIAS UBICADAS EN LA ZONA UNIVERSITARIA

HOSTALES Y RESIDENCIAS	DIRECCIÓN	TELÉFONO	HABITACIÓN SIMPLE		SERVICIOS QUE OFRECE
			COSTO DIARIO INCLUIDO IMPUESTOS	COSTO MENSUAL	
Hostales ALCALA	Luis Cordero E5-48 (1187) y Reina Victoria	2227-396/2906203	19,04 14,56	300,00	Desayuno incluido al costo de la habitación TV con canales nacionales Sala común con TV cable y canales en inglés Baño privado con agua caliente las 24 horas Pacios y terrazas Lavandería y área de cocina Garage seguro para vehículos
CROSSROADS	Foch 678 y Juan León Mera	2234-735	15,68 *Pasado 7 días hay 10% de descuento	470,00	Sala común con TV Cocina Patio con chimenea Restaurante Baño privado
LA REINA	Reina Victoria N23-76 (836) entre Wilson y Veintimilla	2551-844/2906-055	10,00 12,00		Café incluido en el costo de la habitación Baño privado TV Teléfono Sala común con TV cable
EL JARDÍN LATINO	Avs. Mariana de Jesús 910 y Amazonas	2444-933	26,23 *Pago mensual por adelantado o por lo menos el 50%	600,00	Desayuno americano incluido al costo de la habitación si el pago es en efectivo Limpieza de habitación diaria 20 minutos gratis de internet Baño privado con agua caliente Guardiania y Lavandería
HOSTAL LOS CHASQUIS	Av. 12 de Octubre 338 y Tarquí	2526-388	6,72		Baño privado con agua caliente las 24 horas Sala común Restaurante
HOSTAL PIQUELLAN	Veintimilla E3-35 y Páez	2224-805/2540-191	12,00	11,00 por noche	Baño privado con agua caliente TV TV cable (\$1 adicional al costo de la habitación) Habitación grande alfombrada con una cama de dos plazas y media Restaurante

HOSTAL VIENA	Tamayo 879 y Foch	2235-418	8,00	240,00	Baño privado TV sin TV cable Teléfono Cafetería
MILLENIUM FOOD & ROOMS Para ejecutivos	Hungría N31-150 y Mariana de Jesús	2234-587/2552-295/2902-204	26,84	600,00	Incluye desayuno Teléfono para llamadas nacionales e internacionales Habitación alfombrada TV cable Internet Baño privado con agua caliente las 24 horas Restaurante Cajas de seguridad (cenas con reservación) Guardiania
JARDÍN DE BÉLGICA	Juan Rodríguez 228 y Reina Victoria	2542-107/2541-253	6,00 8,00 10,00	7.00 y 9.00 dólares por noche	Baño privado en la habitación de \$10 TV cable Internet Restaurante Teléfono para recibir llamadas
<i>Residencias</i> CHEVALIER	Inglaterra N31-173 y Av. Mariana de Jesús	2220-917	21,28	* Si el pago es mensual hay descuento	Desayuno incluido al costo de la habitación Baño privado con agua caliente (la ducha es afuera) Teléfono Internet

Fuente: GUÍA TELEFÓNICA 2003, *Páginas Amarillas*, pag. 161-162.

Elaborado por: Evelyn Calvache

4. ¿Está conforme con el servicio de lavandería y planchado?

Sí ___

No ___

Si su respuesta es No, sugiera cómo se podría mejorar este servicio.

5. ¿Está conforme con el mantenimiento y limpieza de las habitaciones?

Sí ___

No ___

Si su respuesta es No, sugiera cómo se podría mejorar este servicio.

ANEXO 9

LISTA DE LAVANDERÍA

NOMBRE _____ CUARTO _____
 Name Room
 FECHA _____ IMPORTE _____
 Date Amount

ATENCIÓN

1. ANOTE AQUÍ SU ROPA MANDELA ANTES DE LAS NUEVE HORAS Y SE LE ENTREGA EL MISMO DÍA PARA LAS VEINTE HORAS (9 P.M.)
2. LAS PRENDAS ROTAS, DESGARRADAS O MANCHADAS Y LA ROPA DE DOLOR AQUELLE LA QUE ENCUENDE SERÁ LAVADA EXCLUSIVAMENTE A PIEDRO DEL DUENO
3. NO NOS HACEMOS RESPONSABLES POR DAÑOS DE VALOR Y EFECTOS PERSONALES O VIDAOS EN LAS PRENDAS.
4. SI NO NOS ATENDE SU LISTA CON EL MULTO DE ROPA EN SU CUENTA DEBERÁ ACEPTARSE COMO CORRECTA.

ATTENTION

1. LIST YOUR LAUNDRY HERE SEND IT TO US BEFORE 9 P.M. AND WE SHALL HAVE IT READY FOR YOU ON THE SAME DAY AT 8 P.M.
2. ROME ON BADLY WORN TORN OR STAINED GARMENTS DONE AT OWNER'S EXCLUSIVE RISK. WE MAKE NO DO NOT ASSUME ANY RESPONSABILITY FOR DYEING AND SHRINKING GARMENTS.
3. WE ARE NOT RESPONSIBLE FOR VALUABLES LEFER CLOTHING.
4. UNLESS YOUR LIST ACCOMPANIES YOUR LAUNDRY OUR LIST MUST BE ACCEPTED CORRECT.

LAS RECLAMACIONES POR FALTANTES DEBERAN HACERSE DURANTE LAS 24 HORAS DE HABERSE RECIBIDO EL PAQUETE PRESENTANDO ESTE VOLANTE AL HACERLO

MISSING ARTICLES MUST BE CLAIMED DURING 24 HOURS AFTER RECEIPT OF LAUNDRY PRESENTING THIS NOTE WHEN YOU MAKE YOUR CLAIM

SU CUENTA	Ntra. Cuenta	CABALLEROS	PRECIO		IMPORTE
			UNIDAD		
		CALCETINES			
		CAMISAS			
		CAMISAS ETIQUETA			
		CAMISOLA			
		CAMISetas			
		CALZONCILLOS			
		GUAYABERAS			
		PIJAMA			
		PAÑUELOS			
		PANTALONES KAKI			
		TRAJE LINO 2 PIEZAS			
		DAMAS			
		BLOOMERS			
		BRASSIERES			
		BLUSAS			
		BLUSAS DE SEDA			
		CAMISAS DE DORMIR			
		SWEATER			
		VESTIDOS ALGODON			

Sírvase indicar si desea su ropa con almidón. A falta de instrucciones se entenderá sin almidón. Las prendas que estén rotas o desgarradas se lavarán a riesgo del dueño.

Formarca 701

Fuente: DE LA TORRE, Francisco. Administración Hotelera. Ed. Trillas, México, 1997.

Pág. 69.

ANEXO 10

TARIFAS PARA PONER UN ANUNCIO CLASIFICADO EN EL COMERCIO

Ahora hay una manera más rápida, fácil y efectiva de hacer negocios a través de los clasificados de El Comercio. Desde la comodidad de su casa, oficina o cualquier parte del país, sólo marque al (02) 2677 888 y ordene su aviso clasificado por palabra.

Tipos de Avisos**A. Normal:**

LAND Cruiser 98. llantas radiales. flamante, único dueño. Informes 2111111.

B. Negrillas:

LAND Cruiser 98. llantas radiales. flamante, único dueño. Informes 2111111

Tarifas**EL COMERCIO**

	Lunes a viernes	Sábados y domingos
A.		
Título negrilla + 7 palabras:	\$4.00	\$8.00
Palabra adicional:	\$0.45	\$0.85
	\$4.48 (IVA)	\$8.96 (IVA)
B.		
8 palabras en negrilla:	\$5.00	\$9.00
Palabra adicional:	\$0.50	\$0.90
	\$5.60 (IVA)	\$10.08 (IVA)

Todo aviso se recibe con 48 horas de anticipación.

ÍNDICE DE GRÁFICOS, CUADROS Y FIGURAS

CUADROS	PÁG.
▪ CUADRO No. 1 COMPARACIÓN ENTRE HOTELES, HOSTALES Y PENSIONES.....	13
▪ CUADRO No. 2 CATEGORÍAS DE LOS ALOJAMIENTOS HOTELEROS.....	15
▪ CUADRO No. 3 PROYECCIÓN DE LA POBLACIÓN DE ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS DE PROVINCIA, PERÍODO 2000-2010.....	35
▪ CUADRO No. 4 ESTUDIANTES DE PROVINCIAS MATRICULADOS EN LAS UNIVERSIDADES DE LA PROVINCIA DE PICHINCHA.....	38
▪ CUADRO No. 5 PRESUPUESTO DE EQUIPOS, MUEBLES Y ENSERES.....	69
▪ CUADRO No. 6 PRESUPUESTO PARA LA ADECUACIÓN DE LA HOSTAL RESIDENCIA	70
▪ CUADRO No. 7 FINANCIAMIENTO DE LA INVERSIÓN.....	71
▪ CUADRO No. 8 INVERSIONES.....	71
▪ CUADRO No. 9 TABLA DE AMORTIZACIÓN DEL CRÉDITO.....	72

▪ CUADRO No. 10 GASTOS GENERALES ANUALES.....	72
▪ CUADRO No. 11 SERVICIOS BÁSICOS.....	73
▪ CUADRO No. 12 NÓMINA DE PERSONAL.....	73
▪ CUADRO No. 13 PROYECCIÓN DE VENTAS DE LAS HABITACIONES.....	74
▪ CUADRO No. 14 PROYECCIÓN DE VENTAS DE INTERNET.....	74
▪ CUADRO No. 15 PROYECCIÓN DE VENTAS DE LAVANDERÍA Y PLANCHADO.....	75
▪ CUADRO No. 16 PROYECCIÓN DE VENTAS DE LAS LLAMADAS TELEFÓNICAS LOCALES.....	75
▪ CUADRO No. 17 PROYECCIÓN DE VENTAS TOTALES ANUALES.....	76
▪ CUADRO No. 18 COSTOS FIJOS.....	76
▪ CUADRO No. 19 COSTOS VARIABLES.....	77
▪ CUADRO No. 20 COSTOS TOTALES.....	77
▪ CUADRO No. 21 INTERNET.....	77
▪ CUADRO No. 22 DETERMINACIÓN DEL PUNTO DE EQUILIBRIO.....	78
▪ CUADRO No. 23 ESTADO DE FUENTES Y USOS DE FONDOS.....	80

▪ CUADRO No. 24 FLUJO DE EFECTIVO.....	81
▪ CUADRO No. 25 ESTADO DE SITUACIÓN INICIAL.....	82
▪ CUADRO No. 26 ESTADO DE BALANCE AÑO 1.....	83

GRÁFICOS

▪ GRÁFICO No. 1 ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS DE PROVINCIA ENCUESTADOS.....	95
▪ GRÁFICO No. 2 TIPO DE COLEGIO.....	95
▪ GRÁFICO No. 3 No. VECES DE QUE VIAJA A LA CIUDAD DE ORIGEN MENSUALMENTE.....	96
▪ GRÁFICO No. 4 ZONA DE RESIDENCIA EN QUITO.....	96
▪ GRÁFICO No. 5 TIPO DE HOSPEDAJE.....	97
▪ GRÁFICO No. 6 UNIVERSIDADES DEL ESTADO: No. PERSONAS CON LAS QUE VIVE EN EL SITIO DONDE SE HOSPEDA Y EN LA MISMA HABITACIÓN.....	97
▪ GRÁFICO No. 7 UNIVERSIDADES PARTICULARES: No. PERSONAS CON LAS QUE VIVE EN EL SITIO DONDE SE HOSPEDA Y EN LA MISMA HABITACIÓN.....	98
▪ GRÁFICO No. 8 UNIVERSIDADES DEL ESTADO: SERVICIOS QUE OFRECE EL SITIO DE HOSPEDAJE.....	43

▪ GRÁFICO No. 9 UNIVERSIDADES PARTICULARES: SERVICIOS QUE OFRECE EL SITIO DE HOSPEDAJE.....	43
▪ GRÁFICO No. 10 ZONA DONDE LE GUSTARÍA RESIDIR.....	44
▪ GRÁFICO No. 11 MOTIVOS PARA RESIDIR EN UNA DETERMINADA ZONA DE QUITO.....	45
▪ GRÁFICO No. 12 CAUSAS PARA NO SENTIRSE A GUSTO EN EL LUGAR DE RESIDENCIA.....	46
▪ GRÁFICO No. 13 PAGO MENSUAL DEL SITIO DE HOSPEDAJE.....	47
▪ GRÁFICO No. 14 UNIVERSIDADES DEL ESTADO: SERVICIOS INCLUIDOS EN EL PAGO MENSUAL DEL ARRIENDO.....	48
▪ GRÁFICO No. 15 UNIVERSIDADES PARTICULARES: SERVICIOS INCLUIDOS EN EL PAGO MENSUAL DEL ARRIENDO.....	49
▪ GRÁFICO No. 16 CONDICIONES PARA CAMBIARSE DEL LUGAR DE RESIDENCIA.....	50
▪ GRÁFICO No. 17 DETERMINACIÓN GRÀFICA DEL PUNTO DE EQUILIBRIO.....	79

FIGURAS

▪ FIGURA No. 1 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL SIMPLE PARA UNA HOSTAL.....	29
▪ FIGURA No. 2 ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA HOSTAL RESIDENCIA. ESTUDIANTIL.....	53