



ESCUELA DE HOSPITALIDAD Y TURISMO

PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA RESIDENCIA  
UNIVERSITARIA EN EL VALLE DE CUMBAYÁ D.M. DE QUITO ECUADOR

Trabajo de Titulación presentado en conformidad con los requisitos  
establecidos para optar por el título de Ingeniera en Administración de  
Empresas Turísticas y Hoteleras

Profesor Guía  
Ing. Verónica Román Mosquera

Autor  
María Salomé Montalvo Orrico

Año  
2016

## **DECLARACIÓN DEL PROFESOR GUÍA**

“Declaro haber dirigido este trabajo a través de reuniones periódicas con el estudiante María Salomé Montalvo Orrico, orientando sus conocimientos y competencias para un eficiente desarrollo del tema escogido y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación”

---

Verónica Román Mosquera

Ing. en Administración de Empresas Hoteleras y Turísticas

170748029-7

### **DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE**

“Declaro que este trabajo es original, de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes”

---

María Salomé Montalvo Orrico  
C.I: 171889787-7

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a María mi madre por el cariño y la enseñanza de nunca bajar los brazos hasta llegar al final.

Albaro, mi padre por el apoyo y la paciencia brindada a lo largo de mi carrera universitaria.

Camila, mi hermana por las sonrisas, el buen humor y la alegría compartida durante tantos años.

A mi tutora Vero Román que me brindó todo el apoyo, el conocimiento, la paciencia y su experiencia.

**Salomé**

**DEDICATORIA**

A toda mi familia María, Albaro, Camila y especialmente a ti Chicho que siempre me decía estudia.

**Salomé**

## RESUMEN

El presente trabajo de titulación, consiste en un plan de negocios, el cual analiza la viabilidad para la creación de una residencia universitaria en el Valle de Cumbayá.

La presente propuesta de negocio para la creación de una residencia universitaria, tendrá como principal objetivo cubrir todos los aspectos básicos de sus residentes, para la satisfacción de sus necesidades mediante la provisión de servicios tales como: vivienda, alimentación, limpieza, áreas comunes, seguridad y confort, con la modalidad de alojamiento en cuartos individuales. De acuerdo a la investigación de datos llevada a cabo, la residencia universitaria es un producto aceptado por el mercado.

La planeación estratégica del negocio, tiene como visión el posicionamiento en el mercado en un plazo de cinco años, siendo el referente de residencias universitarias en Quito, por el tipo vivienda ofertada y la calidad en la prestación de servicios. Se ha diseñado un plan de marketing ajustado a la investigación realizada, donde el uso y la aplicación de nuevas tecnologías (TICs), será el medio por el cual se refuerce el posicionamiento y promoción en el mercado objetivo.

El plan de operaciones detalla la capacidad instalada, procesos y otros aspectos analizados, fundamentales para el funcionamiento operativo del negocio.

De acuerdo al análisis financiero, se estima que el proyecto al alcanzar un 75% de ocupación, objetivo a lograrse para el segundo año de funcionamiento. Con una proyección a 10 años se presenta un valor actual neto (VAN) de \$ 2'10.567.04 y una tasa interna de retorno (TIR) equivalente al 19%, por lo que se concluye que la propuesta de negocio presentada es viable.

## ABSTRACT

The present project, is a business plan, which analyzes the viability to create of a university residence in the Valley of Cumbayá.

The business proposal for the creation of a university residence, has as a main objective to cover all basic needs of its residents, providing services like: housing, feeding, cleanliness, safety and comfort, accommodating them in single rooms with shared bathroom. According with the market research carried out, the university residence is a well accepted service among young students.

The strategic business plan main aspiration is to be a reference of quality and service in a period of 5 years, putting an example in Quito of an internationally managed residence. The marketing plan has been designed to work with the application of new technologies (Tics), these new marketing sources will be the way to position and promote the residence brand to reach on the objective market.

The operations plan presents details of the installation capacity, processes and other analyzed, fundamental aspects for the operative functioning of the business. Being conceived like a small enterprise, the staff needed to complete de residence work will be four people.

In accordance with the financial analysis, it is estimated that the project will reach the target of 75 % of occupation in the second year of functioning. With a projection of 10 years with a clear current value appears 2'10. 567. 04 and an internal valuation of comeback (TIR) equivalent to 19 %, therefore one concludes that the presented business proposal is viable

## Índice

Introducción .....	1
Objetivos .....	2
Metodología .....	2
Justificación .....	3
1. Capítulo I.- Marco Teórico .....	5
2. Capítulo II.- Análisis de Mercado .....	10
2.1 Objetivo de estudio de mercado.....	10
2.2 Población y Muestra .....	10
2.3 Encuesta .....	11
2.3.1 Localizaciones .....	11
2.4 Resultados de la Investigación cualitativa y cuantitativa.....	12
2.4.1 Investigación cuantitativa.....	12
2.4.2 Investigación cualitativa .....	14
2.5 Perfil del cliente.....	15
3 Capítulo III.- Planeación Estratégica .....	16
3.2 Misión .....	16
3.3 Visión.....	16
3.3.1 Valores .....	16
3.4 Objetivos empresariales .....	17
3.4.1 Corto plazo .....	17
3.4.2 Mediano plazo .....	18
3.4.3 Largo plazo.....	18

3.5	Estructura organizacional .....	18
3.5.1	Perfiles y descripción de funciones.....	19
3.6	Análisis FODA.....	23
3.6.1	Estrategias .....	24
3.6.1.1	Fortalezas / Oportunidades .....	24
3.6.1.2	Fortalezas / Amenazas.....	24
3.6.1.3	Debilidades / Oportunidades .....	24
3.6.1.4	Debilidades / Amenazas.....	24
3.7	Ventaja competitiva .....	25
3.8	Plan de integral de marketing.....	26
3.8.1	Producto .....	26
3.8.2	Plaza .....	28
3.8.3	Promoción .....	28
3.8.4	Precio .....	29
4	Capítulo IV.- Plan Operativo.....	30
4.2	Localización .....	30
4.3	Capacidad Instalada .....	31
4.4	Mapa de procesos o ciclo de procesos.....	33
4.4.1	Proceso de adquisición de servicios .....	33
4.4.2	Diagrama de flujo en alimentación.....	34
5	Capítulo V.- Evaluación Financiera .....	35
5.2	Inversión inicial, estructura de capital .....	35
5.3	Costos fijos y costos variables .....	39
5.3.1	Cálculo del precio .....	40

5.4	Proyecciones .....	42
5.5	Punto de equilibrio .....	47
5.6	Índices financieros (3 escenarios).....	48
6	Conclusiones .....	49
	Referencias.....	50
	Anexos .....	54

## Índice de tablas

Tabla 1.- Detalle para el cálculo de la muestra.....	11
Tabla 2.- Localización de encuestas .....	12
Tabla 3.- Puntos relevantes de las entrevistas .....	14
Tabla 4.- Perfil del cliente.....	15
Tabla 5.- Estructura organizacional.....	19
Tabla 6. Perfil del administrador.....	20
Tabla 7.- Perfil contador .....	20
Tabla 8.- Perfil de recepción .....	21
Tabla 9.- Perfil personal de limpieza .....	22
Tabla 10.- Elementos intangibles .....	26
Tabla 11.- Elementos tangibles.....	26
Tabla 12.- Tabla de precios de acuerdo a la acomodación .....	29
Tabla 13.- Tiempo empleado en movilización .....	30
Tabla 14.- Capacidad de Instalada por área .....	32
Tabla 15.- Terreno y Construcción .....	35
Tabla 16.- Equipamiento de habitaciones .....	36
Tabla 17.- Equipamiento área de lavado.....	36
Tabla 18.- Equipamiento energía solar. ....	36
Tabla 19.- Equipamiento área recreativa.....	37
Tabla 20.- Balance diseño pág. <i>web</i> .....	37
Tabla 21.- Equipamiento planta baja.....	37
Tabla 22.- Balance del personal.....	38
Tabla 23.- Balance General .....	39
Tabla 24.- Financiamiento.....	39
Tabla 25.- Costos fijos .....	40
Tabla 26.- Costos variables.....	40
Tabla 27.- Costo por persona al mes .....	41
Tabla 28.- Cálculo del costo por persona .....	41
Tabla 29.- Cálculo del % de utilidad por habitación .....	41
Tabla 30.- % de ocupación estimado .....	43
Tabla 31.- Indicadores financieros .....	43

Tabla 32.- Flujo de efectivo y estado de resultados proyectado - Escenario real .....	44
Tabla 33.- Punto de equilibrio habitaciones completas.....	47
Tabla 34.-Punto de equilibrio habitación con baño compartido .....	47
Tabla 35.- Matriz comparativa escenarios financieros.....	48

## Índice de figuras

Figura 1.- Formula para el cálculo de la muestra .....	10
Figura 2.- Aplicación de la formula .....	11
Figura 3.- Organigrama .....	19
Figura 4.- FODA.....	23
Figura 5- Imagen corporativa .....	27
Figura 6.- Ubicación residencia universitaria, URB " La Católica" calle los Córdones y pasaje las Tórtolas, lote #57 .....	30
Figura 7.- <i>Render</i> habitación individual completa .....	31
Figura 8.- Proceso de adquisición de servicios .....	33
Figura 9.- Diagrama de flujo en alimentación .....	34

## Introducción

El mundo cada vez es más competitivo, el deseo de las personas por educarse, superarse y tener una mejor calidad de vida es mayor. Para cumplir sus sueños estudian de forma diurna, nocturna o a distancia, en ciertas ocasiones hasta fuera de su lugar de origen como parte de una experiencia o de forma permanente. Es por ello que el proyecto denominado residencia universitaria surge de la necesidad que existe actualmente en la ciudad de Quito, específicamente en el Valle de Cumbayá, de contar con espacios de alojamiento para estudiantes tanto nacionales como extranjeros.

El proyecto propone implementar una alternativa de calidad al problema de vivienda que presentan los estudiantes. La residencia contará con una infraestructura construida y diseñada para satisfacer las necesidades de los estudiantes en alojamiento, alimentación y servicios básicos como: luz, agua, internet y servicios adicionales tales como; limpieza, áreas de lavandería, área de recreación, complementados con un ambiente seguro.

Adicional, Quito presenta varias universidades de prestigio, dentro del área de influencia que se pretende realizar este proyecto como son Universidad San Francisco de Quito (USFQ) ubicada en el Valle de Cumbayá y la Universidad Internacional del Ecuador (UIDE) en la vía Simón Bolívar y a su vez se encuentra el Instituto Superior Tecnológico Alemán, los cuales cuentan con estudiantes no residentes tanto nacionales como extranjeros. Por otro lado en el sector, San Juan de Cumbayá, se encuentra también el centro Médico Rotario, el que posee convenios internacionales para traer estudiantes de medicina y enfermería como parte de intercambios para sus prácticas.

El costo de vida para estudiar dentro de la capital del Ecuador es elevado, es por ello que la residencia universitaria cubrirá las necesidades básicas (alimentación, confort, hospedaje, seguridad, privacidad) del estudiante a un precio justo, dentro de un ambiente confortable y seguro.

## Objetivos

Objetivo general.

Analizar la viabilidad para la creación de una residencia universitaria en el sector de Cumbayá, para estudiantes extranjeros y nacionales provenientes de otras provincias.

Objetivos específicos.

- Realizar un estudio de mercado, con énfasis en conocer la demanda real y poder identificar la oferta de cuántos estudiantes universitarios, están interesados y dispuestos a vivir dentro de una residencia universitaria, en el Valle de Cumbayá.
- Definir los factores internos y externos, tanto favorables como limitantes para la creación de una residencia universitaria en el sector de Cumbayá.
- Elaborar un plan de marketing, que permita el posicionamiento de la residencia universitaria mediante el uso y la aplicación de las nuevas tecnologías (TICs).
- Diseñar un plan estratégico y operativo, implementando procesos de calidad, los cuales apoyan al funcionamiento óptimo de la residencia universitaria
- Determinar los recursos físicos y monetarios de la inversión inicial.

## Metodología

Para un mejor desarrollo del proyecto residencia universitaria, se aplicaron los métodos cualitativos y cuantitativos, con la finalidad de conocer la demanda, gustos y preferencias del estudiante.

El método cualitativo se empleó para profundizar casos específicos, su prioridad es cualificar y describir los rasgos y características del fenómeno social a estudiar (Bernal, 2006), la aplicación de esta técnica tuvo como propósito conocer los diferentes requerimientos y opiniones del estudiante, para ello se ejecutaron entrevistas a dos extranjeras, que tuve la oportunidad de recibir en mi casa como *host family*, con la finalidad de conocer su experiencia. Igualmente se aplicó la técnica de investigación in situ, para conocer la competencia existente en el valle de Cumbayá , como también los servicios que esta ofrece a sus clientes/estudiantes, utilizando la misma técnica se pudo saber el tiempo empleado por los estudiantes hacia a sus diferentes universidades o institutos.

Por otro lado el método cuantitativo se aplicó para conocer los datos descriptivos y causales (Malhotra, 2008, p. 143). Los datos descriptivos se obtuvieron implementando la herramienta de investigación de encuestas, la cual permitió conocer la demanda de los estudiantes interesados en vivir dentro de la residencia universitaria, los servicios e instalaciones requeridas y el precio que estarían dispuestos a pagar. Por otro lado los datos causales, se obtuvieron de experiencias personales al recibir estudiantes de otras provincias y países, los cuales apoyaron a desarrollar parte del proyecto.

## Justificación

Se ha escogido como tema, un plan de negocios para la creación de una residencia universitaria en el valle de Cumbayá D.M. de Quito-Ecuador; debido a se desea poner en practica todos los conocimientos de hospitalidad adquiridos a los largo de la carrera universitaria. A su vez el desarrollo de esté brindará un apoyo fundamental para el crecimiento personal y profesional.

El proyecto tiene como finalidad, satisfacer las necesidades de hospedaje, alimentación, confort y seguridad, a los estudiantes de pregrado o postgrado, provenientes de otras ciudades del Ecuador u otros países. Enfocado siempre en la hospitalidad manejando procesos de calidad.

La investigación realizada del proyecto, servirá para conocer la aceptación del mercado, los requerimientos del cliente potencial y la rentabilidad del mismo, lo cual es significativo para la implementación en un futuro.

El proyecto para la creación de una residencia universitaria, se lo desarrolla conforme a los lineamientos de investigación en educación establecidos por la Universidad de las Américas y de la Escuela de Hospitalidad y Turismo, el proyecto residencia universitaria se localiza en la línea de investigación para creación y mejora continua de empresas turísticas y de hospitalidad, por lo que a su vez, el proyecto residencia universitaria se alinea a la constitución vigente y los planes para el cambio de la matriz productiva la que incentiva la participación ciudadana, así como el crecimiento de pequeñas y medianas empresas (MIPYMES), el proyecto para la creación de una “Residencia Universitaria” se ordena a los lineamientos del Plan Nacional del Buen Vivir mediante el objetivo 10 el cual indica: *“Impulsar la transformación de la Matriz Productiva”*, dentro del mismo, el proyecto se complementa mediante el punto 10.5 el que tiene como objetivo principal *“Fortalecer la economía popular y solidaria –EPS–, y las micro, pequeñas y medianas empresas –Mipymes– en la estructura productiva”* y esta se afilia al literal A *“Establecer mecanismos para la incorporación de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas y de servicios, en cadenas productivas vinculadas directa o indirectamente a los sectores prioritarios, de conformidad con las características productivas por sector, la intensidad de mano de obra y la generación de ingresos”* (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 24, p. 291-312).

## 1. Capítulo I.- Marco Teórico

Cuando un estudiante entra a formar parte de una Comunidad Universitaria y tiene que desplazarse desde su lugar de residencia habitual, para realizar sus estudios, la pregunta más inmediata que se formula, cuya respuesta se convierte a menudo en una preocupación tanto para él, como para su familia, que es ¿Dónde voy a vivir y como, durante este periodo de tiempo [SIC] (Solans, 1998) .

Según la Real Academia de la Lengua (RAE, 2016), estudiante se define como una persona que está cruzando estudios en un centro de enseñanza. Una de las etapas más gratificantes es la vida universitaria, dado que contribuye al desarrollo integral y profesional de cualquier ciudadano, se puede decir que dentro de este, se encuentra el *modus vivendi* de esos años, para el estudiante que reside con su familia este aspecto no presenta ninguna alteración.

Sin embargo, este factor puede ejercer influencia negativa o positiva en los estudiantes que se trasladan a otra ciudad puesto que el espacio donde habitarán pasa a ser su nuevo hogar. Dentro de los factores que influyen positivamente se encuentran comodidad, seguridad, confort, privacidad, acceso a internet, libre uso de instalaciones como lavandería, sala de estar, áreas de recreación entre otros. Considerando estas las características más óptimas para garantizar que el estudiante inicie y culmine su carrera universitaria de manera satisfactoria.

Contrario a esto, la influencia negativa puede originarse cuando la residencia o el lugar donde habita el estudiante, no cumple con las características mencionadas, obligando al estudiante a estar en constante mudanza. La restricción al uso de instalaciones, así como la no inclusión de servicios de alimentación y servicios complementarios pueden además, generar que el

estudiante adquiera malos hábitos alimenticios y que incurra en gastos adicionales como lavandería, entre otros.

La diversidad de pensamientos y formas de entender la vida abre espacio a nivel lingüístico y socio-cultural. Judith Thomas en su artículo "*Changeable Space as Temporary Home*" comenta que los espacios para el desarrollo personal y social del estudiante son factores importantes, es por ello que la residencia debe brindar las condiciones para vivir de forma colectiva e individual. Como principales elementos de este tipo de convivencia tenemos la tolerancia, la privacidad y las áreas destinadas para socializar (Judith Thomsen, Aksel Tjora, 2006, p. 15-19).

El origen de la residencia universitaria se remonta a la época de las guerras europeas, donde nace el primer centro cultural de España al cual se lo consideró como la primera residencia universitaria. Este tenía como finalidad incentivar la creación e intercambio científico así como también el artístico; es por ello, que la Junta para Ampliación de Estudios e Investigaciones Científicas funda en 1910 la residencia universitaria (La Residencia Hoy, s.f., Sitio de Patrimonio Europeo, 2009, p. 6). Tanto la Junta como la Residencia eran productos de ideas innovadoras para la época, como también lo fue la creación del centro cultural, como fruto de la inspiración de la Institución de Libre de Enseñanza Española y Francisco Giner de los Ríos, cuya principal ideología fue transformar la sociedad española a través del estudio (Villar, 1991, p. 101-104).

Para la "Junta para Ampliación de Estudios e Investigaciones Científicas", América Latina, siempre ocupó un plano secundario. Sin embargo, varias comunidades españolas apoyaron proyectos en América Latina, es por ello que la Junta y los gobiernos pertinentes de Uruguay, Argentina, Puerto Rico y Santo Domingo deciden fomentar la creación de varios centros culturales, como residencias universitarias (Ribagorda, 2007, p. 223-225).

Décadas más tarde, esta modalidad de vivienda y alojamiento se desarrolló en otros países. Como ejemplos de residencias universitarias se puede mencionar:

- La Casa de Brasil, de Le Corbusier, localizada en el centro de la Ciudad Universitaria de París, realizada en 1957/1959.
- Residencia de estudiantes casados, Harvard University de Joshep Luis Sert, ubicada en Cambridge, Massachusetts.
- Residencia St. Andrews de James Stirling, localizada al norte de Escocia-Inglaterra 1964-1968

En cuanto a Ecuador, la Universidad Central en la ciudad de Quito, fue la pionera en construir una vivienda estudiantil, durante el periodo del Dr. Alfredo Pérez Guerrero (1951-1955). El proyecto fue ejecutado por un grupo de jóvenes arquitectos pertenecientes a la misma universidad, quienes tuvieron el apoyo de Sixto Durán Ballén y el arquitecto Mario Arias Salazar. En este caso particular, la residencia de la Universidad Central del Ecuador, fue clausurada por mala administración, falta de control y escasez de servicios prestados a los estudiantes (Dávila, 2007, p. 19).

Otro ejemplo es la residencia para estudiantes que funcionaba dentro del campus principal de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, donde actualmente funciona la Facultad de Ciencias de la Educación. Esta residencia funcionó por poco tiempo, puesto que por mala administración, los dirigentes de la Universidad de aquella época decidieron cerrarla.

Actualmente, funcionan algunas residencias universitarias en Quito, que atienden a la demanda de estudiantes que no residen en la ciudad. Es necesario recalcar que en Quito funcionan 29 universidades, del total del país. A su vez, de acuerdo el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos [INEC] en su censo del 2010 presenta 1'753,498 personas estudiando el nivel superior y 140.459 estudiando en postgrado (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos [INEC], 2010). Adicionalmente según el INEC se registra un ingreso migratorio

de 1.734 extranjeros en el 2014 por motivos de estudio, dentro del cual el principal país Estados Unidos, seguido por Colombia y finalmente Perú.

Algunos ejemplos de residencias funcionando actualmente se encuentran: Residencia Ilinizas (solo para hombres), localizada en Toledo N22 242 y Lérída, Residencia Girasol, ubicada en Calle Solano 1088 y Yépez (sector El Dorado) y Residencia Tulpa de mujeres situada en la Gonnessiat 151 y González Suarez.

La esencia de la residencia es brindar un servicio mediante la hospitalidad, la cual es un pilar indispensable de acuerdo al autor Félix Tomillo Noruego (2013), quien menciona en su texto la siguiente cita del filósofo Immanuel Kant: “La hospitalidad sin adjetivos calificativos refleja el vínculo social más fuerte y no hay cultura ni vínculo social sin un principio de hospitalidad”. El filósofo también explica que “La hospitalidad es la corrección moral, es un efecto de tratar bien al otro, al huésped, respetando la propia dignidad, la del otro y la de todos, siendo atento, cuidadoso, etc.” (Noruego, 2013, p. 167-170).

Por otro lado, Luis Felipe Gallego en su libro *Gestión de Hoteles* (2002), define la hospitalidad como factor básico y cimiento del turismo; además, es una cualidad y actitud al momento de acoger amablemente a los visitantes. Si bien la residencia universitaria no es un hotel, la definición de hospitalidad del autor Gallego, respalda la propuesta del presente proyecto, pues engloba las características principales que ofertará la residencia universitaria.

El servicio es una parte primordial de la hospitalidad porque resalta el trato amistoso, cálido y cortés hacia los clientes. Dentro de una residencia universitaria, se traduce como un conjunto de beneficios y experiencias, que percibe el consumidor; dada su intangibilidad y apreciación (Escamilla y Duque, 2011). A su vez, este permite consolidar una relación establecimiento - cliente, basada en la calidad, entendiéndose a está como un cambio de filosofía en gestión de procesos y compromiso con la transformación (Cottle, 1991, p. 1-12).

Una vez comprendidos los términos necesarios se define a residencia universitaria como un espacio o modalidad de alojamiento esencial y temporal (de 4 a 6 años aproximadamente), el cual brinda un abanico de servicios que van desde hospedaje, alimentación, limpieza y servicios básicos como: luz, agua e internet. Adicionalmente la residencia cuenta con espacios tanto privados (habitación y baño), como públicos (comedor, área recreativa, lavandería y sala de estudio), brindando una experiencia completa en la que los estudiantes pueden compartir con otros inquilinos y cumplir debidamente con sus obligaciones como estudiantes sin ser interrumpidos.

Luego de esta breve introducción sobre lo que constituye y ofrece esta modalidad de alojamiento, me permito exponer a continuación, en los siguientes capítulos, lo que compone un proyecto para la creación una residencia universitaria, con todos los procesos e implantaciones necesarias para un correcto funcionamiento.

## 2. Capítulo II.- Análisis de Mercado

### 2.1 Objetivo de estudio de mercado

Analizar la viabilidad para la creación de una residencia universitaria en el sector de Cumbayá, para estudiantes extranjeros y nacionales proveniente de otras provincias.

### 2.2 Población y Muestra

Según los autores Bernal (2006) y Malhotra (2008, p. 335), la población se define como suma de elementos que comparten un conjunto de características a los cuales se refiere la investigación, estos pueden poseer rasgos similares y por las cuales se desea hacer el análisis. La población de estudio para el proyecto es de 8.011 estudiantes, pertenecientes a la Universidad San Francisco de Quito, este global está representado por nacionales y extranjeros a nivel de pregrado y postgrado (Encuesta001, Pablo Cruz, 2015). Al mismo tiempo la población de estudio son los estudiantes nacionales y extranjeros pertenecientes a la Universidad Internacional del Ecuador, la cual posee 1.342 alumnos en su total. (Entrevista002, Karla Jimenez, Sistemas, 2015)

Se define la muestra como parte de la población seleccionada, por la cual se obtiene información precisa para la investigación. (Bernal, 2006).

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

Figura 1.- Formula para el cálculo de la muestra

Tomado de Universidad de las Américas.

Tabla 1.- Detalle para el cálculo de la muestra

Letra	Significado	Valor
<b>n</b>	Muestra	X
<b>N</b>	Población	9353
<b>E</b>	Error	0,05

$$n = \frac{9353}{0.05^2(9353 - 1) + 1}$$

Figura 2.- Aplicación de la fórmula

Tomado de Universidad de las Américas.

El resultado del cálculo de la muestra para este proyecto es de 418 encuestas, sin embargo debido al tiempo otorgado por la Universidad de las Américas, para el desarrollo del proyecto de titulación, solo se realizarán 20 encuestas y 2 entrevistas.

## 2.3 Encuesta

La encuesta implementada está dividida en cuatro partes, las cuales son: perfil del cliente, descripción de producto, precio de producto y comentarios. Estas divisiones permitirán tener más claro el perfil del cliente potencial de la residencia universitaria, cuales son los requerimientos, gustos y preferencias del consumidor dentro de la residencia y a su vez conocer cuánto estarían dispuestos a pagar mensualmente por vivir dentro de la misma.

(Para ver encuesta dirigirse al anexo A)

### 2.3.1 Localizaciones

La residencia universitaria esta dirija a las universidades aledañas a la misma por lo que se dividió de la siguiente manera:

Tabla 2.- Localización de encuestas

<b>Universidad</b>	<b>Número de encuestas</b>
Universidad San Francisco de Quito	10
Universidad Internacional del Ecuador	10
Total	20

Lo cual permitió conocer el número de alumnos interesados de cada universidad en adquirir el servicio brindado por la residencia y tener un conocimiento más amplio de los requerimientos, gustos y preferencias de los estudiantes de las distintas universidades.

## 2.4 Resultados de la Investigación cualitativa y cuantitativa

Para la recopilación de datos se utiliza los métodos cuantitativos aplicando la herramienta de encuestas y, cualitativos, para lo cual se aplicaron entrevistas e investigación in situ.

### 2.4.1 Investigación cuantitativa

Según la investigación realizada el cliente potencial de la residencia universitaria se encuentra cursando los dos primeros años de la universidad, con edades comprendidas entre los 18 y 21 años; la elección de este tipo de vivienda, obedece a que ésta constituye un espacio seguro que le permita estudiar, socializar y establecer amistades.

El proyecto residencia universitaria es una modalidad de alojamiento completo que ofertará los servicios de alimentación, servicios básicos (internet, luz, agua) y sobre todo hospedaje; de acuerdo a la investigación de mercado realizada, para los estudiantes, las características que deberá tener la residencia por orden de importancia son (por porcentaje de respuesta): servicios básicos como internet, agua y luz (35%), seguridad interna (26%) y la alimentación (21%). A su vez el estudiante considera fundamental que la residencia universitaria posea áreas de estudio (37%), área de lavado (27%) y, de la

misma manera al estudiante le interesaría tener un área recreativa dentro de la residencia (21%).

Adicionalmente, la investigación determina que el estudiante está de acuerdo en vivir dentro de una residencia universitaria con un código de convivencia representando el 100%, el cuál establezca parámetros de respeto, tolerancia y honestidad; sin embargo, la información obtenida revela que los estudiantes no están de acuerdo con tener horarios establecidos para las visitas y para la entrada a la residencia. Este será un factor a considerarse para establecer las políticas de uso de espacio, así como el reglamento de convivencia (ver anexo B-Código de convivencia), tanto en beneficio de la residencia como del estudiante.

Para una óptima prestación de servicios y satisfacción de los estudiantes, se preguntó qué tipo de acomodación en su hospedaje sería de su mayor agrado, el 50% de los encuestados respondió que preferirían una habitación individual con baño privado, el 35% menciono que estarían de acuerdo en tener una habitación individual y compartir el baño, mientras que un 5% comento que le gustaría una habitación compartida con el baño dentro de la misma.

De acuerdo a los resultados presentados anteriormente, el estudiante prefiere una habitación individual con el baño dentro de la misma; sin embargo, la segunda opción aceptada es una habitación individual con baño compartido

A su vez se encuestó que servicios estarían dispuestos a pagar, de acuerdo a la acomodación seleccionada: 45% Hospedaje + servicios + alimentación con 2 comidas (desayuno y cena); 35% Hospedaje + servicios + alimentación con 3 comidas (desayuno, almuerzo y cena), finalmente un 15% Hospedaje + servicios + alimentación 1 comida (desayuno).

Por lo que se concluye que los servicios ofertados por la residencia universitaria de mayor aceptación contemplan el hospedaje con los servicios

básicos (luz, agua e internet) y la alimentación con 2 comidas al día (desayuno y cena).

Como pregunta clave, se indagó a los estudiantes encuestados cuánto estarían dispuestos a pagar por la acomodación y los servicios seleccionados. El resultado fue que más del 50% estaría dispuesto a pagar entre 550\$ y 660\$

Para finalizar, se consultó a los estudiantes si estarían interesados a adquirir el servicio prestado por la residencia universitaria, de acuerdo a las características presentadas en la encuesta. El resultado obtenido fue que el 100% de los estudiantes estarían dispuestos a contratar el servicio.

#### 2.4.2 Investigación cualitativa

Las entrevistas se realizaron a dos personas provenientes de los Estados Unidos de Norte América, quienes se hospedaron en mi casa, como *host family* durante sus intercambios. Esta herramienta se aplicó para tener una retroalimentación en la prestación de servicios, conocimiento de su experiencia y también conocer si existieron puntos débiles o momentos complicados durante su hospedaje y experiencia.

Tabla 3.- Puntos relevantes de las entrevistas

<b>Amelia Elizabeth Van Pelt</b>	<b>Bryнна Banwarth-Kuhn</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compartir el baño con cuatro personas, nunca fue un inconveniente.</li> <li>• Libertad en el uso de las instalaciones de la casa y las áreas comunes (cocina, sala, área de lavado y patio)</li> <li>• Superación de expectativas, el ambiente fue cómodo e</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• EL poder compartir la mesa y las actividades (paseos, reuniones familiares, fiestas) con todos los interesantes de la familia, fue muy gratificante.</li> <li>• El ambiente siempre fue muy grato y, amigable.</li> <li>• No existió ningún problema en la acomodación brindada.</li> </ul>

<p>inclusivo</p> <p>Nota: para leer la entrevista a la Srta. Amelia Elizabeth Van Pelt a profundidad dirigirse al anexo C (Entrevista003, Amelia Elizabeth Van Pelt 2016)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Libre acceso al uso de las instalaciones y áreas comunes de la casa como lavandería</li> </ul> <p>Nota: para leer la entrevista a la Srta. Brynna Banwarth-Kuhnn a profundidad dirigirse al anexo D (Entrevista004, Brynna Banwarth-Kuhn 2016)</p>
---	---

## 2.5 Perfil del cliente.

Conforme a los análisis previos realizados, se define al cliente potencial de la residencia universitaria como un estudiante a nivel de pregrado o post-grado, realizando sus estudios en la ciudad de Quito, ya sea de forma permanente o de intercambio y con un nivel socio-económico medio medio-alto.

Tabla 4.- Perfil del cliente

<b><u>Bases</u></b>	<b><u>Características</u></b>
Género	Femenino o Masculino
Edad	18 - 21
Estado civil	Soltero/a
Nivel de Estudio	Estudiantes de pregrado o postgrado.
Instituciones o Universidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Universidad San Francisco de Quito</li> <li>• Universidad Internacional del Ecuador</li> <li>• Instituto Superior Tecnológico Alemán</li> </ul>
Características socioeconómicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hijos de profesionales.</li> <li>• Medio, Medio-Alto, con un ingreso familiar en un rango de \$3.00 a \$5.000 (con capacidad de pagar el precio mensual de la residencia)</li> </ul>
Geográfica	Estudiantes de otras provincias del Ecuador y extranjeros que se trasladen a Quito

## 3 Capítulo III.- Planeación Estratégica

### 3.2 Misión

Brindar una modalidad de alojamiento completo para estudiantes de provincia y extranjeros que se trasladan a Quito para realizar sus estudios de pre-grado y post-grado, ofreciendo un ambiente óptimo enfocado en una convivencia amigable y respetuosa.

### 3.3 Visión

Consolidarse para el 2022 como la primera opción de alojamiento para estudiantes universitarios en Quito, siendo el referente en residencias universitarias por la modalidad de servicios ofertados en sus tres sucursales localizadas estratégicamente en la ciudad.

#### 3.3.1 Valores

Los valores detallados a continuación son parte fundamental para un desarrollo óptimo de la residencia universitaria, por lo tanto los empleados así como los estudiantes deberán cumplirlos.

En el caso de los estudiantes, al momento de adquirir los servicios firman un código de convivencia, el cual precisa la práctica continua de los siguientes valores:

- Honestidad: Persona recatada, justa, recto y honrado.
- Respeto: Consideración sobre la excelencia de alguna persona o cosa, sobre la superior fuerza de algo, que condice a no faltar a ella, a no afrontar.
- Tolerancia: Disposición a admitir en los demás una manera de ser, obrar o pensar distinta de la propia.

- Amabilidad: Afable, complaciente, afectuoso.

En lo que respecta a los empleados la organización contratará gente proba tanto en el aspecto personal como profesional.

- Profesionalismo: prácticas, comportamientos y actitudes que se rigen por las normas preestablecidas del respeto, la mesura, objetividad y efectividad en la actividad que se desempeñe.
- Responsabilidad: considerada una cualidad y un valor del ser humano, característica positiva de las personas que son capaces de comprometerse y actuar de forma correcta.
- Orientación en el servicio: actitud amable, hospitalaria y cordial con los clientes. Actitud que apoya a un ambiente de trabajo saludable.

### 3.4 Objetivos empresariales

#### 3.4.1 Corto plazo

- Posicionar la residencia universitaria en el mercado mediante convenios de promoción con los Gobiernos Estudiantiles de USFQ, UIDE y del Instituto Superior Tecnológico Alemán antes del inicio de operaciones, para que sugieran a la residencia universitaria entre sus postulantes.
- Alcanzar una ocupación mínima del 30% en el primer semestre de funcionamiento.
- Alcanzar una ocupación mínima del 50% al final del primer año de funcionamiento.
- Implementar el uso de las nuevas tecnologías de comunicación (TIC's) para posicionar la marca en *Facebook* creando una campaña de *lead ads* por un año con un total de 65.000 impresiones generando 200 *leads* de nuevos clientes.

### 3.4.2 Mediano plazo

- Incrementar las ventas por semestre 15% hasta completar el 100% de ocupación al terminar el segundo año de operación.
- Recuperar la inversión en un 15%, al terminar el segundo año de funcionamiento.
- Reducir la estacionalidad del negocio que se podría presentar en los meses de vacaciones para las universidades: diciembre, junio, julio y agosto, alcanzando el 50% de ocupación con otro segmento de mercado.

### 3.4.3 Largo plazo

- Abrir una de las sucursales de la residencia universitaria en el sector (La Floresta) para el 2019, para los estudiantes de las diferentes universidades del sector como: Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Universidad Salesiana y Universidad Politécnica Nacional.
- Recuperación de inversión en el quinto año de funcionamiento.

## 3.5 Estructura organizacional

El proyecto residencia universitaria, se conforma como una compañía de responsabilidad limitada, la cual está constituida por cuatro socios.

- Razón social: Residenciauniversitaria
- Representante legal: María Salomé Montalvo Orrico
- Ruc: 17188978770001

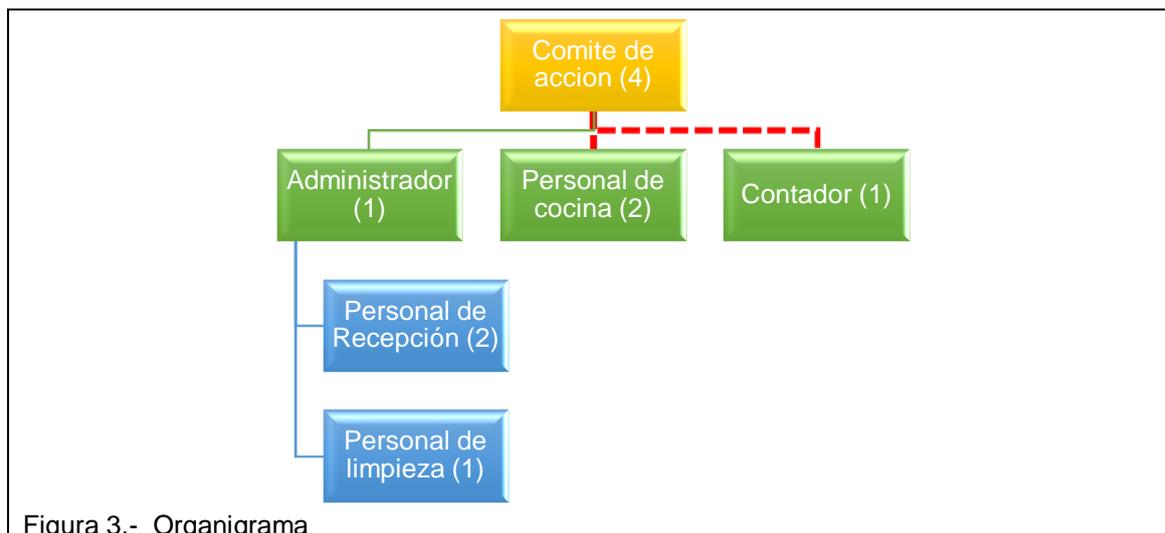


Tabla 5.- Estructura organizacional

<u>Cantidad</u>	<u>Cargo</u>	<u>Tipo de Contrato</u>
1	Administrador	Contrato con la empresa tiempo indefinido
2	Personal de recepción	Contrato con la empresa tiempo indefinido
1	Personal de limpieza	Contrato con la empresa tiempo indefinido
2	Personal de Cocina	Contrato por prestación de servicios (servicios profesionales)
1	Contador	Contrato por prestación de servicios (servicios profesionales)

### 3.5.1 Perfiles y descripción de funciones.

Los empleados deberán seguir un proceso de selección minucioso el cual consiste en:

- Cumplir el perfil requerido para el área
- Presentar referencias laborales comprobables
- Certificados de honorabilidad

Una vez aprobado el proceso el personal contratado tendrá una inducción adecuada para el cumplimiento óptimo el cual consiste en:

- Capacitaciones en habilidades técnicas y relaciones interpersonales.
- Formaciones en atención al cliente
- Motivación en valores como: honradez, puntualidad, amabilidad, respeto, etc.

Administrador: Persona que dirige y guía la empresa conforme a los objetivos empresariales. Adicionalmente es el encargado de hacer cumplir el Código de Convivencia Interno y las políticas internas.

Tabla 6. Perfil del administrador

<b>Características/Bases</b>	<b>Requerimientos</b>	
Formación Universitaria	Licenciado en administración de empresas	
Edad	28-38 años	
Idioma	Español e Ingles	
Experiencia laboral	Mínimo 3 años en cargos similares	
Conocimientos Teóricos	Administración	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Representar legalmente a la empresa; planear, supervisar, coordinar y controlar las actividades que se realicen en la residencia universitaria.</li> <li>• Elaboración de metas y objetivos de venta.</li> <li>• Preparación y presentación de informes tanto del manejo interior como el cumplimiento de normas legales con el estado.</li> </ul>
	Bienestar laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de desempeño</li> <li>• Programas de capacitación</li> <li>• Técnicas para resolución de conflictos.</li> <li>• Promover e impulsar cultura laboral</li> </ul>
Características o Fortalezas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dinamismo</li> <li>• Proactivo</li> <li>• Trabajo bajo presión</li> <li>• Líder</li> <li>• Ético</li> <li>• Responsable</li> <li>• Honrado</li> <li>• Eficiente y eficaz.</li> </ul>	

Contador: Funcionario a cargo de parte financiera de la residencia (ingresos, costos, gastos, utilidades, etc.), trabaja conjuntamente con la administración en asesoría económica, elaboración de presupuesto y roles de pago. Trabajo a cargo de. Sr. Miguel Arellano, contador independiente.

Tabla 7.- Perfil contador

<b>Características/Bases</b>	<b>Requerimientos</b>	
Formación Universitaria	Contador o Auditor.	
Edad	35-45 años	
Idioma	Español	
Experiencia laboral	Mínimo 5 años en cargos similares	
Conocimientos Teóricos	Administración	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento en contabilidad financiera, contabilidad tributaria y de gestión.</li> <li>• Contribuir en la toma de decisiones</li> </ul>

		contables y financieras para la optimización de recursos. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación de estrategias financieras y contables en situaciones particulares.</li> <li>• Conocimiento de la ley e índices tributarios.</li> </ul>
Características o Fortalezas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ético</li> <li>• Trabajo bajo presión</li> <li>• Responsable</li> <li>• Honrado</li> <li>• Analítico</li> <li>• Eficiente y eficaz.</li> </ul>	

**Recepción:** Personal encargado de recibir cordialmente a los estudiantes y visitas al entrar en la residencia, atender inquietudes, elaborar reportes diarios de huéspedes, visitas, consumos adicionales, entre otros, al igual que mantener la cartelera de la residencia universitaria actualizada sobre temas de interés.

Tabla 8.- Perfil de recepción

Características/Bases	Requerimientos	
Formación Universitaria	Estudiante de hospitalidad (hotelería), últimos semestres. Licenciado en Administración de empresas hoteleras.	
Edad	25-35 años	
Idioma	Español e Ingles	
Experiencia laboral	Mínimo 2 años en cargos similares	
Conocimientos Teóricos	Administración	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener actualizada la cartelera de la residencia con la información o circulares para dominio público.</li> <li>• Formalizar las entradas y salidas de estudiantes, aportándoles la información necesaria para la óptima prestación del servicio.</li> </ul>
Características o Fortalezas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ético</li> <li>• Trabajo bajo presión</li> <li>• Responsable</li> <li>• Honrado</li> <li>• Analítico</li> <li>• Eficiente y eficaz.</li> </ul>	

**Personal de cocina:** equipo encargado de realizar las diferentes comidas (desayuno y cena), conforme al menú establecido por el convenio de catering para la prestación de servicios profesionales, realizado con “Paraty”. Personal a cargo de la limpieza del área.

Para contratar el servicio de catering se evaluaron los siguientes aspectos:

- Cercanía con el negocio
- Trayectoria en el mercado
- Diversidad de menús
- Manejo de buenas practicas
- Costo por plato
- Tipo de convenio ofertado
- Constitución empresarial (debe ser legal y presentar factura).

Personal de Limpieza: Equipo encargado de la limpieza en áreas comunes y habitaciones.

Tabla 9.- Perfil personal de limpieza

Experiencia laboral	Mínimo 2 años en cargos similares
Características o Fortalezas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable</li> <li>• Honrado</li> <li>• Puntual</li> <li>• Eficiente y eficaz.</li> </ul>

### 3.6 Análisis FODA

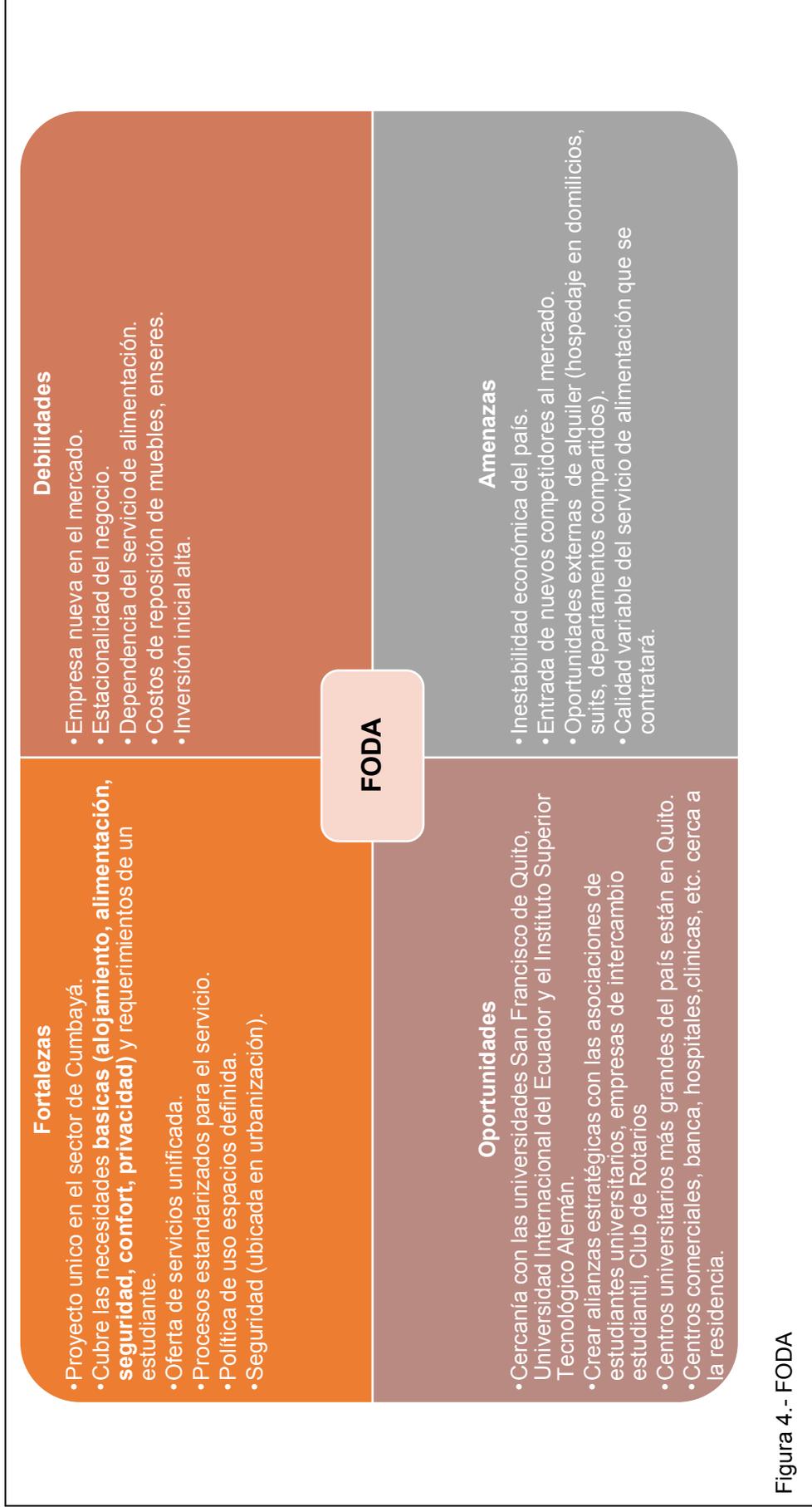


Figura 4.- FODA

### 3.6.1 Estrategias

#### 3.6.1.1 Fortalezas / Oportunidades

- Establecer convenios con los gobiernos estudiantiles de las Universidades referidas, para el caso del Instituto Superior Alemán se promocionara en las ciudades de Guayaquil y Cuenca y presentar los la residencia universitaria como opción segura en el club Rotarios Cumbayá.
- Aprovechar las experiencias obtenidas anteriormente, por estudiantes tanto nacionales y extranjeros, para que siguieran la residencia universitaria entre sus allegados.

#### 3.6.1.2 Fortalezas / Amenazas

- Destacar los beneficios económicos y de tiempo que representan al estudiante y padres de familia el contratar un servicio unificado, mediante la participación en ferias universitarias, pagina web interactiva y publicidad digital.

#### 3.6.1.3 Debilidades / Oportunidades

- Establecer una alianza con el grupo Rotary, para recibir pasantes del centro médico Rotary localizado en Cumbayá a una distancia de 5 minutos caminando desde la residencia universitaria para los meses de Junio, Julio y Agosto.
- Al ser una empresa nueva en el mercado, se implementara manejo de marketing digital y publicidad en *Facebook* un año antes de iniciar operaciones, para el posicionamiento de la marca.

#### 3.6.1.4 Debilidades / Amenazas

- El hecho de ser una empresa nueva en el mercado trae desventaja es por ello que la residencia universitaria, se promocionará también como un hospedaje ocasional o temporal por ejemplo: 1 semana, 1 mes, para clientes de tránsito.
- Existen varios competidores directos e indirectos (suites, hospedaje en domicilios, etc) ubicados cerca de la residencia universitaria por esta razón, se resaltarán los beneficios económicos, la seguridad y confort que la residencia universitaria ofertará.
- Al depender del servicio brindado por “Paraty”, para la alimentación se corre el riesgo de que la calidad en los alimentos baje, para ello, se manejará dos proveedores del servicio adicionales.

### 3.7 Ventaja competitiva

La característica fundamental de la residencia universitaria, consiste en exponer el giro de negocio como un sitio de alojamiento permanente y no de paso; tratando de potencializar la oferta unificada servicios (alojamiento, alimentación, servicios básicos) en el mercado, a través de los estudiantes que culminaron sus estudios.

Otra ventaja competitiva de la presente propuesta, es que está legalmente constituida, garantizando de esta manera los derechos al cliente y exigiendo al prestador de servicios mantener su negocio en bajo la normativa vigente.

Al estar enfocada a estudiantes extranjeros y nacionales la residencia abre sus puertas para el intercambio de cultura, idiomas y pensamientos; este factor es un elemento intangible sobre los productos sustitutos, ya que genera un valor agregado, permitiendo al estudiante establecer su red de amigos y conocidos a nivel nacional e internacional.

## 3.8 Plan de integral de marketing

### 3.8.1 Producto

La residencia universitaria es un producto de arrendamiento de espacio, lugares definidos y un alquiler de ambientes físicos compartidos según Christopher Lovelock y Jochen Wirtz (2015, p.14), quienes afirman que el servicio implica cierta clase de arrendamiento del cual los clientes obtienen beneficios. Al pagar el uso temporal de un objeto o el uso de instalaciones, los clientes disfrutan al máximo el uso de los servicios ofertados (Lovelock y Wirtz, 2015, p.14).

Entre los atributos, más importantes de servicios brindados por la residencia se encuentra:

Tabla 10.- Elementos intangibles

<b>Elementos intangibles</b>	
Seguridad	La residencia universitaria se encuentra ubicada dentro de la Urbanización "La Católica", la cual posee una sola entrada y su acceso es controlado por guardias de seguridad las 24 horas.
Confort	Cada estudiante tendrá su habitación individual, lo cual brindará comodidad y bienestar. A su vez la residencia universitaria" brinda espacios de esparcimiento y socialización, lo cual apoya permite al estudiante relajarse.
Privacidad	En la residencia universitaria la habitación de cada estudiante será considerada como el área íntima de cada estudiante, la misma que será respetada primero por estudiante, el administrador, personal y compañeros residentes..

Tabla 11.- Elementos tangibles

<b>Elementos tangibles</b>		
Espacios públicos	Área de estudio	Área destinada para trabajar en grupo o de forma individual compartiendo con los otros estudiantes.
	Comedor	Lugar donde se servirán las diferentes comidas.
	Área de Lavado	Zona equipada para que el estudiante pueda lavar su ropa y secarla.

	Área de recreación	Espacios ubicados en la terraza, destinados para que le estudiante socialice y se relaje. Zonas equipadas con 2 mesas de ping-pong y una zona de BBQ.
	Parqueaderos	Este servicio es brindado por la residencia sin ningún costos adicional, con la finalidad de que el estudiante no incurra en este gasto.
Espacios privados	Habitación	Espacio equipado con 1 cama (1 plaza y media), un closet y un escritorio. Zona donde el estudiante descansara y realizara sus obligaciones.
	Baño	Extensión de la habitación el cual contiene 1 inodoro, ducha y lava manos.
Espacios operacionales	Cocina	Sitio destinado para la elaboración de los alimentos, el acceso a este es permitido solo para el personal
	Oficina de Administración	Espacio destinado para que el administrador cumpla sus funciones y adicionalmente es un área en donde podrá realizar reuniones con el contador, firma de contratos, conversaciones privadas con los estudiantes en el caso de ser necesarias, entre otras.
	Bodega de almacenamiento	Zona destina para almacenamiento de vajilla y de alimentos



Figura 5- Imagen corporativa

El diseño de *Cumbaya Student Housing*, se basa en que la residencia es un lugar de estudio y mejoramiento personal, donde sus residentes pueden sentirse como en su propia casa. Tomando como forma del logotipo un birrete

de graduación al cual se lo coloca de manera vertical, crea la silueta de una casa creando en las personas que lo miran el sentimiento de hogar. A su vez el color verde representa la tranquilidad y naturaleza encontrada en el Valle de Cumbayá de la cual podrán disfrutar sus residentes.

### 3.8.2 Plaza

El ¿Qué?, el ¿Cómo?, el ¿Dónde? y el ¿Cuándo?, son las principales preguntas que se plantean al desarrollar estrategias de distribución de servicios, los autores Lovelock. y Wirtz J ( 2015, p. 110), implementan tres elementos interrelacionados para una correcta distribución de los servicios, los cuales se presenta a continuación con estrategias respectivas para cada mercado objetivo.

La negociación y el flujo de información, tienen como principales objetivos vender la oferta unificada y llamar la atención del cliente, por lo cual la "residencia universitaria" resultará la oferta unificada de servicios (alojamiento, alimentación, inclusión de servicios) mediante campañas de promoción en las Universidades e Institutos antes del inicio de cada semestre.

A su vez los canales de distribución que aplicará la residencia universitaria son;

- Información global a través de la página web ([www.cumbayastudenthousing.com](http://www.cumbayastudenthousing.com))
- *Fan page* en *Facebook*, con publicidad, ubicación, información seleccionada

### 3.8.3 Promoción

Según Christopher Lovelock y Jochen Wirtz (2015, p. 22), el internet es un factor estratégico para la distribución, sin embargo, se debe distinguir cuando se trata de servicios o productos fundamentales para la satisfacción de necesidades (Lovelock C. y Wirtz J., 2015, p. 22).

Por esta razón, el uso y la aplicación de la tecnología es indispensable para los negocios, es por ello que la residencia universitaria, contará con una página web ([www.cumbayastudenthouseing.com](http://www.cumbayastudenthouseing.com)) en donde se detallarán todos los servicios, la ubicación, las normas y beneficios que el estudiante obtendrá dentro de la misma.

Conjuntamente aprovechando la tecnología y la influencia de las redes sociales, la residencia universitaria contará con un *fan page* en *Facebook*, siendo esta la página de mayor alcance juvenil, este se promocionará con *adds* en *Facebook*, herramienta que permite segmentar detalladamente el mercado objetivo y tener mayor alcance. De igual forma para obtener mayor promoción de la marca, se realizará participaciones en ferias de universidades.

#### 3.8.4 Precio

Para la fijación de precios se analizaron: los servicios brindados, el costo por persona de los mismos, la rentabilidad del negocio y la estabilidad del proyecto. Adicionalmente se realizó un análisis del mercado de arriendo de suites y *lofts* en el sector de Cumbayá, de forma in situ y en las páginas webs de Plusvalía (2016) y OXL (2016) en el que la renta oscila entre los \$550,00 y \$650,00 por mes, las características examinadas fueron espacios sin amoblar y amoblados, cercanía con las universidades, servicios incluidos y excluidos del precio de renta por lo que se detalla:

Tabla 12.- Tabla de precios de acuerdo a la acomodación

<u>Tipo de habitación</u>	<u>P.V.P</u>
Habitación individual con baño privado	\$ 750,00
Habitación individual con baño compartido	\$ 600,00

## 4 Capítulo IV.- Plan Operativo

### 4.2 Localización

La residencia universitaria se encuentra ubicada adentro de la Urbanización “La Católica”, en la calle los Cóndores y pasaje las Tórtolas, lote #57.

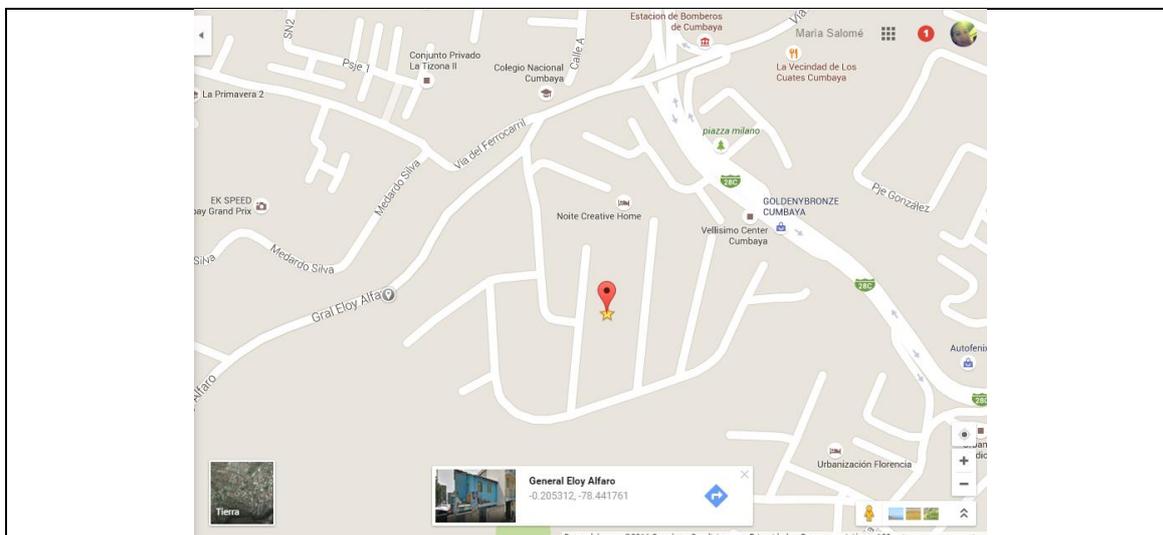


Figura 6.- Ubicación residencia universitaria, URB " La Católica" calle los Cóndores y pasaje las Tórtolas, lote #57

Tomado de Google Imágenes, 2016

La ubicación estratégica de la residencia universitaria favorece a los trayectos hacia las diferentes instituciones como Universidad San Francisco de Quito, Instituto Superior Tecnológico Alemán y Universidad Internacional del Ecuador

Tabla 13.- Tiempo empleado en movilización

Institución	Tiempo caminando desde la “Residencia Universitaria”	Tiempo en automóvil desde la “Residencia Universitaria”.
Universidad San Francisco de Quito.	10 minutos	5 minutos
Universidad Internacional del Ecuador.	14 minutos caminando hacia el Supermaxi de Cumbayá, lugar donde el transporte brindado por la Universidad Internacional del Ecuador, recoge estudiantes.	30 minutos

Instituto Superior Tecnológico Alemán.	21 minutos. Para los estudiantes que no desean ir caminando el Instituto Superior Tecnológico Alemán, posee recorridos puerta a puerta.	3 minutos
--	---	-----------

Nota explicativa: tabla realizada de forma in situ.

### 4.3 Capacidad Instalada

La residencia universitaria es una edificación de 3 pisos, diseñada adecuadamente para un funcionamiento correcto (para mayor detalle ver anexo E y F – Mini plano).

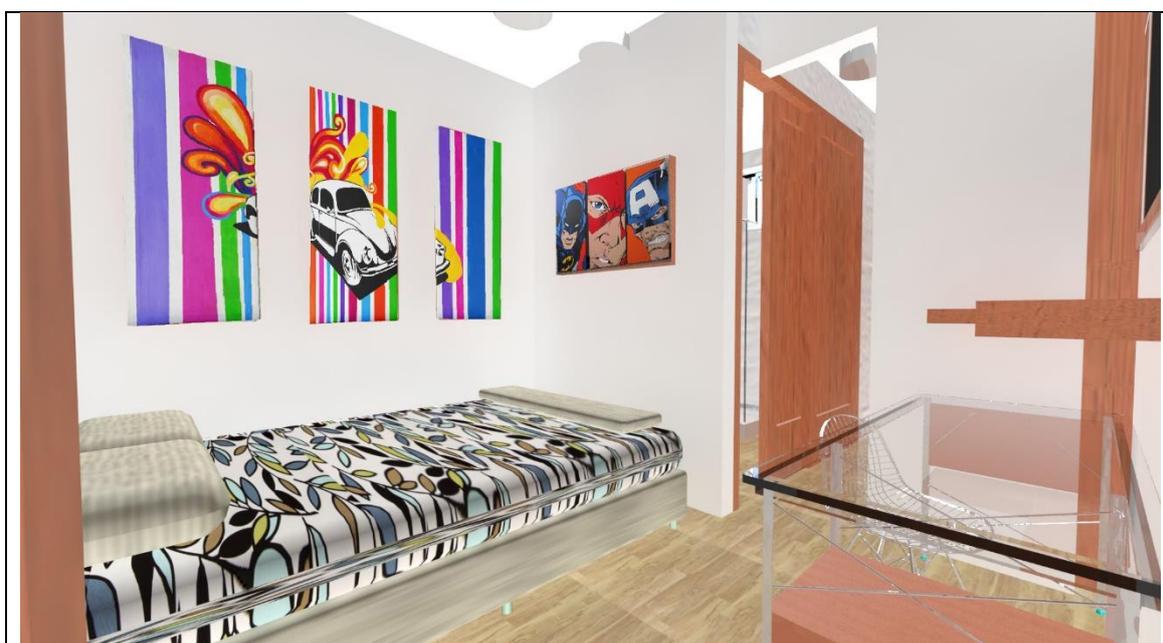


Figura 7.- Render habitación individual completa

Tomado de Arq. Liliana Flor, planos residencia universitaria

En seguida se presenta la capacidad instalada de cada área, el metraje y el horario de uso.

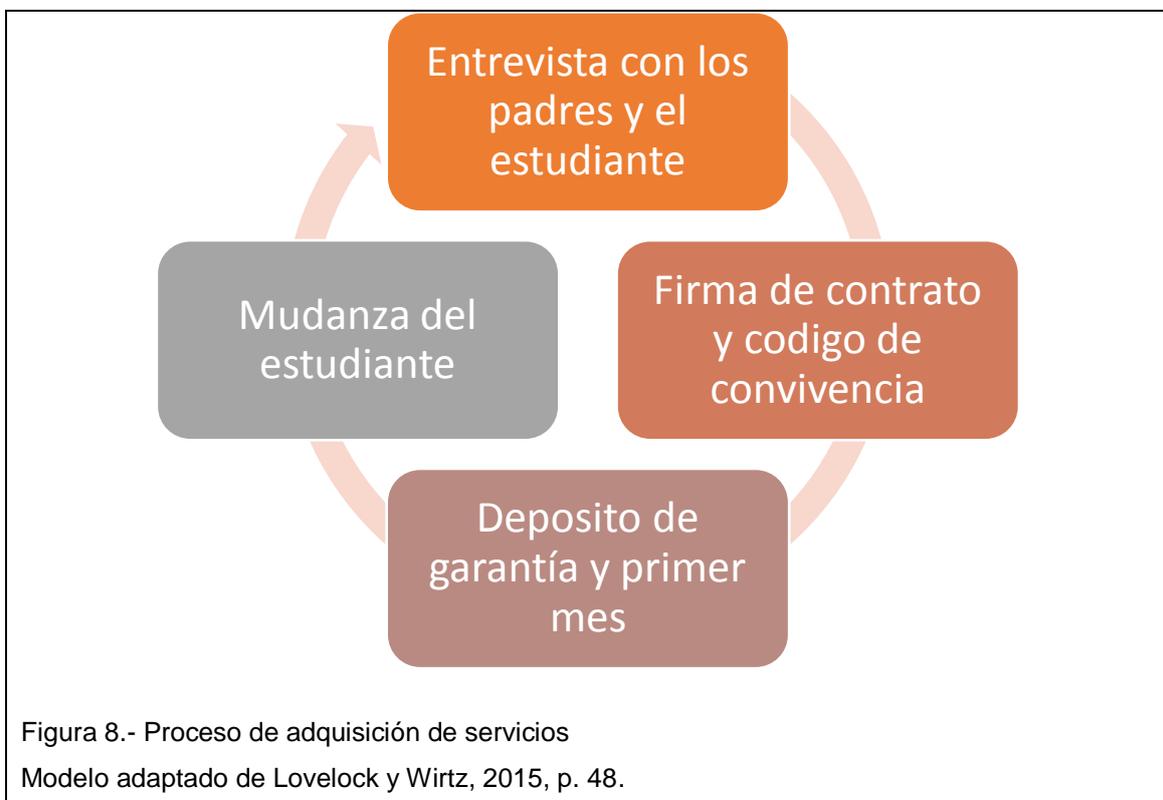
Tabla 14.- Capacidad de Instalada por área

Distribución	Equipamiento	Capacidad	Dimensiones	Horarios de atención
Subsuelo 2	Parqueaderos	6 espacios	2,50m de ancho por 5m de lago	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lunes a Domingo: horario indefinido</li> </ul>
Subsuelo 1	Parqueaderos	6 espacios	2,50m de ancho por 5m de lago	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lunes a Domingo: horario indefinido</li> </ul>
	Área de lavado	<ul style="list-style-type: none"> <li>2 lavadoras con capacidad de 20 lbs.</li> <li>2 secadoras en con capacidad entre los 18-20 lbs.</li> </ul>	10 m2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lunes, Miércoles, Viernes y Sábado de 15:00 – 20:00</li> </ul>
Planta baja	Comedor	28 puestos	54 m2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desayuno: 7:00 am – 9:00am</li> <li>Cena: 20:00 – 21:30</li> </ul>
	Área de estudio	25 puestos	3 3m2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lunes a Domingo: horario indefinido</li> </ul>
Piso 1	Habitaciones individuales completas	Capacidad para 11 estudiantes	11 m2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lunes a Domingo: horario indefinido</li> </ul>
Piso 2	Habitaciones individuales	Capacidad para 12 estudiantes.	8 m2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lunes a Domingo: horario indefinido</li> </ul>
	Baño compartido	El piso cuenta con 5 baños completos	4 m2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lunes a Domingo: horario indefinido</li> </ul>

#### 4.4 Mapa de procesos o ciclo de procesos

La residencia universitaria maneja varios procesos internos, los cuales apoyarán un funcionamiento óptimo.

##### 4.4.1 Proceso de adquisición de servicios



El proceso para la adquisición de servicios consta inicialmente de una entrevista con los padres y el estudiante donde podrán conocer las instalaciones, el contrato y el código de convivencia. Una vez que el cliente (padres y estudiante), decidan contratar el servicio brindado por la residencia universitaria se procede con la firma del contrato y el código de convivencia, para posteriormente asignar la habitación de acuerdo a la acomodación seleccionada.

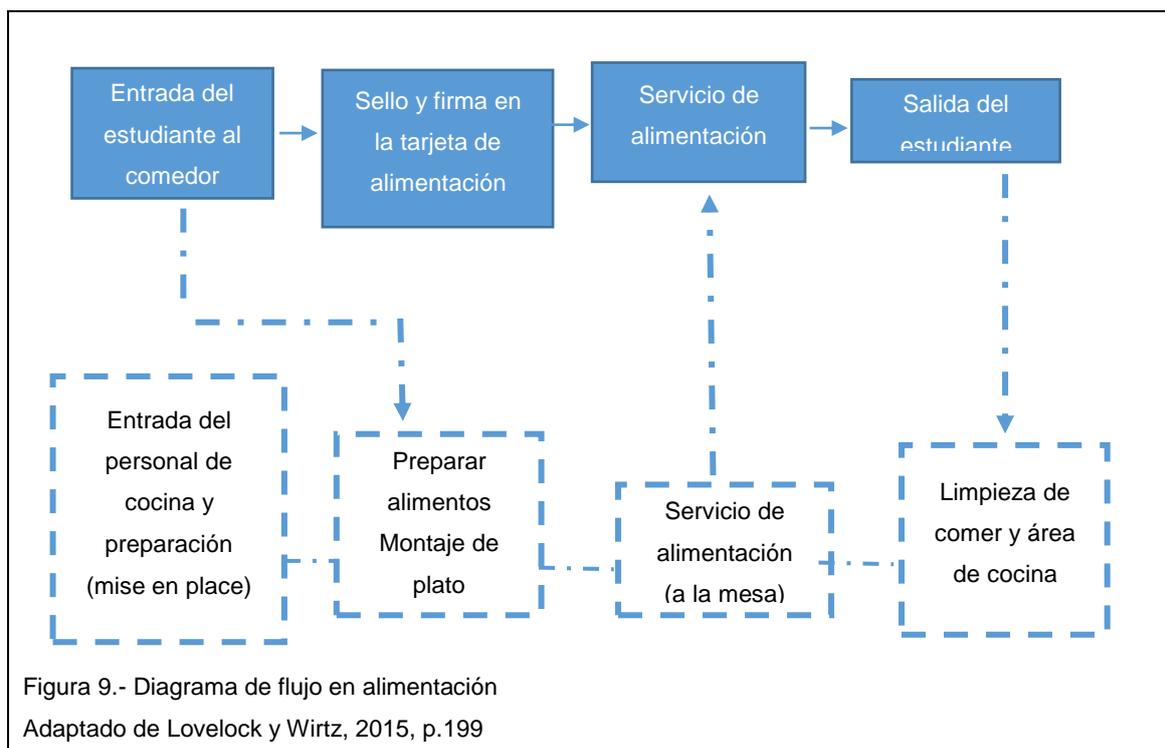
Es indispensable para que la residencia universitaria aparte o reserve la habitación, que se realice un depósito con el valor de la garantía y la cancelación del primer mes.

Como último proceso del ciclo es la mudanza del estudiante, la cual estará indicada al momento de firmar el contrato.

#### 4.4.2 Diagrama de flujo en alimentación

Toda organización tiene procesos o actividades, las cuales se describen como métodos o secuencias de los sistemas operativos, que deben ser diseñados y administrados, de tal forma que se conjuguen y creen una propuesta de valor y la experiencia deseada por parte del consumidor (Lovelock C. y Wirtz J., 2015, p. 197-199).

En el siguiente diagrama de flujo que se presenta, tiene como objetivo mostrar operativamente como se llevara a cabo al servicio de alimentación dentro de la residencia universitaria. El diagrama de flujo detallado a continuación tiene un enfoque de procesamiento hacia las personas; el cual consiste en exponer el proceso del cliente en la parte superior y conectar los procesos internos que deben ser realizados por los empleados en la parte posterior.



## 5 Capítulo V.- Evaluación Financiera

A lo largo del presente capítulo se analiza la viabilidad económica para la ejecución del proyecto residencia universitaria. El estudio financiero del presente proyecto, para los diferentes rubros expuestos, se realiza en base el escenario real, el cual se presentará más adelante.

### 5.2 Inversión inicial, estructura de capital

El proyecto residencia universitaria tiene una inversión total de \$ 799.768,32, en la cual se contempla, los siguientes rubros:

Tabla 15.- Terreno y Construcción

Terreno y Construcción		
Terreno	490 M2	\$ 76.440,00
Construcción Global (3 pisos)	642.33 M2	\$ 642.330,00
<b>Total</b>		<b>\$ 718.770,00</b>

El precio de costo para construcción en el sector de Cumbayá es de 650,00 USD hasta 1.000 USD el m2 aproximadamente con acabados estándar, es por ello que la residencia universitaria tiene un costo de construcción de mil dólares (1.000 USD) el metro cuadrado (m2) lo cual equivale a un costo de construcción total de \$642.330,00 al ser una edificación de 3 pisos.

Con la finalidad de tener un conocimiento real de la inversión en muebles, enseres, equipamiento y maquinaria, se presenta a continuación los balances de indumentaria necesaria para cada área.

Tabla 16.- Equipamiento de habitaciones

<b>Equipamiento de Habitaciones</b>				
<b>Producto</b>	<b>Costo</b>	<b>Cant.</b>	<b>Unidad</b>	<b>Costo total</b>
Camas (con base y colchón 1 plaza y media)	\$ 175,56	23	Unidad	\$ 4.037,88
Protector de colchón	\$ 44,46	23	Unidad	\$ 1.022,58
Sábanas	\$ 25,08	46	Unidad	\$ 1.153,68
Almohadas	\$ 6,84	23	Unidad	\$ 157,32
Escritorios	\$ 171,00	23	Unidad	\$ 3.933,00
Silla	\$ 57,00	23	Unidad	\$ 1.311,00
Closet	\$ 456,00	23	Unidad	\$ 10.488,00
Lavamanos	\$ 43,63	16	Unidad	\$ 698,04
Sanitario	\$ 63,67	16	Unidad	\$ 1.018,70
Grifos	\$ 16,76	16	Unidad	\$ 268,13
Duchas	\$ 59,36	16	Unidad	\$ 949,76
			<b>Total</b>	<b>\$ 25.038,09</b>

Nota explicativa: Los proveedores para el equipamiento de habitaciones son: Chaide&Chaide, Auron y Bath&Home,

Tabla 17.- Equipamiento área de lavado

<b>Equipamiento Área de lavado</b>				
<b>Producto</b>	<b>Costo</b>	<b>Cant.</b>	<b>Unidad</b>	<b>Costo total</b>
Lavadoras	\$ 3.967,20	2	Unidad	\$ 7.934,40
Torre de secado	\$ 4.275,00	2	Unidad	\$ 8.550,00
			<b>Total</b>	<b>\$ 16.484,40</b>

Nota explicativa: El proveedor para el equipamiento de lavado es: Martimpex

Tabla 18.- Equipamiento energía solar.

<b>Equipamiento solar</b>				
<b>Producto</b>	<b>Costo</b>	<b>Cant.</b>	<b>Unidades</b>	<b>Costo total</b>
Tanque termo	\$ 2.508,00	3	Unidad	\$ 7.524,00
Paneles solares	\$ 456,00	12	Unidad	\$ 5.472,00
Microcomputador de monitoreo	\$ 912,00	1	Unidad	\$ 912,00
Bomba booster 3 velocidades	\$ 228,00	3	Unidad	\$ 684,00
			<b>Total</b>	<b>\$ 14.592,00</b>

Nota explicativa: El proveedor designado para el equipamiento solar es: Acua Tech.

Tabla 19.- Equipamiento área recreativa

<b>Equipamiento Área Recreativa</b>				
<b>Producto</b>	<b>Costo</b>	<b>Cant.</b>	<b>Unidad</b>	<b>Costo total</b>
Mesa de Ping-Pong	\$ 513,00	2	Unidad	\$ 1.026,00
<b>Total</b>				<b>\$ 1.026,00</b>

Tabla 20.- Balance diseño pág. web

<b>Balance Pág. web</b>				
<b>Producto</b>	<b>Costo</b>	<b>Cant.</b>	<b>Unidad</b>	<b>Costo total</b>
Diseño pag web	\$ 2.300,00	1	Unidad	\$ 2.300,00
<b>Subtotal</b>				<b>\$ 2.300,00</b>
<b>IVA 14%</b>				<b>\$ 322,00</b>
<b>Total</b>				<b>\$ 2.622,00</b>

Nota explicativa: El proveedor y diseñador de la página web es GTEC.

Tabla 21.- Equipamiento planta baja

<b>Equipamiento Planta Baja</b>				
<b>Producto</b>	<b>Costo</b>	<b>Cant.</b>	<b>Unidad</b>	<b>Costo total</b>
Estación <i>Counter</i>	\$ 1.026,00	1	Unidad	\$ 1.026,00
Estación Administración	\$ 438,90	1	Unidad	\$ 438,90
Mueble de cocina	\$ 267,90	1	Unidad	\$ 267,90
Sanitarios	\$ 63,67	3	Unidad	\$ 191,01
Lavamanos (conjunto de 2)	\$ 157,32	1	Unidad	\$ 157,32
Grifos	\$ 16,76	2	Unidad	\$ 33,52
Equipamiento y Menaje de cocina	\$ 2.229,09	1	Unidad	\$ 2.229,09
Cocina (6 ornillas)	\$ 4.560,00	1	Unidad	\$ 4.560,00
Escritorios (área de estudio)	\$ 267,90	4	Unidad	\$ 1.071,60
Mesas (comedor)	\$ 598,50	5	Unidad	\$ 2.992,50
Sillas	\$ 57,00	20	Unidad	\$ 1.140,00
Refrigeradora	\$ 5.700,00	1	Unidad	\$ 5.700,00
<b>Total</b>				<b>\$ 19.807,83</b>

Nota explicativa: Los proveedores para equipar la planta baja son: Auron, Bath&Home y Montero,

Tabla 22.- Balance del personal

NOMINA											
Trabajadores	Sueldo	Horas extras	Comisiones	Suma Sueldos	Décimo Tercero	Décimo Cuarto	De reserva 8,33%	IESS patronal 11.15%	IESS Personal 9.45%	Vacaciones	Total
Administrador (1)	\$ 500,00	\$ -	\$ -	\$ 500,00	\$ 41,67	\$ 71,43	\$ 41,65	\$ 55,75	\$ 47,25	\$ 33,33	\$ 791,08
Recepcionista (1)	\$ 400,00	\$ -	\$ -	\$ 400,00	\$ 33,33	\$ 57,14	\$ 33,32	\$ 44,60	\$ 37,80	\$ 26,67	\$ 632,86
Recepcionista (1)	\$ 400,00	\$ -	\$ -	\$ 400,00	\$ 33,33	\$ 57,14	\$ 33,32	\$ 44,60	\$ 37,80	\$ 26,67	\$ 632,86
Persona de limpieza (1)	\$ 390,00	\$ -	\$ -	\$ 390,00	\$ 32,50	\$ 55,71	\$ 32,49	\$ 43,49	\$ 36,86	\$ 26,00	\$ 617,04
										<b>Suma Mensual</b>	<b>\$ 2.673,85</b>
										<b>Suma Anual</b>	<b>\$ 32.086,15</b>
Fuente: esta información se obtuvo del cuaderno de contabilidad de costos (Luis Pavón)											
Nota: Todo los empleados empezaron a trabajar desde el mes de mayo del siguiente año.											

Tabla 23.- Balance General

<b>Balance General Inicial</b>			
<b>Activos</b>		<b>Pasivos Corrientes</b>	
<b>Activos corrientes</b>		CxP Empleados Sueldos	\$ -
Caja chica	\$ 50,00	CxP Empleados 15%	\$ -
Bancos	\$ 3.000,00	CxP SRI IR	\$ -
<b>Activos no corrientes</b>		CxP SRI IVA	\$ -
		<u>Total Pasivos Corrientes</u>	\$ -
Construcción	\$ 643.330,00	<b>Pasivos no Corrientes</b>	
Muebles y enseres	\$ 32.295,45	Préstamos	\$ 559.837,83
Equipamiento	\$ 16.996,48	Total Pasivos no Corrientes	\$ 559.837,83
Maquinaria	\$ 27.656,40	<u>Total Pasivos</u>	\$ 559.837,83
Terreno	\$ 76.440,00	<b>Patrimonio</b>	
<b>Total de Activos</b>	<b>\$ 799.768,32</b>	Capital Social	\$ 239.930,50
		Utilidades del ejercicio	\$ -
		<b>Total Patrimonio</b>	<b>\$ 799.768,32</b>

El proyecto se apalancará con la Corporación Financiera Nacional (CFN) en un 70 % representando \$559.837,83 y un 30% de inversión propia, la cual es dividido en 4 socios, cada uno aportara con \$ 59.982,62.

Tabla 24.- Financiamiento

<b>Financiamiento</b>		
Total de recursos por socios	\$ 239.930,50	30%
Prestamos CFN	\$ 559.837,83	70%
<b>Inversión total</b>	<b>\$ 799.768,32</b>	<b>100%</b>

(Para mayor detalle ver Anexo G– Tabla de Amortización)

El préstamo brindado por la CFN está contemplado para 10 años, con un tasa anual del 10,21%, empezando a pagar desde el primer año de funcionamiento con la cuota más baja.

### 5.3 Costos fijos y costos variables

La residencia universitaria cuenta con costos fijos y costos variables, que se presentan en los siguientes cuadros:

Tabla 25.- Costos fijos

<b><u>Costos Fijos / Mensual</u></b>	
Servicio Telefónico	\$ 25,00
Permisos	\$ 300,00
Predio	\$ 8,20
Alícuota (conjunto)	\$ 25,00
Internet	\$ 112,00
Dominio WEB	\$ 11,99
Contratación externa	\$ 350,00
Sueldos	\$ 1.859,51
<b><u>Total</u></b>	<b>\$ 2.691,70</b>

Se considera el valor del predio y los permisos de funcionamiento como un costo fijo mensual, para un mejor desglose de proyección y para conocer el costo por persona a nivel mensual.

Tabla 26.- Costos variables

<b><u>Costos Variables/ Por persona</u></b>	
Servicio de Catering	\$ 34,78
Agua	\$ 13,04
Luz	\$ 21,74
<b><u>Total</u></b>	<b>\$ 69,57</b>

Se reflexiona que la alimentación, el servicio de catering, la luz y el agua son costos variables debido a que su porcentaje de uso depende del número de habitaciones ocupadas.

### 5.3.1 Cálculo del precio

Como se presenta en el siguiente cuadro, para el cálculo del precio se dividió los gastos operativos, costos variables, costos fijos, salarios y depreciaciones de la indumentaria, para el número de habitaciones que dispone la residencia universitaria, con la finalidad de conocer el costo por persona.

Tabla 27.- Costo por persona al mes

Total de costo por persona/mes			
Rubro	Valor	N° de habitaciones	Total x persona
Gastos operativos	\$ 498,76	23	\$ 21,69
Gasto por contratación externa	\$ 350,00	23	\$ 15,22
Costos Variables	\$ 1.600,00	23	\$ 69,57
Sueldos	\$ 2.673,85	23	\$ 116,25
Depreciaciones Mensuales	\$ 1.662,11	23	\$ 72,27
<b>Total</b>			<b>\$ 294,99</b>

Una vez obtenido el costo por persona, el análisis de mercado de arriendo en el valle de Cumbayá para *suits*, *lofts* y habitaciones, la oferta de servicios, se fijó el precio de venta para cada habitación. Esto permitió saber qué % utilidad que se obtiene por cada habitación y también se pudo determinar qué porcentaje representa el costo por persona del precio establecido.

Tabla 28.- Cálculo del costo por persona

	<u>P.V.P</u>	<u>% Representa costos del total</u>	<u>Total Costo por PAX</u>	<u>% de utilidad</u>
Habitación Individual completa	\$ 750,00	39,33%	\$ 455,01	61%
Habitación Individual (baño compartido)	\$ 600,00	49,16%	\$ 305,01	51%

Para conocer el costo por persona sea realice una siguiente ecuación:

$$\text{Costo por pax} = P.V.P - \text{Total de costo por pax al mes} \quad (\text{Ecuación 1})$$

De igual forma para conocer la utilidad que representa cada habitación se realizó la siguiente operación matemática

Tabla 29.- Cálculo del % de utilidad por habitación

Rubros	Porcentaje (%)
P:V:P x tipo de Habitación	100%
Costos por persona	x

## 5.4 Proyecciones

Se presenta un flujo de efectivo y un estado de resultados conjunto debido a la perpetuidad del negocio. El objetivo es tener la información necesaria sobre las entradas y las salidas de dinero, para un mayor control por parte de la administración, con la finalidad de tomar las decisiones más óptimas para el negocio (Barajas, 2008, p. 143)

Para realizar el cálculo en la proyección se tomó en cuenta la inflación anual del presente año la cual equivale al 1,63% (Banco Central del Ecuador [BCE], s.f.), adicionalmente se elevó a la inflación a los coeficientes 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10 a partir del tercer año de funcionamiento, con la finalidad de tener una proyección más acertada del incremento de los gastos operativos, sueldos, impuesto a la renta, costos variables y el precio de venta de habitaciones.

*Tipo de Habitación = Ingreso Anual del Tipo de Habitación \* (1,0163)^2*  
(Ecuación 2)

Para el cálculo de los ingresos por el tipo de acomodación seleccionada, se multiplica el costo de la habitación mensual por los 12 meses de operación anual, esto se debe a que el contrato entre la residencia universitaria y el estudiante será anual.

A continuación, se presenta el flujo de efectivo y el estado de resultados proyectados, correspondiente al escenario real, en el cual se manejaron los siguientes % de ocupación.

Tabla 30.- % de ocupación estimado

	% OCUPACIÓN ESTIMADA	# DE HAB OCUPADA.	INCREMENTO TOTAL EN # HAB.	% DE CRECIMIENTO X SEMESTRE ESTIMADO
SEMESTRE 1	30%	7	3	50%
SEMESTRE 2	45%	10	3	33%
SEMESTRE 3	60%	14	3	25%
SEMESTRE 4	75%	17		

A su vez, se estimó un capital de trabajo de \$3.000 USD, para empezar operaciones del primer año, con el cual se espera la cancelación de los gastos operaciones (costos fijos, costos variables, sueldos). Como se expone se analizaron los algunos indicadores financieros, los cuales permitieron tener un mayor conocimiento de la rentabilidad del negocio, detallados a continuación:

Tabla 31.- Indicadores financieros

<b>Indicadores financieros</b>		
ROA	Rentabilidad o utilidad neta sobre activos	$ROA = \frac{Ingresos\ Netos}{Activos\ totales}$
ROE	Rentabilidad o utilidad neta sobre el patrimonio	$ROE = \frac{Ingresos\ Netos}{Total\ del\ patrimonio}$

Nota explicativa: Las formulas se obtuvieron del cuaderno de finanzas.

Tabla 32.- Flujo de efectivo y estado de resultados proyectado - Escenario real

FLUJO DE EFECTIVO Y ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO												
	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6	Año 7	Año 8	Año 9	Año 10	INFINITO
<b>INGRESOS</b>												
Habitación Individual (baño privado)	\$ 45.000,00	\$ 67.500,00	\$ 69.718,43	\$ 78.073,04	\$ 84.646,84	\$ 93.270,07	\$ 104.446,95	\$ 118.869,70	\$ 137.489,17	\$ 151.869,70	\$ 166.869,17	\$ 86.026,58
Habitación Individual (baño compartido)	\$ 25.200,00	\$ 58.716,00	\$ 60.645,74	\$ 67.913,14	\$ 73.631,46	\$ 81.132,52	\$ 90.854,92	\$ 103.400,79	\$ 121.546,68	\$ 139.692,68	\$ 158.348,68	\$ 140.585,47
<b>TOTAL INGRESOS</b>	\$ 70.200,00	\$ 126.216,00	\$ 130.364,18	\$ 145.986,18	\$ 158.278,30	\$ 174.402,59	\$ 195.301,87	\$ 222.270,49	\$ 259.035,86	\$ 291.562,38	\$ 325.217,84	\$ 226.612,05
<b>EGRESOS</b>												
<b>GASTOS OPERATIVOS</b>	\$ 5.985,13	\$ 6.082,69	\$ 6.181,84	\$ 6.282,60	\$ 6.489,08	\$ 6.594,85	\$ 6.702,35	\$ 6.811,60	\$ 6.922,63	\$ 7.035,47	\$ 7.150,00	\$ 7.035,47
<b>GASTOS SUELDOS</b>	\$ 22.314,08	\$ 22.671,11	\$ 23.047,45	\$ 23.804,92	\$ 24.192,94	\$ 24.587,29	\$ 24.988,06	\$ 25.395,37	\$ 25.809,31	\$ 26.230,00	\$ 26.661,00	\$ 26.230,00
<b>GASTOS CONTABILIDAD</b>	\$ 4.200,00	\$ 4.268,46	\$ 4.338,04	\$ 4.408,75	\$ 4.553,64	\$ 4.627,87	\$ 4.703,30	\$ 4.779,96	\$ 4.857,88	\$ 4.937,06	\$ 5.017,00	\$ 4.937,06
<b>GASTO DE COSTOS VARIABLES</b>	\$ 1.878,26	\$ 3.658,68	\$ 3.778,93	\$ 3.966,74	\$ 4.231,77	\$ 4.588,08	\$ 5.055,49	\$ 5.661,30	\$ 6.443,05	\$ 7.452,28	\$ 8.760,09	\$ 8.760,09
<b>TOTAL EGRESOS</b>	\$ 34.377,47	\$ 36.680,94	\$ 37.346,25	\$ 38.902,30	\$ 39.823,75	\$ 40.865,49	\$ 42.055,01	\$ 43.429,98	\$ 45.042,09	\$ 46.962,62	\$ 49.042,09	\$ 46.962,62
<b>UTILIDAD</b>	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$

<b>OPERATIVA</b>	<b>35.822,5</b>	<b>89.535,0</b>	<b>93.017,9</b>	<b>98.762,24</b>	<b>107.083,</b>	<b>118.454,</b>	<b>133.537,</b>	<b>153.246,</b>	<b>178.840,</b>	<b>213.993,</b>	<b>179.649,</b>
	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>3</b>		<b>88</b>	<b>55</b>	<b>09</b>	<b>86</b>	<b>51</b>	<b>76</b>	<b>44</b>
DEPRECIACIÓ (MUEBLES Y ENSERES)	\$ 19.945,3 4	\$ 19.945,3 4	\$ 18.546,8 1	\$ 17.482,81	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	
<b>UTILIDAD ANTES DE II</b>	\$ 15.877,1 9	\$ 69.589,7 2	\$ 74.471,1 2	\$ 81.279,44	\$ 107.083, 88	\$ 118.454, 55	\$ 133.537, 09	\$ 153.246, 86	\$ 178.840, 51	\$ 213.993, 76	\$ 179.649, 44
IMPUESTO A LA RENTA	\$ 3.969,30	\$ 17.397,4 3	\$ 18.617,7 8	\$ 20.319,86	\$ 26.770,9 7	\$ 29.613,6 4	\$ 33.384,2 7	\$ 38.311,7 1	\$ 44.710,1 3	\$ 53.498,4 4	\$ 44.912,3 6
INTERES BANCO PAGO ALICUOTA	\$ 63.089,5 2	\$ 63.089,5 2	\$ 63.089,5 2	\$ 63.089,52	\$ 63.089,5 2						
<b>UTILIDAD NETA ANTES DE 15%</b>	\$ 51.181,6 3	\$ - 10.897,2 3	\$ -7.236,18	\$ -2.129,94	\$ 17.223,3 9	\$ 25.751,3 9	\$ 37.063,3 0	\$ 51.845,6 2	\$ 71.040,8 6	\$ 97.405,8 0	\$ 71.647,5 6
15% para Trabajadores	\$ - 7.677,24	\$ -1.634,58	\$ -1.085,43	\$ -319,49	\$ 2.583,51	\$ 3.862,71	\$ 5.559,50	\$ 7.776,84	\$ 10.656,1 3	\$ 14.610,8 7	\$ 10.747,1 3
<b>UTILIDAD NETA DESPUES DE 15%</b>	\$ 43.504,3 9	\$ -9.262,64	\$ -6.150,75	\$ -1.810,45	\$ 14.639,8 8	\$ 21.888,6 8	\$ 31.503,8 1	\$ 44.068,7 8	\$ 60.384,7 3	\$ 82.794,9 3	\$ 60.900,4 2

(+) DEPRECIACIÓN	\$ 19.945,3 4	\$ 19.945,3 4	\$ 18.546,8 1	\$ 17.482,8 1	\$ -						
(-) IMPUESTOS	\$ 3.969,30	\$ 17.397,4 3	\$ 18.617,7 8	\$ 20.319,8 6	\$ 26.770,9 7	\$ 29.613,6 4	\$ 33.384,2 7	\$ 38.311,7 1	\$ 44.710,1 3	\$ 53.498,4 4	\$ 44.912,3 6
(-) 15% TRABAJADORE S	\$ - 7.677,24	\$ -1.634,58	\$ -1.085,43	\$ -319,49	\$ 2.583,51	\$ 3.862,71	\$ 5.559,50	\$ 7.776,84	\$ 10.656,1 3	\$ 14.610,8 7	\$ 10.747,1 3

<b>FLUJO DE EFECTIVO OPERATIVO</b>		\$ 39.530,47	\$ 73.772,22	\$ 75.485,58	\$ 78.761,88	\$ 77.729,40	\$ 84.978,20	\$ 94.593,33	\$ 107.158,30	\$ 123.474,25	\$ 145.884,45	\$ 123.989,94
------------------------------------	--	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	---------------	---------------	---------------	---------------

(-) INVERSIÓN TOTAL	\$ -	756.732,32										
CAPITAL DE TRABAJO	\$ 3.000,00											

<b>FLUJO DE EFECTIVO TOTAL</b>	\$ -	\$ 753.732,32	\$ 39.530,47	\$ 73.772,22	\$ 75.485,58	\$ 78.761,88	\$ 77.729,40	\$ 84.978,20	\$ 94.593,33	\$ 107.158,30	\$ 123.474,25	\$ 145.884,45	\$ 123.989,94
<b>FLUJO DE EFECTIVO TOTAL</b>	\$ -	\$ 753.732,32	\$ 39.530,47	\$ 73.772,22	\$ 75.485,58	\$ 905.361,48	\$ 77.729,38	\$ 84.978,19	\$ 94.593,31	\$ 107.158,28	\$ 123.474,24	\$ 145.884,43	

<b>TIR</b>		19%
<b>VAN</b>		\$ 2.101.567,04
<b>ROE</b>		\$ -0,06
<b>ROA</b>		\$ -0,06

## 5.5 Punto de equilibrio

El punto de equilibrio es la intersección de las unidades producidas y vendidas, el cual me indica el punto económico necesario para cubrir los costos o gastos operativos, sin tener alguna ganancia ni pérdida (Estupiñan y Estupiñan, 2006, p. 223). Para obtener el punto el equilibrio se analizó el precio de venta al público, los costos variables y los costos fijos de forma mensual, correspondientes al escenario real.

$$P.E = \text{Costo fijo}/PVP - \text{Costos Variables} \quad (\text{Ecuación 3})$$

En base a la ecuación presentada anteriormente se exponen los resultados obtenidos para cada tipo de habitación; es necesario vender 6 habitaciones completas y 8 habitaciones con baño compartido, mensualmente, para lograr el punto de equilibrio.

Tabla 33.- Punto de equilibrio habitaciones completas

Punto de Equilibrio (habitación completa, mensual)					
Costos fijos		Costos variables x pax mensual		Ingreso por habitación completa mensual	
Total	\$ 2.708,27	Total	\$ 259,58	Total	\$ 750,00
P.E= Costo fijo/P.V.P- Costo Variable		6	Unidades mensuales		
P.E= Costo fijo/1-Costo variables/P.V.P		\$ 4.141,77	Ventas mensuales		

Tabla 34.-Punto de equilibrio habitación con baño compartido

Punto de Equilibrio (habitación baño compartido, mensual)					
Costos fijos		Costos variables x pax mensual		Ingreso por habitación con baño compartido mensual	
Total	\$ 2.708,27	Total	\$ 259,58	Total	\$ 600,00
P.E= Costo fijo/P.V.P- Costo Variable		8	Unidades mensuales		
P.E= Costo fijo/1-Costo variables/P.V.P		\$ 2.707,84	Ventas mensuales		

## 5.6 Índices financieros (3 escenarios)

Al ser un negocio estático, esto quiere decir, que no se puede vender más el número de habitaciones con las que cuenta la residencia universitaria y el tipo de contrato a manejarse es de forma anual.

Explicado esto se comprende que la ocupación total (100%) de la residencia universitaria, representa 23 habitaciones, por lo que para cada escenario cambio el porcentaje de ocupación., a continuación se presentan el análisis realizada para cada escenario.

Tabla 35.- Matriz comparativa escenarios financieros

<b>Escenarios</b>	<b>VAN</b>	<b>TIR</b>	<b>% de ocupación</b>	<b>Conclusiones</b>
Escenario optimista	\$ 2.246.517,00	22%	50% -90%	Negocio muy rentable
Escenario real	\$ 2.101.567,04	19%	30%-75%	Negocio rentable
Escenario pesimista	\$ 1.397.417,45	2%	10%-45%	Negocio no rentable

:

## 6 Conclusiones

Conforme al estudio de mercado realizado para el presente proyecto, se puede determinar que el 100% de los estudiantes aceptan los servicios ofertados por la residencia universitaria

El modelo de negociación presentado, genera una ventaja competitiva, porque a pesar que el mercado del Valle de Cumbayá ofrece modalidades de alojamiento similares, como suites y *lofts*, ninguno tiene una oferta completa con servicios unificados como presenta la residencia universitaria.

Se concluye que para cumplir los objetivos planteados y lograr un posicionamiento de la marca, la residencia universitaria se debe implementar el uso las nuevas tecnologías y tendencias digitales, por esta razón, la residencia universitaria, contará con una página web, un *fan page* en *Facebook* y a su vez se implementará campañas de *Google* y *Facebook adds*, con las cuales se espera llegar al mercado objetivo.

Los precios de venta establecidos para la adquisición de los servicios ofertado por la residencia universitaria están acorde al mercado de arriendo de suites y *lofts* en el Valle de Cumbayá. A su vez el valor de cobro mensual (P.V.P.) permite la cancelación del préstamo adquirido en la CFN a un plazo de 20 años.

La propuesta de negocio residencia universitaria muestra que es necesario vender 6 habitaciones completas y 8 habitaciones con baño compartido, de forma mensual, para lograr el punto de equilibrio. Acorde a la simulación del plan financiero, escenario real, el proyecto tiene una inversión inicial de \$799.7688, 32 y una utilidad de \$14.639,88 al finalizar ejercicios del quinto año. Por lo que durante los primeros cuatro años de funcionamiento se deberá trabajar mucho en convenios, publicidad posicionamiento en general.

## Referencias

- Aledo Tur et al. (2006). *La insostenibilidad del turismo residencial*. Obtenido de <http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/13869/1/turismo%20residencial.pdf>
- Andrade, L. (2005). *Residencia universitaria para estudiantes de provincia*. Recuperado el 8 de diciembre de 2015, de DocSlide: <http://myslide.es/documents/tesis-residencia-universitaria.html>
- Banco Central del Ecuador (BCE). (sf). *Banco Central del Ecuador*. Recuperado el 4 de Junio de 2016, de Banco Central del Ecuador: <https://www.bce.fin.ec/index.php/component/k2/item/788>
- Barajas, A. (2008). *Finanzas para no financistas* (4ta ed.). Bogotá: Pontificia Universidad Javerina.
- Bejarano, G. N. (09 de enero de 2008). *Reglamento General de Actividades Turísticas*. Recuperado el 9 de diciembre de 2015, de <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/Reglamento-Actividades-Turi%CC%81sticas.pdf>
- Bernal, C. A. (2006). *Metodología de la Investigación* (segunda ed.). Naucalpan, Mexico: Pearson.
- Cottle, D. (1991). *El servicio centrado en el cliente*.
- Dávila, V. M. (2007). *Residencia Universitaria*. Recuperado el 7 de diciembre de 2015, de <file:///C:/Users/Salome/Desktop/Salome%20Montalvo/Salo%20Montalvo/Documents/9VO%20SEM/TESIS/86190.pdf>
- Encuesta001. (2015, octubre 18). Director de Sistemas. (S. Montalvo, Interviewer)
- Entrevista002. (26 de noviembre de 2015). Sistemas. (S. Montalvo, Entrevistador)
- Entrevista003. (25 de abril de 2016). Experiencia viviendo en Quito. (S. Montalvo, Entrevistador)

- Entrevista004. (5 de mayo de 2016). Experiencia viviendo en Quito. (S. Montalvo, Entrevistador)
- Escamilla y Duque. (2011). *Revisión conceptual de la lealtad en servicios hoteleros*. Bogotá: Universidad Libre.
- Google Maps. (sf). *Google Maps*. Recuperado el 9 de diciembre de 2015, de <https://www.google.com.ec/maps/dir/Urb.+La+Catolica,+Pichincha/USFQ,+Diego+de+Robles+S%2FN+y+V%C3%ADa,+Interoce%C3%A1nica+Cumbay%C3%A1,+Quito+170157/@-0.2004837,-78.4420467,16z/data=!3m1!4b1!4m13!4m12!1m5!1m1!1s0x91d590dc931e4585:0x4ce55171d413bfde!2m2!1d>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos [INEC]. (26 de octubre de 2010). *Censo de Población y Vivienda 2010*. Recuperado el 18 de octubre de 2015, de <http://redatam.inec.gob.ec/cgi-bin/RpWebEngine.exe/PortalAction?&MODE=MAIN&BASE=CPV2010&MAIN=WebServerMain.inl>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos [INEC]. (2013 - 2014). *Migración*. Recuperado el 18 de octubre de 2015, de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/migracion-bases-de-datos/>
- Josep Hair et al. (2010). *Investigación de Mercados* (4ta ed.). Mexico D.F, Mexico: Mc Graw-Hill.
- Judith Thomsen, Aksel Tjora. (2006). Changeable Space as Temporary Home. 19, pág. 10.
- La Residencia Hoy. (sf). *La Residencia : Etapa Histórica*. Recuperado el 7 de diciembre de 2015, de <http://www.residencia.csic.es/pres/historia.htm>
- Ledesma, E. (2011). *Residencia y servicios para estudiantes universitarios en la ciudad de Quito*. Recuperado el 7 de diciembre de 2015, de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/3839/t-puce-3159.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lovelock C. y Wirtz J. (2015). *Marketing de Servicios*. México: Pearson.
- Malhotra, N. (2008). *Investigación de Mercados* (5ta ed.). Naucalpan, Juárez, Mexico: Pearson.

- Noruego, F. T. (diciembre de 2013). La hospitalidad como condición necesaria para el desarrollo local. *Revista Hospitalidad*, 162-212.
- Parra, M. E. (2013). *Importancia de la calidad del servicio al cliente. Un pilar en la gestión empresarial*. Obregón, Sonora, México: ITSON.
- Real Academia de la Lengua (RAE). (sf). *Diccionario de la lengua española*. Recuperado el 5 de diciembre de 2015, de <http://www.rae.es/>
- Residencia Universitaria Girasol. (sf). *Quiénes Somos*. Recuperado el 9 de diciembre de 2015, de <http://www.residenciauniversitariagirasol.com/Quiénes%20Somos.html>
- Residencia Universitaria Ilinizas. (sf). *Nuestra Historia*. Recuperado el 9 de diciembre de 2015, de [http://www.ilinizas.org/ilinizas\\_historia.html](http://www.ilinizas.org/ilinizas_historia.html)
- Ribagorda, A. (2007). La residencia de estudiantes y América Latina: Caminos y ida y vuelta. *Revista de Indias*, LXVII(239), 221-250.
- Rodrigo Estupiñán, Orlando Estupiñán. (2006). *Análisis financiero y de gestión* (2da ed.). Bogotá: Ecoe.
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2013 de junio de 24). *Plan Nacional del Buen Vivir*. Recuperado el 28 de septiembre de 2015, de <http://documentos.senplades.gob.ec/Plan%20Nacional%20Buen%20Vivir%202013-2017.pdf>
- Sitio de Patrimonio Europeo. (junio de 2009). *Residencia de Estudiantes*. Recuperado el 7 de diciembre de 2015, de [http://www.mecd.gob.es/cultura-mecd/dms/mecd/cultura-mecd/areas-cultura/patrimonio/mc/patrimonioeur/sello-de-patrimonioeur/historico/sitios-de-la-categoria-intergubernamental/bienes-declarados-en-espana/residenciae/ResidenciaEstudiantes\\_ESP.pdf](http://www.mecd.gob.es/cultura-mecd/dms/mecd/cultura-mecd/areas-cultura/patrimonio/mc/patrimonioeur/sello-de-patrimonioeur/historico/sitios-de-la-categoria-intergubernamental/bienes-declarados-en-espana/residenciae/ResidenciaEstudiantes_ESP.pdf)
- Solans, M. S. (1998). *Alojamiento Universitario*. Barcelo, España: Universidad de Barcelona, Publicaciones y Ediciones.
- Tosi, A. (2009). *Migrar la estudiar*. Recuperado el 7 de diciembre de 2015, de <http://rehip.unr.edu.ar/bitstream/handle/2133/5172/Tosi.pdf?sequence=3>

Valdeavellano, L. G. (sf). *La Residencia de Estudiantes y su Obra*. Recuperado el 8 de diciembre de 2015, de <http://www.juntadeandalucia.es/educacion/vscripts/wginer/w/rec/3184.pdf>

Villar, M. D. (1991). *Alberto Jimenez Freud y la Residencia de Estudiantes*. Recuperado el 8 de diciembre de 2015, de <http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2281910.pdf>

## Anexos

## Anexo A

Nombre del encuestador: _____	Nº de encuestador: _____
Nombre del encuestado: _____	Nº de encuesta: _____
Hora de comienzo: __ : __	Hora de finalización: __ : __

### Presentación del encuestador

Buenos días/tardes,

Mi nombre es Salomé Montalvo, soy estudiante de las UDLA, y me encuentro realizando mi proyecto de titulación.

Le pido por favor su ayuda llenando la siguiente encuesta de valoración de mi proyecto "Residencia Universitaria". La información que nos proporcione será utilizada para conocer la valoración del producto en el mercado.

El cuestionario dura 5 minutos aproximadamente. Gracias por su colaboración.

Edad \_\_\_\_\_

Género  Femenino  Masculino

Universidad \_\_\_\_\_

Semestre: \_\_\_\_\_

1.- ¿Cuál es su ciudad y país de origen?

\_\_\_\_\_

2.- ¿Con quién vive actualmente en Quito?

Familiares Cercanos     Amigos     Solo     Host Family

3.- ¿Qué tipo de vivienda es?

Propia     Arrendada

4.- En el lugar donde reside actualmente, Usted:

- Tiene habitación individual con baño incluido
- Comparte habitación con otra persona (y por lo tanto comparte baño)
- Tiene habitación individual pero comparte baño

5.- Cuánto gasta mensualmente en vivienda y alimentación (gasto promedio total):

- 400-500 USD    50-600 USD    Mayor a 600

6.- Puede comentar un factor negativo de su residencia actual (señale las que apliquen):

- Control de horarios (entrada y salida de la residencia)  
 Control de visitas  
 Control de consumo de alcohol, cigarrillo, drogas  
 No inclusión de servicios (alimentación, lavandería)

### Descripción del producto

La residencia Universitaria tiene como objetivo ser la opción de hospedaje más óptima, debido a su inclusión de servicios,

7.- ¿Cuál o cuáles de los siguientes servicios considera usted más importante en una residencia universitaria? Siendo 1 menos importante y 5 más importante

Servicios	1	2	3	4	5
Alimentación					
Internet y Servicios Básico (Luz, Agua)					
Servicios de Limpieza (habitación y áreas comunes)					
Seguridad					

8.- ¿Cuál o cuáles de los siguientes equipamientos considera usted más importante dentro de una residencia universitaria? Siendo 1 menos importante y 5 más importante

Servicios	1	2	3	4	5
Parqueadero					
Áreas Recreativas					
Salas de Estudio					
Área de lavado					

9. ¿Está usted de acuerdo que exista un Código de Convivencia dentro de la Residencia Universitaria? (respuesta no, saltar a pregunta 10)

- Sí    No

9.1 ¿Estaría usted de acuerdo en tener un horario establecido para las comidas

- Sí    No

9.2 ¿Estaría usted de acuerdo con tener un horario de entrada?

- Sí    No

9.3 ¿Estaría usted de acuerdo con tener un horario establecido para las visitas?

- Sí  No

### Precio del producto

10.- ¿Cuál de las siguientes acomodaciones para su hospedaje, sería la más óptima en una residencia universitaria?

- Habitación Individual con baño privado.  
 Habitación Individual con baño compartido.  
 Habitación Compartida con baño en la habitación.

11.- ¿Qué servicios estaría dispuesto a pagar, de acuerdo a acomodación seleccionada anteriormente?

- Hospedaje con Servicios Básicos (Internet, Luz, Agua) y Alimentación (3 comidas: desayuno almuerzo y cena)  
 Hospedaje con Servicios Básicos (Internet, Luz, Agua) y Alimentación (2 comidas: desayuno y cena)  
 Hospedaje con Servicios Básicos (Internet, Luz, Agua) y Alimentación (1 comida: desayuno)

12.- De acuerdo a la acomodación y servicios seleccionados ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por mes?

- 650-700  
 550-600  
 450-500

### Comentarios sobre el producto

13.- Si es que la residencia ofertara por un solo precio mensual, en la acomodación elegida servicios de alimentación, servicios básicos (luz, agua, internet), área de lavandería, área de estudio, parqueadero, área social. ¿Estaría interesado usted en adquirir el servicio?

- Sí  
 No

14.- ¿Tiene algún comentario o sugerencia sobre el producto?

Muchas gracias por su amabilidad y por el tiempo dedicado a contestar esta encuesta

## ANEXO B

### Código de convivencia

El presente reglamento se ha establecido con el objeto de preservar la armonía y la seguridad de los residentes y mantener un vínculo de respeto, tolerante, honesto y amable mutuo entre sí y con el personal de la Residencia.

- a) Los estudiantes deberán respetar todas las normas de convivencia del presente reglamento. Asimismo deberán respetar al personal que se desempeñe en la Residencia
- b) Está terminantemente prohibido el consumo de drogas y bebidas alcohólicas dentro de la residencia. Ante la menor evidencia de su uso el estudiante será sancionado en forma inmediata, y previo aviso a sus padres y deberá retirarse de la residencia.
- c) No se permitirán reuniones en la puerta, en la vereda o en las cercanías de la Residencia.
- d) En caso de extravío de llaves (de la puerta de entrada o del dormitorio) el residente deberá reponer las mismas, a su cargo, sin excepción alguna. En ningún caso se prestaran llaves.
- e) La residencia se reserva el derecho de revisar las habitaciones para verificar el correcto cumplimiento de las presentes normas de convivencia.
- f) Ningún residente podrá ingresar en la residencia en estado de ebriedad, ni molestar al vecindario o realizar acciones que perjudiquen o perturben a otros residentes o a la casa.
- g) Está prohibido comer en las habitaciones y espacios que no sean el comedor.
- h) A partir de las 23 horas es obligatorio guardar silencio total y esto debe respetarse sin excepción alguna, evitando ruidos de cualquier tipo, música alta, portazos, gritos, etc. Durante el resto del día el nivel de ruido debe ser razonable, sin exceder el volumen, respetando el espacio de los demás habitantes.

## Anexo C

Amelia Elizabeth Van Pelt  
Bachelor of Arts in Global Health.  
Emory University  
Atlanta

*I lived with a family of four plus a family friend and another guest intern. All of the five young women were about the same age. I shared a bedroom with the other intern, who attended the same university as me. However, I did not know her prior to the trip. We shared an adjoining bathroom with two of the other girls. Although there were multiple people using the same bathroom, we never had an issue sharing the space. I enjoyed living in a communal area with them, because everyone was really friendly. I had access to the rest of the home, including the kitchen, living room, dining room, laundry room, and patio. In addition, I could wash my clothes and store my food. I appreciated the host family's sense of welcome. I did not have a curfew or restrictions on my travel. I notified the family of my trips to other parts of the country on the weekend. Overall, living with my host family was very positive. They went above and beyond my expectations, and they were very inclusive at meal times and activities [SIC] (Entrevista003, Amelia Elizabeth Van Pelt, 2016).*

## Anexo D

Bryнна Banwarth-Kuhn

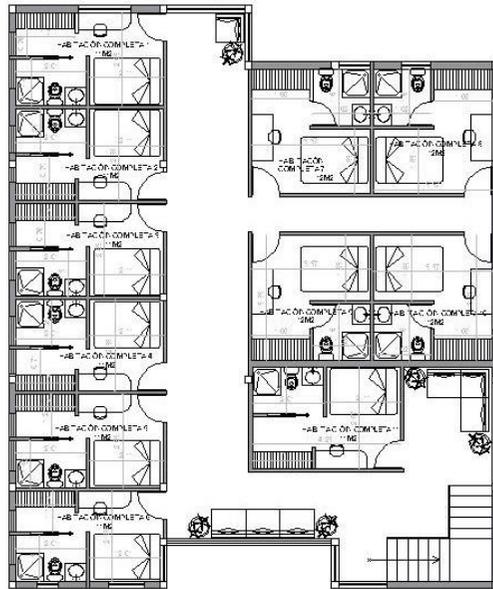
Bachelor of Science in Biology and a Bachelor of Arts in Global Health.

Emory University

Atlanta

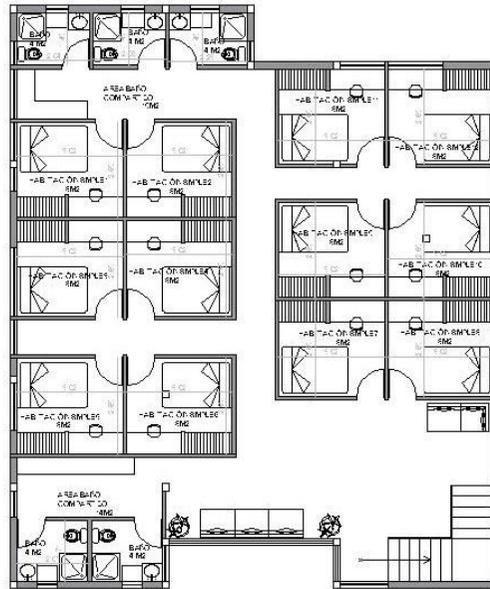
*When I travel to other countries for longer than two weeks, I prefer to stay with a family. I feel more comfortable having people that know everything about the city, country, language, and culture to help guide me during my stay. I loved my experience living with the Orrico family in Ecuador. The minute I arrived, they accepted me as a member of the family. One of my favorite parts of living with the family was eating dinner together every day. During dinner we chatted, laughed and I got to try many new and delicious foods. When I arrived in Ecuador I did not know anyone, and I was on my own. I felt very lucky to live with the Orricos because immediately upon arriving to the house I had three friends. I shared my room with a friend of the family named Pamela. I loved sharing the room with Pame. Every morning she listened to music while she was preparing for the day. I loved waking up to the sound of her music playing. I learned many new songs which helped me to improve my Spanish. My host sisters Salo and Cami introduced me to all of their friends and always included me in an outings or activities they went to. It was like gaining to new sisters! The accommodations offered to me were very comfortable. I had my own bed, and shared a closet and the bathroom. I also had access to the washing machine inside the home. This made washing my clothing very convenient and easy. It was very comfortable and effortless for me to share the space with other people while living with the Orricos. [SIC] (Entrevista004, Bryнна Banwarth-Kuhn, 2016).*

# ANEXO E



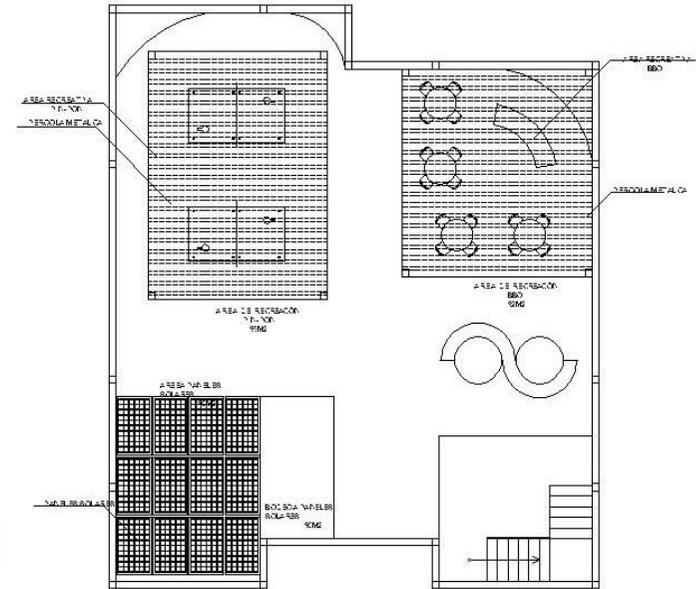
PLANTA ALTA 1

AREA DE CONSTRUCCION  
214,11 M<sup>2</sup>



PLANTA ALTA 2

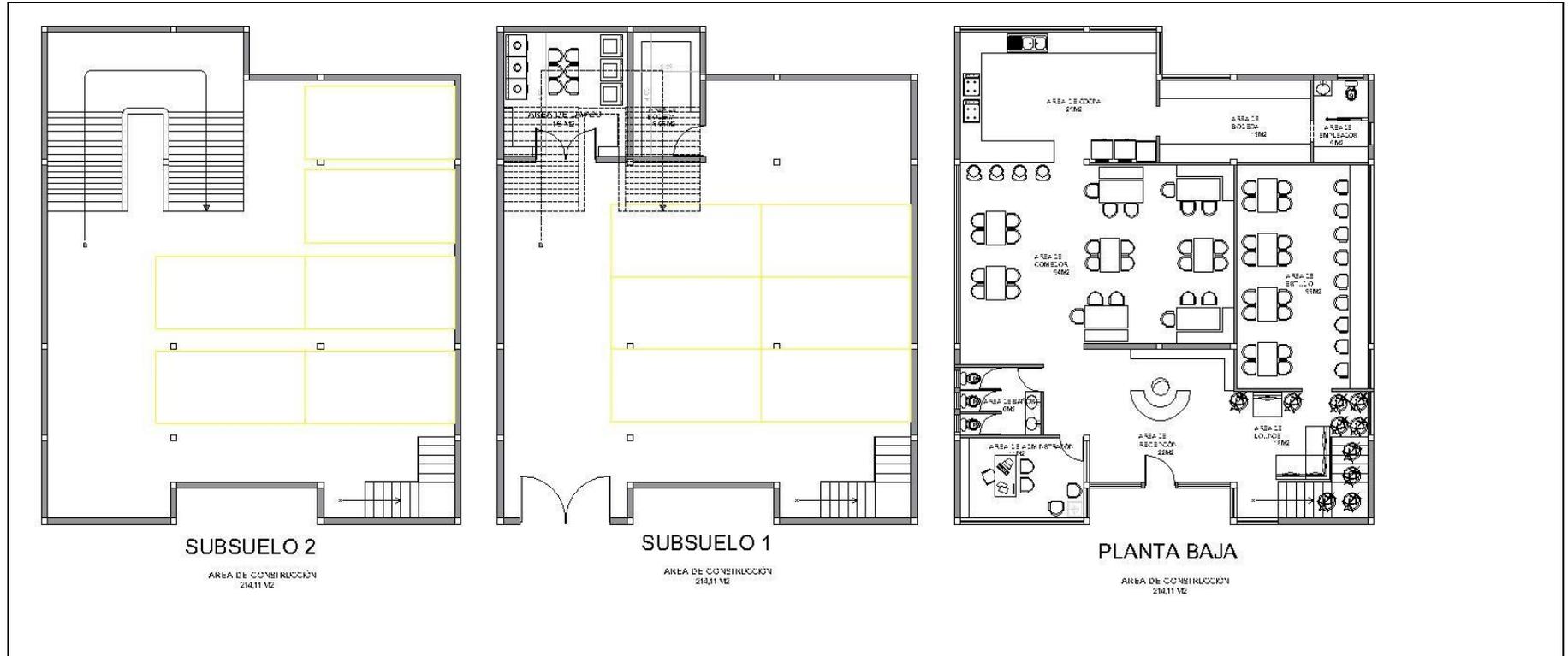
AREA DE CONSTRUCCION  
214,11 M<sup>2</sup>



TERRAZA

AREA DE CONSTRUCCION  
214,11 M<sup>2</sup>

# ANEXO F



## Anexo G

<b>Tabla de amortización a 20 años</b>					
<b>TABLA DE AMORTIZACION</b>					
<b>AÑO</b>	<b>SALDO INICIAL</b>	<b>INTERES</b>	<b>ABONO A CAPITAL</b>	<b>CUOTA FIJA ANUAL</b>	<b>SALDO FINAL</b>
1	\$ 529.506,83	\$ 54.062,65	\$ 9.026,87	\$ 63.089,52	\$ 520.479,96
2	\$ 520.479,96	\$ 53.141,00	\$ 9.948,51	\$ 63.089,52	\$ 510.531,45
3	\$ 510.531,45	\$ 52.125,26	\$ 10.964,26	\$ 63.089,52	\$ 499.567,19
4	\$ 499.567,19	\$ 51.005,81	\$ 12.083,71	\$ 63.089,52	\$ 487.483,48
5	\$ 487.483,48	\$ 49.772,06	\$ 13.317,45	\$ 63.089,52	\$ 474.166,03
6	\$ 474.166,03	\$ 48.412,35	\$ 14.677,16	\$ 63.089,52	\$ 459.488,87
7	\$ 459.488,87	\$ 46.913,81	\$ 16.175,70	\$ 63.089,52	\$ 443.313,16
8	\$ 443.313,16	\$ 45.262,27	\$ 17.827,24	\$ 63.089,52	\$ 425.485,92
9	\$ 425.485,92	\$ 43.442,11	\$ 19.647,40	\$ 63.089,52	\$ 405.838,52
10	\$ 405.838,52	\$ 41.436,11	\$ 21.653,40	\$ 63.089,52	\$ 384.185,11
11	\$ 384.185,11	\$ 39.225,30	\$ 23.864,22	\$ 63.089,52	\$ 360.320,90
12	\$ 360.320,90	\$ 36.788,76	\$ 26.300,75	\$ 63.089,52	\$ 334.020,15
13	\$ 334.020,15	\$ 34.103,46	\$ 28.986,06	\$ 63.089,52	\$ 305.034,09
14	\$ 305.034,09	\$ 31.143,98	\$ 31.945,54	\$ 63.089,52	\$ 273.088,55
15	\$ 273.088,55	\$ 27.882,34	\$ 35.207,18	\$ 63.089,52	\$ 237.881,37
16	\$ 237.881,37	\$ 24.287,69	\$ 38.801,83	\$ 63.089,52	\$ 199.079,55
17	\$ 199.079,55	\$ 20.326,02	\$ 42.763,49	\$ 63.089,52	\$ 156.316,05
18	\$ 156.316,05	\$ 15.959,87	\$ 47.129,65	\$ 63.089,52	\$ 109.186,40
19	\$ 109.186,40	\$ 11.147,93	\$ 51.941,58	\$ 63.089,52	\$ 57.244,82
20	\$ 57.244,82	\$ 5.844,70	\$ 57.244,82	\$ 63.089,52	\$ -0,00