



**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES**

**CARRERA: HOTELERÍA Y TURISMO**

**TESIS PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

**ESTUDIO PARA LA CREACIÓN DE UNA RESIDENCIA  
UNIVERSITARIA**

**MARÍA FERNANDA FIALLOS HURTADO**

**JOSÉ FABRICIO SILVA ARIAS**

**GUAYAQUIL, DICIEMBRE DEL 2011**

## INDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
-------------------	---

### CAPITULO I

OBJETIVOS DEL PROYECTO.....	1
-----------------------------	---

Objetivo general.....	1
-----------------------	---

Objetivo específico.....	2
--------------------------	---

### CAPITULO II

MARCO TEÓRICO.....	2
--------------------	---

SITUACIÓN POLÍTICA, ECONÓMICA, SOCIO CULTURAL Y TECNOLÓGICA DEL ECUADOR.....	5
--	---

Aspecto Político.....	5
-----------------------	---

Aspecto Económico.....	7
------------------------	---

Aspecto Socio – Cultural.....	13
-------------------------------	----

Aspecto Tecnológico.....	17
--------------------------	----

### CAPITULO III

ANTECEDENTES.....	18
-------------------	----

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	18
---------------------------------	----

JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	19
---------------------------------	----

ANÁLISIS DE LA INDUSTRIA.....	19
-------------------------------	----

COMPETIDORES.....	20
-------------------	----

Competidores Indirectos.....	20
------------------------------	----

Competidores Directos.....	21
----------------------------	----

ANÁLISIS DE PORTER.....	22
-------------------------	----

## CAPITULO IV

LA EMPRESA.....	23
Slogan.....	23
Misión.....	23
Visión.....	23
Valores.....	23-24
OBJETIVOS DE LA EMPRESA.....	24
Objetivo General.....	24
Objetivos Específicos. ....	24
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	25
Organigrama.....	25
PERFIL DE LOS TRABAJADORES DE FIRSTHOUSE.....	25-26
FUNCIONES ESPECÍFICAS DE LOS INTEGRANTES.....	26
Funciones del Administrador.....	26
Funciones del Recepcionista.....	26
Func. del Personal de Limpieza y Camareros.....	26
Guardia de Seguridad.....	27

## CAPITULO V

PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	27-28
REQUISITOS DE HOSPEDAJE.....	29
Políticas de Cancelación.....	29
Políticas de Aseo.....	29-30
Políticas de Visita.....	30

## CAPITULO VI

PLAN DE MARKETING.....	30
RESIDENCIA UNIVERSITARIA FIRSTHOUSE – SERVICIOS ESPECÍFICOS ...	31
Comedor.....	32
Sala de Estudio.....	33
Sala de Recreación.....	33
Terraza.....	34
ANALISIS FODA.....	35
MERCADO META.....	35
FIRSTHOUSE.....	36
MARCA Y LOGO.....	37
PRECIO.....	37
PLAZA.....	38
PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD.....	38-43
MÉTODO DE RECOGIDA DE DATOS.....	43-44
MODELO DE ENCUESTA.....	45-46
ANALISIS DE LAS ENCUESTAS.....	47-54

## CAPITULO VII

PLAN DE CONTINGENCIA.....	54
Objetivos del Plan de Contingencia.....	54
PRINCIPIOS ESENCIALES PARA LA EFECTIVIDAD DEL PLAN DE CONTINGENCIA.....	55
RELACIÓN DE RECURSOS HUMANOS.....	55
FUNCIONES DEL JEFE DE EMERGENCIA.....	56
Emergencia en caso de accidente grave.....	56

Accidentado en llamas.....	56
Envenenamiento por ácidos o químicos.....	56
Quemaduras químicas.....	56
NORMAS GENERALES DE EVALUACIÓN.....	57

## CAPITULO VIII

ESTADOS FINANCIEROS .....	58-71
CONCLUSIONES.....	72
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	73-74
ANEXOS .....	75-77

INTRODUCCIÓN.....	1
<b>CAPITULO I</b>	
OBJETIVOS DEL PROYECTO.....	1
Objetivo general.....	1
Objetivo específico.....	2
<b>CAPITULO II</b>	
MARCO TEÓRICO.....	2
SITUACIÓN POLÍTICA, ECONÓMICA, SOCIO CULTURAL Y TECNOLÓGICA DEL ECUADOR.....	5
Aspecto Político.....	5
Aspecto Económico.....	7
Aspecto Socio – Cultural.....	13
Aspecto Tecnológico.....	17
<b>CAPITULO III</b>	
ANTECEDENTES.....	18
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	18
JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	19
ANÁLISIS DE LA INDUSTRIA.....	19
COMPETIDORES.....	20
Competidores Indirectos.....	20
Competidores Directos.....	21
ANÁLISIS DE PORTER.....	22
<b>CAPITULO IV</b>	
LA EMPRESA.....	23
Slogan.....	23

Misión.....	23
Visión.....	23
Valores.....	23-24
<b>OBJETIVOS DE LA EMPRESA.....</b>	<b>24</b>
Objetivo General.....	24
Objetivos Específicos. ....	24
<b>ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....</b>	<b>25</b>
Organigrama.....	25
<b>PERFIL DE LOS TRABAJADORES DE FIRSTHOUSE.....</b>	<b>25-26</b>
<b>FUNCIONES ESPECÍFICAS DE LOS INTEGRANTES.....</b>	<b>26</b>
Funciones del Administrador.....	26
Funciones del Recepcionista.....	26
Func. del Personal de Limpieza y Camareros.....	26
Guardia de Seguridad.....	27

## CAPITULO V

<b>PRODUCTOS Y SERVICIOS.....</b>	<b>27-28</b>
<b>REQUISITOS DE HOSPEDAJE.....</b>	<b>29</b>
Políticas de Cancelación.....	29
Políticas de Aseo.....	29-30
Políticas de Visita.....	30

## CAPITULO VI

<b>PLAN DE MARKETING.....</b>	<b>30</b>
<b>RESIDENCIA UNIVERSITARIA FIRSTHOUSE – SERVICIOS ESPECÍFICOS ...</b>	<b>31</b>
Comedor.....	32

Sala de Estudio.....	33
Sala de Recreación.....	33
Terraza.....	34
ANALISIS FODA.....	35
MERCADO META.....	35
FIRSTHOUSE.....	36
MARCA Y LOGO.....	37
PRECIO.....	37
PLAZA.....	38
PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD.....	38- 43
MÉTODO DE RECOGIDA DE DATOS.....	43
MODELO DE ENCUESTA.....	45-46
RESULTADO DE LAS ENCUESTAS.....	46-53

## CAPITULO VII

PLAN DE CONTINGENCIA.....	53
Objetivos del Plan de Contingencia.....	53-54
PRINCIPIOS ESENCIALES PARA LA EFECTIVIDAD DEL PLAN DE CONTINGENCIA.....	54
RELACIÓN DE RECURSOS HUMANOS.....	55
FUNCIONES DEL JEFE DE EMERGENCIA.....	55
Emergencia en caso de accidente grave.....	55
Accidentado en llamas.....	55
Envenenamiento por ácidos o químicos.....	55
Quemaduras químicas.....	56



## CAPITULO VIII

ESTADOS FINANCIEROS ..... 56-67

CONCLUSIONES..... 68

REFERENCIAS ..... 69-70

ANEXOS ..... 71

## **DEDICATORIA**

Dedicamos este proyecto a Dios, por iluminarnos y bendecirnos a lo largo de nuestra carrera universitaria. A nuestros padres que hicieron posible con su apoyo y esfuerzo esta realidad. A la Miss Paola, nuestra guía en la tesis, a nuestros amigos con los que pasamos largos y eternos momentos de felicidad estudiando hotelería y turismo. En fin dedicamos nuestro esfuerzo a todos quienes están felices por nuestros logros.

## **AGRADECIMIENTO**

Nuestros más sinceros agradecimientos a Dios, sin su guía definitivamente no hubiéramos podido llegar hasta este punto culminante en nuestras vidas universitarias y a nuestros padres que son nuestra luz de cada día, muchas gracias por su apoyo incondicional.

## INTRODUCCION

La industria de hospedaje en nuestro entorno ha ido creciendo a pasos agigantados los últimos años. Existe una gran demanda por este servicio. De acuerdo a la Organización Mundial de Turismo, este crecimiento se debe a la necesidad de los huéspedes de alojamiento por motivos de negocios, estudios, ocio y esparcimiento, a su vez los clientes esperan recibir por su parte un trato y un entorno agradable, donde puedan descansar, sentirse seguros y cómodos en su estancia, a precios justos para su economía.

En la actualidad en el sector turístico hotelero, los clientes son cada vez más exigentes y sofisticados, por lo que existe una amplia gama de competencia.

Por su parte en el Ecuador, esta industria ha causado una revolución en los últimos tiempos, gracias a la estabilidad económica actual, y a los proyectos de desarrollo e inversión que brindan ciertos sectores tanto público como privado.

Pero existe una rama de la industria hotelera, como lo son las Residencias Universitarias, a las que no se les ha inyectado inversión. La oferta actual en el mercado es reducida y no supe las necesidades de cientos de estudiantes universitarios de provincias que se desplazan constantemente a la ciudad de Guayaquil a seguir una carrera universitaria. Se considera que existe un 50% de concentración de universidades más destacadas en cuanto a reconocimientos académicos en las ciudades de Quito y Guayaquil. Este hecho es la razón del movimiento de masa de alumnos que desean ingresar a estudiar una carrera en una de estas ciudades.

## CAPITULO I

### OBJETIVOS DEL PROYECTO

- **Objetivo General**

Analizar la factibilidad de poner en acción la creación de una residencia universitaria.

## Objetivos Específicos

- Captar la rápida aceptación de jóvenes universitarios de provincias, gracias a los servicios que brindará la residencia.
- Satisfacer las necesidades de los estudiantes universitarios, en cuanto a infraestructura, ubicación, alimentación y comodidades.

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO

Se estima que el 30% de estudiantes universitarios que se encuentran cursando sus estudios de Pre Grado en la ciudad de Guayaquil, son chicos provincianos, que decidieron dejar su residencia habitual y trasladarse al Puerto Principal para seguir una carrera universitaria en una Universidad de prestigio del país.

Según Fernández, J. (2005) Mediante estudios sociopolíticos y demográficos se tiene previsto en los próximos años un incremento notable de personas y grupos, en busca de suplir la necesidad de educación en sus provincias, logrando obtener la oportunidad de la que carecen en su lugar de origen.

Según Rojas, G. (1985) *"La Universidad es el sitio donde se forma la inteligencia para su ejercicio más riguroso, según una forma de concebir al hombre."* (p. 228)

En la ciudad de Guayaquil existe gran variedad de Universidades, clasificadas por categorías; tales como:

Categoría A: Reúne a las Universidades en las cuales sus docentes cumplen y construyen una comunidad científica y profesional con reconocimiento y legitimidad en su medio y en muchos de los casos ya lo están logrando. Se encuentra en esta categoría la Escuela Superior Politécnica del Litoral.

Categoría B: Su diferencia con respecto a la categoría A, se encuentra en las dimensiones de investigación y académica. Se reflejan en esta categoría la Universidad Agraria del Ecuador, la Universidad de Especialidades Espiritu Santo, Universidad de Guayaquil y la Universidad Politécnica Salesiana y Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Categoría C: Se caracteriza por su debilidad académica de la planta docente. Una de ellas es la Universidad Tecnológica Equinoccial.

Categoría D: Se encuentran Universidades relativamente nuevas, que aún están en proceso de consolidación académica. Como; Universidad Casa Grande y Universidad Tecnológica Ecotec.

Categoría E: Instituciones que no presentan las condiciones necesarias para el funcionamiento de una institución universitaria. (Revista Vistazo On Line, 2009)

Los jóvenes universitarios de provincias, motivados por la influencia y el prestigio que tienen estas Universidades, emigran a Guayaquil en espera de ser acogidos en estos Centros Educativos. El problema a suplir es su hospedaje, debido a la gran distancia entre su hogar y la Universidad. Una de las opciones que brinda mayor seguridad y utilismo es vivir el periodo de tiempo de estudio en una Residencia Universitaria.

Según Serra, M. (1998) *"Las Residencias Universitarias son instalaciones donde conviven personas, bajo un reglamento común y vinculados por motivos de edad, ocupación, trabajo, estudios, entre otros"* (p.11).

Mediante el crecimiento cuantitativo y cualitativo del ámbito social y cultural, las Residencias Universitarias han facilitado a miles de estudiantes procedentes de provincias acogerse al plan de estudios de las universidades de la ciudad de Guayaquil; como consecuencia las universidades del Puerto Principal se han desarrollado con gran rapidez. Esta circunstancia ha dado realce a las residencias universitarias, situándolas como la mejor opción de hospedaje en la ciudad de Guayaquil. (Urquiza & Agüero, 2004, pág. 1).

Este traslado de domicilio busca la independencia de los estudiantes, la toma de sus decisiones y el manejo de su criterio, obteniendo autonomía reflexiva y crítica ante el aprendizaje. Méndez (2008).

La instalación de este centro de hospedaje tiene como objetivo poner al servicio de los jóvenes universitarios, que viven en provincias, un sitio cómodo y con las facilidades pertinentes para incrementar los estudios y el trabajo. La Residencia Universitaria desempeña un papel importante en la labor educativa, social, cultural y política de sus huéspedes. A su vez se propone complementar la enseñanza universitaria mediante un ambiente de convivencia intelectual,

moderna y adecuada para los jóvenes estudiantes, creando así una comunidad donde sus miembros tienen intereses y objetivos comunes. Ruiz y Cuba (2010).

Según Del Rincón, Bayot. (2008) Las características principales de las Residencias Universitarias son:

*" a) situar al estudiante en el entorno universitario general y en el propio de su facultad, o escuela universitaria donde inicie sus estudios; b) ayudar a conocer los itinerarios formativos de grado y postgrado de las distintas titulaciones; c) apoyar los procesos de aprendizaje en la universidad, y d) orientar la toma de decisiones en el mundo laboral"*

Una de los problemas que se encuentra latente para que la acogida de las Residencias Universitarias sea un éxito es el problema de la seguridad que hay en la sociedad. La seguridad física y moral no está asegurada en la ciudad de Guayaquil. Este aspecto frena la influencia de jóvenes universitarios a la ciudad.

Según Carrión, F. (2003) *"La violencia social o común es aquella que tiene que ver con las relaciones sociales e interpersonales de convivencia y cotidianidad. Se trata de la violencia en la cual la víctima y el victimario no están definidos por una actitud expresa hacia la violencia."* (p. 16)

En cuanto al giro que ha tomado Guayaquil con la regeneración urbana experimentada en los últimos diez años, el paisaje de la ciudad se transformó, así como las relaciones sociales en toda la zona debido a los cambios implementados que nutrieron a las principales localidades de Guayaquil en un principado del neoliberalismo. El proceso de Regeneración Urbana incluyó: dotación de infraestructura física para la población más pobre (agua potable, vivienda, alcantarillado, etc.), además de la rehabilitación del equipamiento urbano en los lugares más emblemáticos de la ciudad como el Malecón 2000, el Malecón del Salado, el Cerro Santa Ana, el Barrio Centenario, entre otras localidades de élite de Guayaquil. Allan, H. (2009)

El tipo de investigación será de Acción Participativa, debido a que se pretende conocer y actuar. Interactuar con la comunidad, analizar y comprender la realidad de la población.

## **SITUACIÓN POLÍTICA, ECONÓMICA, SOCIO CULTURAL Y TECNOLÓGICA DEL ECUADOR.**

### **ASPECTO POLITICO**

La situación política del país ha sufrido, en los últimos años, ciertos cambios, nuevos procesos, nuevas leyes. A pesar de tantos cambios existe estabilidad política, pues el Presidente Rafael Correa tiene un alto porcentaje de aceptación popular y se mantiene estable en su gobierno.

Ecuador espera en este año, consolidar sus relaciones diplomáticas y comerciales con los países de Asia y Oriente Medio, sin descuidar sus lazos con las naciones Latinoamericanas. La relación de Ecuador con la Unión Europea es globalmente buena y sobre todo constructiva.

Las relaciones diplomáticas con Colombia están mejorando y las dos partes aceptaron en el mes de noviembre del 2010 reanudar la vuelta de los encargados de negocios a sus embajadas respectivos, con el fin de restablecer plenamente las relaciones diplomáticas.

Con respecto al régimen laboral tenemos que se ha establecido como Ley afiliar al Seguro Social a todos los trabajadores con relación de dependencia.

En sector de la educación, el Gobierno está aplicando el Plan de Educación Decenal 2006-2015 (PED), que se adoptó en 2006 por referéndum. Desde entonces, se han hecho progresos importantes hacia el logro de la educación primaria universal, la mejora de la calidad y la eliminación de injusticias sociales en el sector de la educación

En cuanto a crisis, Ecuador sufrió una crisis política el 30 de Septiembre del 2010, por la sublevación policial y militar en medida de protesta por la aprobación de la Ley de Servicio Público, aprobada un día anterior. Esta ley era una reforma laboral que supuestamente afectaba a los policías.

Muchas de las personas confundieron esta protesta y la llamaron Golpe de Estado. En medio de esta huelga el Presidente del Ecuador, Rafael Correa, acudió al regimiento de policía, principal foco de la huelga, y dio un discurso en el que les aseguró que no se iba a dar marcha atrás con la ley en cuestión. Esto



molestó a los policías en huelga lo que originó una situación caótica en la que el Presidente fue agredido con una granada de gas lacrimógeno. El Presidente fue apartado con dificultades del tumulto y llevado hacia el hospital del cuerpo de policía que está adyacente al lugar de los hechos, este edificio fue luego rodeado por policías inconformes. Correa alegó que estaba secuestrado y declaró desde allí un estado de excepción que movilizó a las Fuerzas Armadas del Ecuador a las calles argumentando que un golpe de Estado se estaba llevando a cabo y responsabilizando a la oposición.

Otra crisis emergente fue dada el 5 de abril del presente año donde se declaró por parte del Gobierno Ecuatoriano a la Embajadora de los Estados Unidos, Heather Hodges, como persona no grata, pidiendo su expulsión inmediata del país, tras la publicación de un supuesto mensaje firmado por ella en julio de 2009, que asegura que el presidente ecuatoriano, Rafael Correa, nombró como jefe de la Policía en 2008 al general Jaime Hurtado a sabiendas de que era corrupto, para poder manipularlo.

Como consecuencia de este hecho, el canciller ecuatoriano, Ricardo Patiño, expresa que las relaciones con los Estados Unidos se mantienen estables, no existen guerras ni mucho menos crisis. Lo único previsible es que la renovación del ATPDEA (sistema de preferencias arancelarias andinas) es más difícil.

En el aspecto legal, hubo una reforma en la Constitución del Ecuador en el año 2008, en la cual se define la separación de poderes del gobierno ecuatoriano en cinco ramas.

De las cinco funciones del Estado, se conservan los tres poderes tradicionales establecidos en constituciones anteriores: la función legislativa, asignada a la Asamblea Nacional; la función ejecutiva, liderada por el Presidente de la República; y la función judicial encabezada por la Corte Nacional de Justicia. Sin embargo, se establecen dos nuevos poderes del Estado: la función electoral, administrada por el Consejo Nacional Electoral y el Tribunal Contencioso Electoral; y, la función de transparencia y control social, representada por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social.

La Constitución de 2008 es una de las más extensas del mundo y la más larga de las cartas magnas que se han adoptado en el territorio ecuatoriano; posee 444 artículos agrupados en los diferentes capítulos que componen los 9 títulos de la constitución.

## **ASPECTO ECONOMICO**

Como información general, la economía de Ecuador se ubica en el octavo puesto en el rango de economías más grandes en América Latina, y ha evolucionado y mostrado un crecimiento más representativo dentro del periodo de años del 2001 – 2010, según el Banco Central del Ecuador.

La hotelería es uno de los negocios que más creció en Guayaquil en la última década. Turismo, negocios y muchas veces una mezcla de ambos, hizo que los últimos cinco años abrieran sus puertas decenas de hoteles desde económicos hasta de lujo. Una de las zonas que hoy concentra gran parte de ese desarrollo es el norte de la ciudad y sobre todo, la zona cercana al aeropuerto.

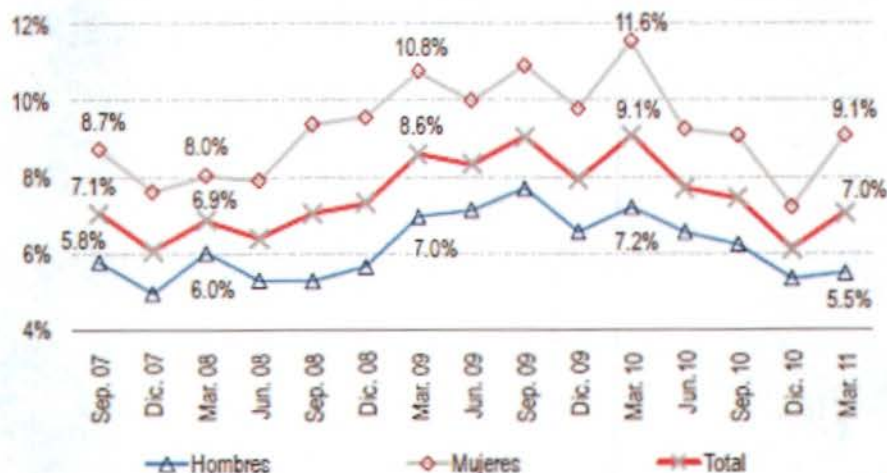
Por ejemplo el Air Suites, que abrió aproximadamente hace un año, afirman que su principal fortaleza es la ubicación. Invirtieron alrededor de 600 mil dólares, tienen 24 habitaciones que van desde los 40 dólares la noche y explican que su principal público son ejecutivos de Quito y Cuenca que vienen a la ciudad por trabajo.

El crecimiento hotelero va de la mano con la generación de empleo que ofrecen las diversas áreas de la hotelería; es así que Ecuador en el 2008 contó con 3339 alojamientos que generaron empleos directos para 23.875 personas; 13.044 hombres y 10.831 mujeres.



La tasa de desocupación total de marzo 2011 fue 7.0%. Por sexo, de las *mujeres* que conforman la PEA, el 9.1% se encontraban desocupadas, en tanto que la desocupación de los *hombres* se ubicó en el 5.5%, las dos con respecto a la PEA de su respectivo género. Las cifras muestran que el aumento del desempleo de las mujeres provocó un aumento a la tasa de desocupación total de marzo 2011.

### Desocupación total y por sexo

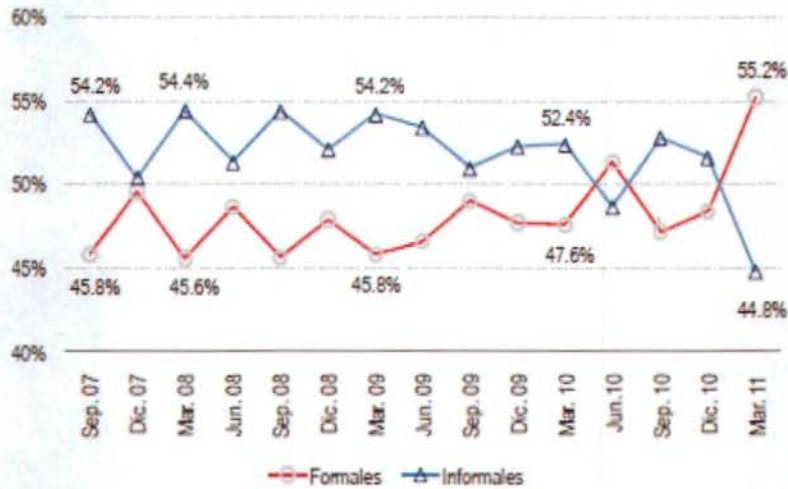


Ecuador prevé lograr un crecimiento de 5 % del Producto Interno Bruto (PIB) y una inflación de 3,6 % en 2011, año para el cual estima un presupuesto de 23.950 millones de dólares. La economía va a tener un desempeño muy favorable se están impulsando importantes proyectos de inversión como la construcción de una hidroeléctrica, edificaciones destinadas para la hotelería. El proyecto presupuestario incluye programas de inversiones por 4.691 millones de dólares, de los cuales 76 % será destinado a las áreas sociales, estratégicas como hidroelectricidad y de producción con planes viales, agrícolas e industriales.



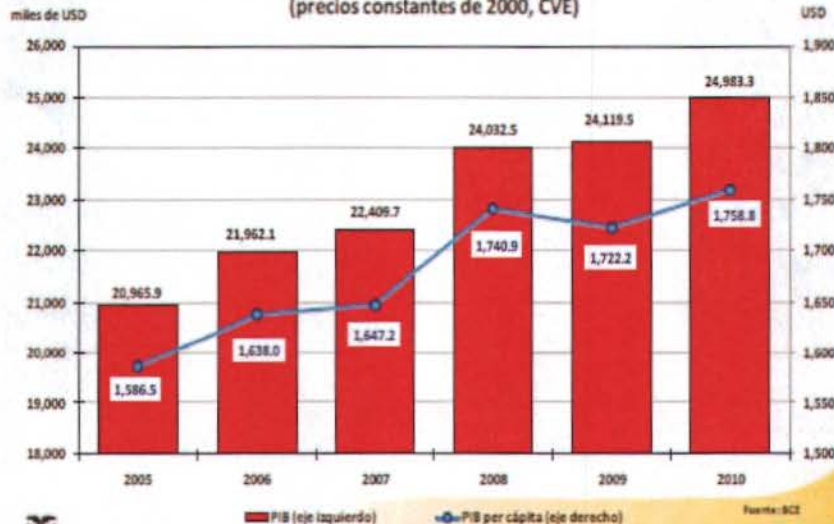
En el mes de marzo 2011, la tasa de *ocupación formal* sobrepasó a la tasa de *ocupación informal*, al registrar 55.2% y 44.8%, respectivamente, con relación al total de ocupados.

### Ocupados Formales e Informales



En el año 2010, el *PIB per cápita* se incrementó en 2.12% (al pasar de USD 1,722.2 en 2009 a USD 1,758.8 en 2010), resultado de la recuperación de la crisis económica mundial del año 2009. El crecimiento del PIB en el 2010 fue de 3.58%.

### Producto Interno Bruto, PIB e Ingreso per cápita (precios constantes de 2000, CVE)



Ecuador, el miembro más pequeño de la OPEP (Organización de países exportadores de Petróleo), extrajo unos 479.000 barriles por día de crudo entre enero y agosto del 2010, de los cuales exportó 332.000 barriles de petróleo, recibiendo 5.670 millones de dólares (a una cotización promedio de 70,23 dólares por barril.)

El precio de barril de petróleo ecuatoriano es ciertamente razonable, gracias a ello se establece una economía actual en muy buen estado.



BANCO CENTRAL DEL ECUADOR

Mesa  
Princel

La producción nacional de crudo registra un incremento de 7.0% a marzo de 2011 con respecto al mismo mes de 2010. Las Empresas Públicas presentan un aumento de su producción en 28.9%, como efecto de la absorción por parte de EP Petroecuador y Petroamazonas EP de algunos campos que operaban las Compañías Privadas, las mismas que dejaron el país en noviembre de 2010 a propósito de los cambios en las modalidades de contrato implementadas por el Gobierno Nacional; aspecto que también repercutió para que éstas presenten una caída de 24.8%, en el igual periodo de análisis.

### Producción Petrolera

	Millones de Barriles						Tasa de Crecimiento			
	Ene - Dic			Enero - Marzo			Ene - Dic		Enero - Marzo	
	2008	2009	2010	2009	2010	2011	2009/2008	2010/2009	2010/2009	2011/2010
Producción Nacional Crudo en Campo	185	177	177	45	42	45	-4.0%	0.0%	-5.9%	7.0%
Empresas Públicas	98	103	110	25	25	32	5.3%	7.0%	-1.4%	28.9%
EP Petroecuador (Petroproducción)	63	64	50	16	12	14	1.2%	-21.9%	-27.6%	15.2%
Petroamazonas EP (B15)	35	36	42	9	9	14	4.1%	15.5%	-4.5%	66.5%
Operadora Río Napo (Sacha)	0	3	18	0	5	4	0.0%	516.2%	0.0%	-5.1%
Compañías Privadas (excl. B15)	87	75	67	20	17	13	-14.4%	-9.6%	-11.7%	-24.8%

	Miles de Barriles					
	Ene - Dic			Enero - Marzo		
	2008	2009	2010	2009	2010	2011
Producción Prom Diaria Crudo en Campo	505	486	486	500	470	503
Empresas Públicas	267	282	301	282	278	358
EP Petroecuador (Petroproducción)	172	174	136	181	131	151
Petroamazonas EP (B15)	95	99	115	101	96	159
Operadora Río Napo (Sacha)	0	8	51	0	51	48
Compañías Privadas (excl. B15)	238	205	165	218	192	145

Fuente: EP PETROECUADOR

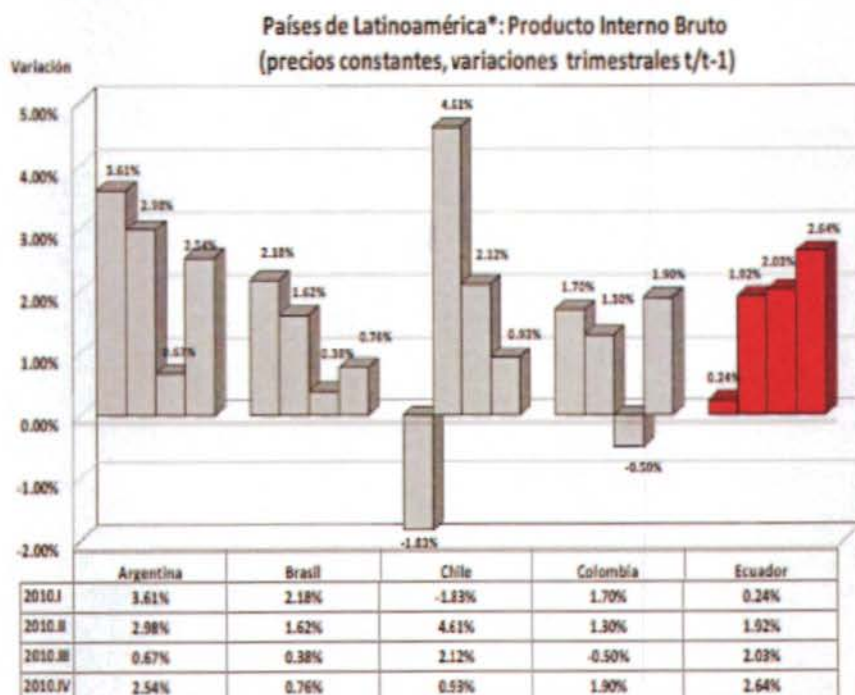


GOBIERNO NACIONAL DE  
LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

En cuanto a la inflación que se registró en el año 2007 fue de (3,32%), en el 2008 hubo un alto crecimiento de los precios y la inflación llegó al (8,83%), mientras que en 2009 fue de (4,31%) donde hubo una desaceleración en el incremento de los precios y en el 2010 la inflación bajó al (3,33%).



En el cuarto trimestre de 2010, el Ecuador registró un crecimiento trimestral del PIB de 2.64%, uno de los mejores resultados entre las principales economías latinoamericanas comparables\*.



Fuente: BCE

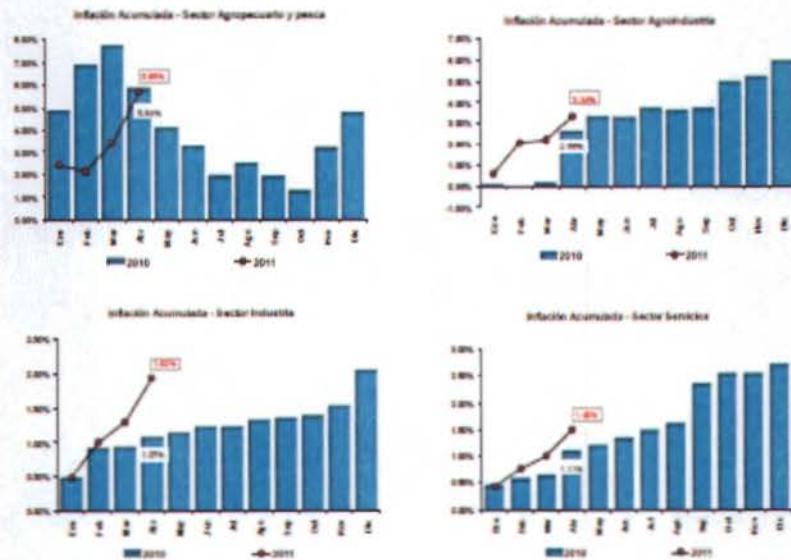
(\*) Países comparables, series desestacionalizadas, CVE



La proyección inflacionaria para 2011 es de 3,69%, es probable que este año se mantenga el mismo promedio del 2010 (3,33%) porque el país tiene estabilidad de precios y se está demostrando que Ecuador está volviendo a los niveles previos a la crisis.

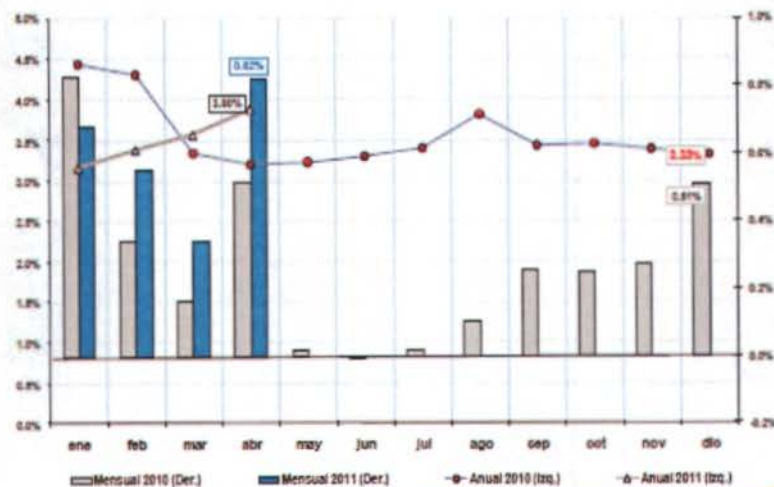


La inflación acumulada del periodo enero-abril 2011 de los cuatro sectores analizados se ubicó por sobre los porcentajes alcanzados en igual periodo de 2010, siendo la inflación acumulada del sector *Agropecuario y pesca* la de mayor porcentaje (5.68%).



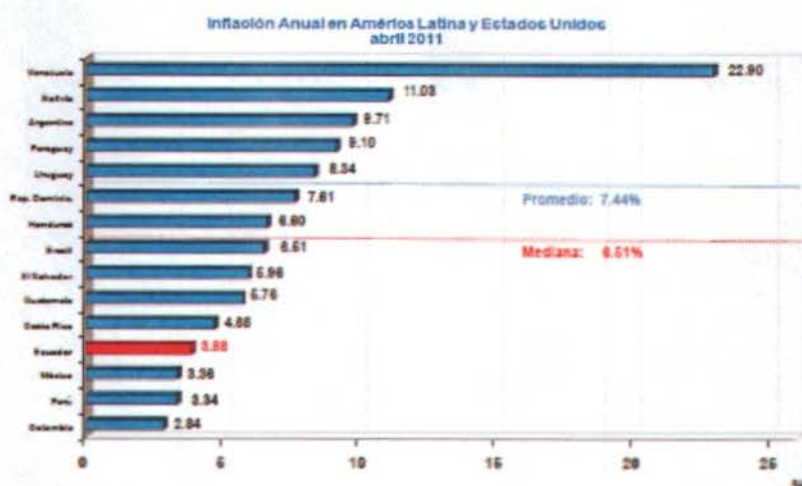
La *inflación mensual* de abril 2011 se ubicó en 0.82%, mostrando aceleración respecto de los tres meses anteriores y con indicativos de estacionalidad en dicho mes, ya que los precios al consumidor de igual mes del año anterior, aumentaron en 0.52%. En *términos anuales*, la inflación continúa aumentando, al situarse en el 3.88%.

### Inflación mensual y anual del Índice de Precios al Consumidor





La inflación anual del Ecuador en abril 2011 se ubica como la cuarta menor, por debajo de la mediana (6.51%) y la media (7.44%). Venezuela y Bolivia registraron las mayores inflaciones anuales del grupo de países analizados (por sobre el 11%).



Fuente: INEC e Instituto de Estadística de los países

Por no estar disponible, la información de Estados Unidos, Honduras y República Dominicana corresponden a marzo 2011.



## ASPECTO SOCIO CULTURAL

Con respecto a las migraciones, éstas se han convertido en una cuestión importante y controvertida en las relaciones entre la Unión Europea y América Latina. Durante los diez últimos años, Sudamérica se ha caracterizado por un flujo migratorio masivo hacia Europa.

La migración como aspecto social, afecta a todos los ecuatorianos, el punto más representativo al cual migran los ecuatorianos es España; y a pequeños pueblos de Europa, ocupando puestos de trabajos de carga, de jornaleros, recolectores, de asistencia doméstica, recibiendo una buena paga por estos trabajos.

En general se presenta mediante este cuadro estadístico, la variación de tasa de migración ecuatoriana neta, en el periodo 2000 – 2011.



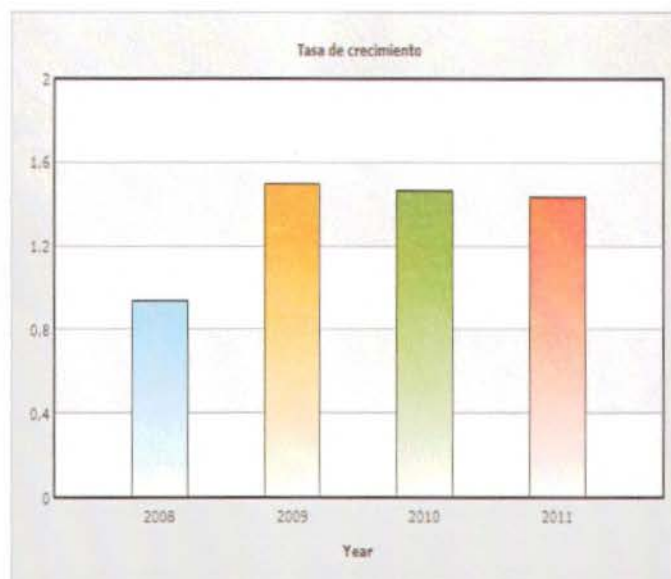
*Esta variable incluye la cifra correspondiente a la diferencia entre el número de personas que entran y salen de un país durante el año por cada 1000 habitantes (basada en la población medida a mitad del año). Un exceso de personas que entran al país se conoce como la inmigración neta (por ejemplo, 3,56 migrantes/1000 habitantes).*

En cuanto al tema de refugiados el Ecuador se ve especialmente afectado por la afluencia de un gran número de refugiados colombianos. Según el ACNUR (Alto Comisionado de Naciones Unidas para Refugiados, hay cerca de 135.000 colombianos que necesitan protección internacional que no han solicitado asilo. El Gobierno aplicó un programa de ayuda por medio de su «Plan Ecuador». No obstante, los recursos son limitados y se pide Constantemente ayuda internacional.

Un aspecto social muy peligroso para el país es el tráfico de drogas, que se ha convertido en un problema creciente en Ecuador, considerado como una ruta importante para tráfico de drogas, debido a que comparte fronteras con Colombia y Perú, países con altos índices de tráfico de droga y producción de las mismas.

La seguridad y el Estado de Derecho se han deteriorado gravemente en el norte de Ecuador debido a los efectos de la producción de cocaína en Colombia y al establecimiento de rutas de tráfico de drogas que pasan por Ecuador.

La tasa de crecimiento es un factor que determina la magnitud de las demandas que un país debe satisfacer por la evolución de las necesidades de su pueblo en cuestión de infraestructura (por ejemplo, escuelas, hospitales, vivienda, carreteras), recursos (por ejemplo, alimentos, agua, electricidad), y empleo. El rápido crecimiento demográfico puede ser visto como una amenaza por los países vecinos. En el Ecuador este es el cuadro estadístico de la tasa de crecimiento poblacional.



Año	Tasa de crecimiento	Posición	Cambio Porcentual	Fecha de la Información
2008	0,94	133		2008 est.
2009	1,5	88	59,57 %	2009 est.
2010	1,47	83	-2,00 %	2010 est.
2011	1,44	83	-2,04 %	2011 est.

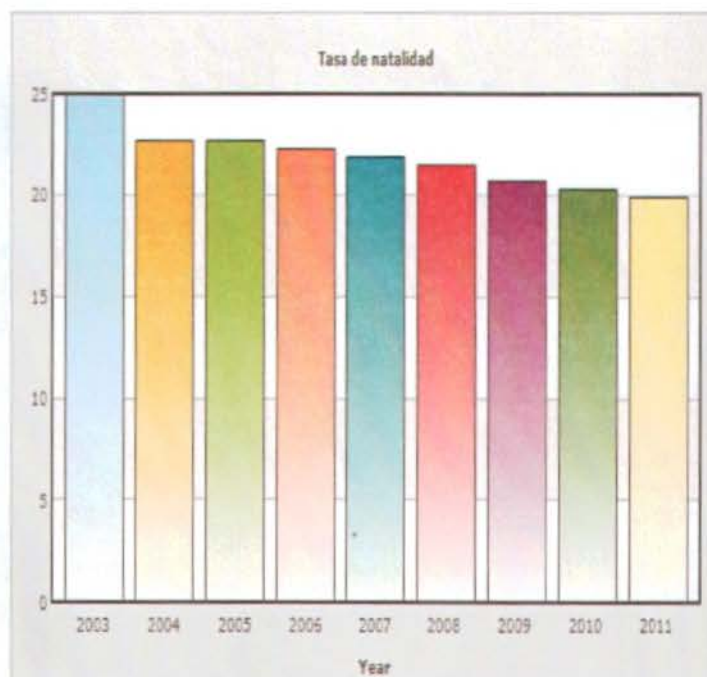
El 38% de la población ecuatoriana vive en situación de pobreza general y el 30% en situación de extrema pobreza, es decir habita en casas de caña, techo de plástico, hacinamiento, condiciones precarias, invadiendo tierras, donde existe carencia total de los servicios básicos vitales, subsistiendo estas familias con 0.50 centavos diarios, lo que no les permite tener de ninguna manera una vida digna, peor acceso a los alimentos y a la salud.

El analfabetismo bajó del 10.8% en 1999 al 9.1% en el 2006.- 9% en el 2011. Incluimos en estos datos, el elevadísimo analfabetismo informático, al que tenemos que combatirlo, urgentemente, en los próximos años.

La tasa de Natalidad, da el número promedio anual de nacimientos durante un año por cada 1000 habitantes, también conocida como tasa bruta de natalidad. La tasa de natalidad suele ser el factor decisivo para determinar la tasa de crecimiento de la población.

Depende tanto del nivel de fertilidad y de la estructura por edades de la población. Se muestra mediante el cuadro estadístico la tasa de Natalidad en el País.

Año	Tasa de natalidad	Posición	Cambio Porcentual	Fecha de la Información
2003	24,94	83		2003 est.
2004	22,67	89	-9,10 %	2004 est.
2005	22,67	89	0,00 %	2005 est.
2006	22,29	90	-1,68 %	2006 est.
2007	21,91	93	-1,70 %	2007 est.
2008	21,54	93	-1,69 %	2008 est.
2009	20,77	94	-3,57 %	2009 est.
2010	20,32	90	-2,17 %	2010 est.
2011	19,96	90	-1,77 %	2011 est.



## ASPECTO TECNOLÓGICO

Ecuador es un excelente ejemplo de estar apoyados en tecnología avanzada para el desarrollo de sus negocios, tanto en el sector financiero como en el de la pequeña y mediana empresa. El tamaño de un país no puede ser un limitante para que los negocios y el aparato productivo tengan acceso a la tecnología.

El uso del internet se incrementó en el Ecuador del 25,7% en el 2008 a 29% en el 2010. Es decir creció 3.3 puntos. Según datos del INEC (Instituto Nacional de Estadísticas y Censo), este incremento en el uso del Internet responde a la política del Gobierno de dotar de tecnologías de comunicación a sectores rurales así como en centros educativos fiscales a escala nacional. La Ministra de educación Gloria Vidal, destacó que los costos para acceder a Internet se han reducido hasta ocho veces de lo que costaba en años anteriores y de esta manera se ha "democratizado" el acceso a las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

El acceso a Internet y a telefonía celular se incrementó tanto en los hogares de bajos ingresos como en los de ingresos altos, a mayor ingreso en el hogar mayor acceso a las nuevas tecnologías.

En los sectores populares el acceso al Internet es del 13.2% y lo hacen desde instituciones educativas. Mientras que en los sectores más pudientes el acceso alcanza el 53.8% y el acceso es desde los hogares.

Ha aumentado la implementación de computadoras en las escuelas fiscales del país, gracias al Plan de estudio y remodelación que benefician a las instituciones educativas con bajos recursos, por parte de la Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil y el Gobierno Nacional del Ecuador.

Con lo anteriormente expuesto sobre la situación actual del Ecuador, se busca implementar un estudio de factibilidad de la creación de una residencia universitaria, que se pueda dar en la ciudad de Guayaquil, un lugar en el cual estudiantes de otras provincias se sientan identificados con el buen vivir en una sociedad que le ofrezca posibilidades de crecer profesionalmente ya que la oferta académica de las universidades de sus provincias y ciudades de origen, no cumplen con sus expectativas profesionales y de inserción laboral en el futuro.

## **CAPITULO III**

### **ANTECEDENTES**

La ciudad de Guayaquil, acoge a un sin número de estudiantes universitarios de las diferentes provincias del país, más aún a los estudiantes de las provincias y cantones aledaños tales como: Balzar, Nobol, Milagro, provincias de Los Ríos, El Oro, Azuay, Santa Elena, Manabí; entre otras.

Estos estudiantes con el propósito principal de emprender su ciclo de estudios universitarios en las Grandes Universidades de Guayaquil, que cuentan con una amplia variedad de carreras y especialidades. Por este motivo se ven en la necesidad de rentar un sitio cómodo y seguro donde puedan vivir mientras estudian.

Muchos estudiantes viven en cuartos o departamentos modestos que no le brindan las comodidades necesarias para estudiar, como el servicio de internet, sala de estudio, sala de recreación, entre otros; o viven en ambientes incómodos que interrumpen su tranquilidad y seguridad.

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Debido al gran crecimiento de la oferta académica universitaria por factores como la excelente calidad de educación, el renombre y prestigio de universidades de Guayaquil y sobre todo porque en dichas universidades, encontramos un acelerado crecimiento en las carreras a elegir por los estudiantes y entre otros factores, hacen que muchos estudiantes de pre grado decidan como mejor opción trasladarse al puerto principal para continuar sus estudios e insertarse en el ámbito laboral de las grandes ciudades.

Sin embargo, los estudiantes encuentran muchos obstáculos que le impiden desarrollar una excelente calidad de estudios, como lo son el vivir lejos de su hogar, problemas como la alimentación, salud y dinero tendrán que ser ahora afrontados por ellos.

Como consecuencia de lo antes mencionado se presenta una serie de ventajas de vivir en un residencia estudiantil;

- Total tranquilidad y seguridad en su entorno.

- Las residencias ofrecen espacios amplios y confortables. Cuentan con áreas de uso común para estudiar y también para distenderse.
- Desentenderse del pago de servicios básicos.
- Vivir una verdadera experiencia universitaria desde el primer momento que se llega a la Residencia conviviendo y compartiendo con personas de diferentes lugares, teniendo la oportunidad de conocer más sobre las culturas y tradiciones de las ciudades de nuestro País.

Las residencias universitarias son la mejor opción para los estudiantes de la provincia. Se caracterizan por tener amplios cuartos amoblados y adaptados para el confort del estudiantes. Existen todo tipo de residencias como son mixtas, femeninas, masculinas, temáticas y religiosas.

### **JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA**

El estudio busca facilitar el proceso de alojamiento de los estudiantes universitarios que emigran de provincias para estudiar en la ciudad de Guayaquil, que es una de las principales fuentes de trabajo y estudio. Guayaquil ha logrado durante años captar la atención de estudiantes de otras provincias, debido a la gran cantidad de universidades, cursos y seminarios que se ofrecen en nuestra ciudad.

### **ANÁLISIS DE LA INDUSTRIA**

Guayaquil, es la ciudad más importante de la costa ecuatoriana donde se sitúan algunas de las mejores universidades del país, en la que cada año vienen más y más jóvenes de las provincias aledañas a inscribirse en las universidades y a buscar un lugar adecuado e ideal para vivir en un ambiente fresco y renovado con aires de libertad.

Mediante el siguiente gráfico, se muestra la afluencia de estudiantes de otras provincias a la Escuela Superior Politécnica del Litoral de Guayaquil, destacando la gran aceptación que tienen las universidades de Guayaquil.

Fuente: Informe Estadísticas Admisión 2008 – Vicerrectorado General ESPOL

PROVINCIA	INGRESOS
Azuay	3
Bolívar	3
Chimborazo	13
Cañar	15
El Oro	161
Esmeraldas	21
Francisco de Orellana	2
Galápagos	9
Guayas	1898
Loja	13
Los Ríos	126
Manabí	57
Morona	2
Pastaza	2
Pichincha	18
Santa Elena	174
Sucumbios	2
Tungurahua	6
Extranjeras	8

**Gráfico 2**  
**“Distribución de ingreso por Provincia”**



Fuente: Informe Estadísticas Admisión 2008 – Vicerrectorado General ESPOL

El perfil de los futuros huéspedes son jóvenes (sexo indistinto) entre 17 – 26 años de edad que vivan en provincias del Ecuador, que hayan culminado sus estudios secundarios y estén prestos a emprender una carrera universitaria en la ciudad de Guayaquil.

## COMPETIDORES

Los competidores indirectos que presenta el entorno son:

**Departamentos en renta.**- En Guayaquil encontramos gran variedad de departamentos en alquiler, que varían desde precios muy bajos como \$150.00 el mes, hasta precios demasiado elevados que pueden llegar a los \$500.00 el mes, estos ya cuentan con servicios agregados especiales. Otra de las características de estos departamentos es que la mayoría de los que se adquieren en precios

muy económicos están ubicados en zonas peligrosas de la ciudad, lo que resulta un riesgo para el estudiante.

**Pensiones.**- Las características principales de los pensionados es que tienen dormitorios compartidos que brindan desayuno, almuerzo y cena para los estudiantes en horarios determinados y que son exclusivos para personas de un mismo sexo. No cuentan con servicios agregados como el internet inalámbrico, sala de estudio, área de asados, entre otros.

**Casa de familiares o amigos.**- Considerados competidores indirectos, muchos de los estudiantes universitarios de provincias optan por hospedarse en casa de sus amigos y familiares para ahorrarse el dinero de la renta.

A su vez existen competidores directos como:

**Residencia Universitaria Guayalar.** Esta es una residencia Universitaria, la cual solo brinda hospedaje para mujeres de otras provincias que vienen a iniciar sus estudios superiores o actividades afines, como seminarios, conferencias, cursos y talleres, solo para mujeres.

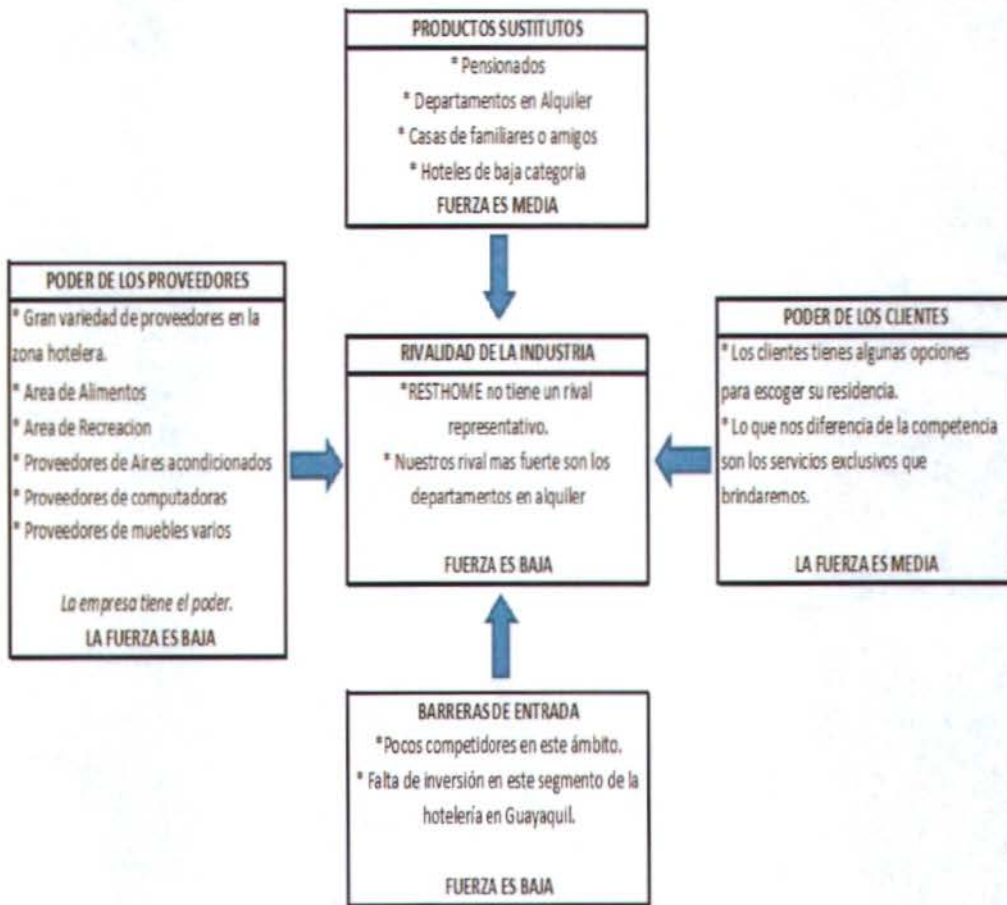
Como dato adicional existe un proceso de selección para que las chicas puedan ingresar a formar parte de esta residencia. Cuenta con habitaciones compartidas de dos o más personas e individuales. Posee además una sala de estudio, zona de WIFI, y área de lavandería. Está ubicada en Circunvalación Sur 119 y calle Única, Urdesa Central, al norte de de la ciudad. Sus precios varían entre \$ 300 y \$330 depende el tipo de Habitación y número de personas.

**Residencia Bellavista:** Es una Residencia mixta con capacidad para 15 personas. Cuenta con dos pisos, en la parte alta donde se alojan solo mujeres y la planta baja solo para hombres. Brindan además servicios alimentación y un transporte que los va a dejar y recoger en grupo a la universidad. Sus precios oscilan entre los \$280 en habitaciones compartidas y \$300 en habitaciones individuales.

**Residencia de la Universidad UEES:** Esta es una Residencia exclusiva para estudiantes de la misma universidad. Se encuentra dentro del campo de la UEES y el acceso al complejo solo es permitido con la presentación del carnet de la Universidad. Cuenta con habitaciones simples, dobles y Máster. Las contrataciones de habitaciones son únicas con un periodo académico y no se realizan reembolsos en caso de que el alumno se retire anticipadamente.



## ANALISIS PORTER



En conclusión las cinco fuerzas del análisis Porter, muestran que el proyecto de creación de una residencia universitaria en la ciudad de Guayaquil es factible y atractivo, porque aún no ha sido explotado, además porque cuatro de sus fuerzas son bajas y la fuerza restante es media.

## CAPITULO IV

### LA EMPRESA

La razón social de la empresa es Residencia Universitaria Firsthouse; el nombre comercial es Firsthouse. La empresa será constituida el 02 de enero del 2012, en la ciudad de Guayaquil, sus accionistas serán el Ing. José Fabricio Silva Arias quien contará con el 50% de las acciones y la Ing. María Fernanda Fiallos Hurtado que a su vez contará con el otro 50% de las acciones de la empresa. La fecha de inicio de operaciones es el 12 de enero del 2012. La imagen que se pretende proyectar es de una empresa sólida y estable, seria en cuanto al cumplimiento de los compromisos adquiridos con el residente.

Su slogan: *Como en casa!*



### MISIÓN

Brindar un sistema de hospedaje con todas las comodidades necesarias, para los jóvenes universitarios de provincias que desean formar su carrera estudiantil en la ciudad de Guayaquil.

### VISIÓN

Ser líderes en hospedaje para jóvenes, los más reconocidos a nivel nacional y con mayor prestigio en el ámbito hotelero enfocado a universitarios.

### VALORES

Los valores de la Residencia Universitaria Firsthouse se desprenden de la cultura y el entorno en el que viven los estudiantes de pregrado. Uno de ellos es el **espíritu de convivencia**. Se trata de vivir en un ambiente agradable y familiar, compartiendo con personas joviales, compatibles con la edad y con los deseos de superación tanto en el estudio como en el ámbito laboral, así como el **respeto** a la integridad de los residentes.

El valor del **espíritu constructivo** y de apoyo, que hace referencia a la actitud positiva, al optimismo, a la creatividad y a la buena fe de los trabajadores y de los residentes.

Otro de los valores y el más importante es la **vocación de servicio**, brindando la satisfacción completa a las necesidades del cliente dentro de una óptima relación entre la calidad y el precio.

## **OBJETIVOS DE LA EMPRESA**

### **OBJETIVO GENERAL**

Obtener la mayor rentabilidad, ofreciendo un servicio que satisfaga las necesidades que demanden nuestros huéspedes, incurriendo en el menor nivel de riesgo posible.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

Ser la primera opción de hospedaje para jóvenes universitarios que han decidido desplazarse de su lugar de origen para continuar sus estudios en la ciudad de Guayaquil.

Proyectándose a 2 años la residencia incrementará en un 50% el número de habitaciones de la residencia.

Aumentar los convenios con restaurantes y lugares de diversión que brinda la ciudad de Guayaquil.

Realizar paseos y excursiones sin fines de lucro con el grupo de huéspedes de la residencia universitaria.

## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

### ORGANIGRAMA



### Perfil de los trabajadores de Firsthouse

- Actitud positiva: El personal tiene una actitud de servicio positiva y hace que el clima que se produzca sea armonioso. Tanto para el usuario como para el prestador.
- Cortesía: Tienen muy clara la actitud que deben desarrollar de forma educada, respetuosa y con un trato amistoso.
- Leguaje corporal: La atención al cliente es muy importante es por eso que el personal se preocupa de mirar a los ojos y siempre con una sonrisa agradable.
- Tacto y criterio: El personal evita siempre los temas conflictivos que pueden jugar en contra, por esto ellos actúan con sentido común; su lema es "que el huésped siempre tiene la razón"

- Pulcritud en su vestuario, debe de estar limpio, aseado y con una buena presencia para atender a los huéspedes.

Una vez realizado este análisis general podemos establecer las funciones específicas del cada integrante del personal del servicio.

#### **Funciones del Administrador:**

- Es el responsable de Planificar, organizar, dirigir y controlar el funcionamiento de la residencia.
- Encargado de alcanzar la visión y objetivos.
- Realiza la selección del personal de servicio.
- Es la persona encargada del área financiera de la empresa.
- Se encarga del pago de servicios básicos, facturas a proveedores, empleados, impuestos, etc.
- Se encarga de todo lo relacionado de la imagen y el mercadeo de la empresa.
- Realiza nuevas campañas y promociones.
- Se encarga de la creación de nuevos servicios y asistencias para los huéspedes.

#### **Funciones del Recepcionista:**

- Recibir al huésped, asignarle su habitación.
- Llevar el control y orden de las fichas de cada huésped y de sus contratos de arrendamiento de la habitación.
- Control de horarios de limpieza de baños y de lavandería.

#### **Personal de Limpieza / Camareros**

- Se encargan de la limpieza y el orden dentro de la residencia.
- Se ocupa del mantenimiento de los sistemas de agua, energía y gas, manteniéndolos en adecuado funcionamiento durante las 24 horas del día.

- Se encarga de pequeños trabajos de pintura, eléctricos y de albañilería no especializados en la residencia.
- Se encarga de recoger la basura diariamente ubicándola en el sitio adecuado para que el recolector de basura la retire de la propiedad.

### **Guardias de seguridad**

Encargados de velar por la total seguridad del huésped las 24 horas del día.

## **CAPITULO V**

### **PRODUCTOS Y SERVICIOS**

La Residencia Universitaria Firsthouse, ofrece el servicio de hospedaje a corto plazo (4 meses mínimo de hospedaje) es decir un semestre académico y también a largo plazo (12 meses como plazo máximo tentativo de hospedaje) y en casos de excepción ofrece hospedaje a estudiantes que están tomando cursos o seminarios intensivos menores a 4 meses y sólo se los aceptará mediante entrega previa del ticket de pago del curso o seminario.

La residencia garantiza confort, tranquilidad y seguridad, en un sitio agradable.

Estará ubicada en las calles Rocafuerte 600 y Tomas Martínez, centro de la ciudad, zona de alto movimiento social, cultural y económico, cercana a los lugares más representativos de la ciudad, como los museos Antropológico del Banco Central, Antropológico del Banco del Pacífico, el Museo Nahim Isaías y el Museo de los Bomberos, el Barrio las Peñas, el Malecón 2000, toda la zona bancaria, lugares de esparcimiento y diversión.

Cabe recalcar que la residencia estará localizada en una de las zonas regeneradas por la Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil, lo que brinda un ambiente sano y seguro, con calles iluminadas y señalización peatonal. Además con la exclusividad de que frente a la Residencia Universitaria Firsthouse se encuentra la estación "Jardines del Malecón", lo que permite la facilidad de movilización de los estudiantes hacia las distintas universidades de la ciudad, ahorrando minutos y dinero.

Cuenta con 20 habitaciones, 8 de ellas individuales y 12 habitaciones dobles, las que estarán totalmente equipadas, para el buen acomodamiento de los huéspedes. El costo de la habitación sencilla es de \$ 300.00 mensual, y el de la habitación doble es de \$ 450.00 mensual. El sistema es todo incluido, no se cobrarán alcuotas de mantenimiento, ni cuotas por pago de parqueadero.



La residencia ofrece varios ambientes como: el **comedor** que está a disposición de los residentes las 24 horas del día para que preparen los alimentos que a su juicio deseen. El servicio que ofrece el comedor es el de brindar desayunos diarios a los huéspedes.

Otro ambiente de la residencia es la **sala de estudio**, totalmente amoblada con equipos de oficina, una computadora con su respectiva impresora de uso exclusivo para los residentes. Contará a su vez con una amplia galería de libros. La residencia contará con el servicio de internet inalámbrico en sus instalaciones.

La **sala de recreación** es otro ambiente en Firsthouse, que será un lugar de esparcimiento y relajación para los clientes que se hospeden en la residencia. Las instalaciones contarán con **terrazza** en la que habrá un área para hacer asados y por otro lado un **área de lavandería**.

## **REQUISITOS DE HOSPEDAJE**

Para hospedarse en la residencia universitaria Firsthouse, se necesita llenar el formulario de Contrato de Hospedaje, que se refleja en el anexo # 1.

El mínimo de contratación es de 4 meses (un semestre académico). Se realizarán excepciones a estudiantes que hayan tomado materias en módulos intensivos, previa presentación de matrícula cancelada de la universidad en la que esté realizando el curso.

Como requisito adicional a todos los huéspedes se les exigirá la copia del pago de la matrícula del semestre que se encuentran cursando.

## **POLÍTICAS DE CANCELACIÓN**

Al firmar el contrato de hospedaje, el huésped deberá dejar un mes de depósito (\$ 300.00 en habitación sencilla y \$ 450.00 en habitación doble), con el fin de garantizar la estancia en la residencia. Este mes de depósito es reembolsable al finalizar el contrato, en su totalidad, siempre y cuando la habitación y los servicios prestados sean entregados en óptimas condiciones.

No se realizarán reembolsos a estudiantes que se retiren intempestivamente antes de terminar el contrato o aquellos estudiantes que hayan causado daños dentro de las instalaciones.

Se cancelará el mes de hospedaje por adelantado, los primeros cinco días de cada mes. El pago se podrá realizar en cheque, efectivo, depósito a la cuenta bancaria de la residencia o tarjeta de crédito.

## **POLÍTICAS DE ASEO**

Los baños de los dormitorios de cada huésped serán aseados los días lunes de cada semana (el horario estará publicado en la recepción), por el personal de limpieza autorizado en presencia del huésped. Las áreas comunes llevarán un aseo diario por el personal de limpieza previamente mencionado. No



obstante las habitaciones de cada huésped serán aseadas por cada uno de ellos mismos.

El área de lavandería habrá lavadora, secadora, plancha, tabla de planchar (cada huésped será responsable de llevar sus utensilios de limpieza) esta área, podrá ser usada por todos los huéspedes mediante calendario de lavado, previamente publicado en la recepción de la residencia.

## **POLÍTICAS DE VISITAS**

La residencia abrirá a las siete de la mañana y se cerrará a las once de la noche. Los residentes disponen de las llaves de entrada y salida con horario indicadas. Personas no residentes podrán acceder a la Residencia y permanecer en ella desde las 8h00 hasta las 23h00, bajo la responsabilidad de un residente, quien lo acompañará permanentemente desde la entrada hasta la salida de la Residencia. Queda terminantemente prohibido el ingreso de personas ajenas a la Residencia fuera del horario de visitas, salvo que sea con fines de estudio, previa autorización de la administración.

## **CAPITULO VI**

### **PLAN DE MARKETING**

Por medio del cual se planteará la planeación estratégica, donde se detallará el proceso para encontrar oportunidades, crear estrategias de marketing, establecer metas a futuro y fijar la capacidad de la organización del negocio. Busca analizar la situación externa e interna de la futura Residencia Universitaria *Firsthouse*, establecer y definir una misión y visión clara, objetivos de apoyo y planes para alcanzar dichos objetivos.

Por medio de encuestas se ha determinado la existencia de un nicho de mercado óptimo que solicitan los servicios que la Residencia Universitaria *Firsthouse* pretende ofrecer a jóvenes universitarios que emigran de su ciudad natal para emprender una carrera universitaria en la ciudad de Guayaquil.

Es prioritario establecer las estrategias comerciales que serán implementadas en el mercado, así como las estrategias de publicidad, difusión y

comunicación con los clientes. Crear estrategias que a largo plazo ubiquen a la Residencia Universitaria *Firsthouse* en la mente de los consumidores como la primera y mejor residencia universitaria que ofrece la ciudad de Guayaquil, logrando su viabilidad y factibilidad económica.

Es importante recalcar que por medio de este plan de marketing se dará a conocer los distintos canales por los cuales la empresa dará a conocer sus servicios, posicionarse en el mercado e identificar estrategias que ayuden a optimizar cada uno de los recursos con los que cuenta la empresa, buscando la manera más adecuada para obtener rentabilidad en el negocio.

El proyecto tiene la finalidad de brindar un servicio capaz de hospedar y satisfacer las necesidades de nuestros clientes, así mismo brindar servicios de calidad, que de inmediato sean reconocidos por los clientes.

Como se expresa anteriormente, existen varias locaciones donde habitualmente se ofrecen servicios similares, pero la mayoría no alcanza a cubrir los requerimientos profesionales que se ofrece implementar en la residencia. Por lo tanto es importante para el desarrollo de la industria de Residencias Universitarias en Guayaquil la correcta creación e implementación de una empresa destinada a este tipo de labor.

## FIRSTHOUSE



La Residencia Universitaria Firsthouse, cuenta con 20 habitaciones, las que se dividen en 8 habitaciones sencillas, y 12 habitaciones dobles, las

habitaciones totalmente amobladas contarán con televisor, cama de dos plazas (para las habitaciones sencillas), y literas o dos camas queen (para las habitaciones dobles), un escritorio para cada estudiante, velador, armario, baño privado, teléfono para comunicarse con la recepción.

Los servicios específicos que brindará la Residencia Universitaria Firsthouse son los siguientes:

**Comedor.-** En el comedor de la residencia ponemos a disposición las 24 horas del día los electrodomésticos como cocina, refrigeradora, dispensador de agua, microondas, tostadora, cafetera, para uso de nuestros huéspedes. Con el fin de que se sientan en libertad de usar la cocina como si estuvieran en su propia casa. Cabe recalcar que cada huésped será responsable de la limpieza del área que vayan a utilizar.



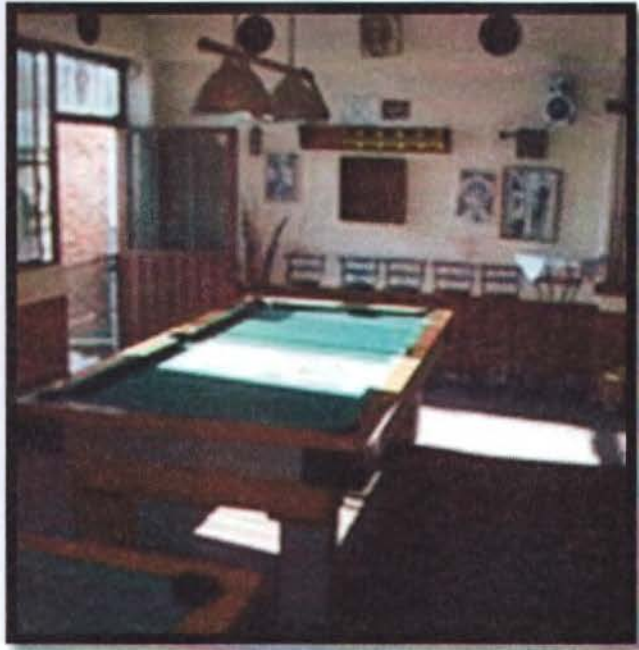
**Firsthouse ofrece desayunos diarios**, incluidos en la tarifa mensual. El desayuno estará listo a partir de las 6 de la mañana hasta las 10 de la mañana, dejando a responsabilidad de cada huésped su consumo, donde podrán encontrar variedades de panes, quesos, jamones, frutas además de jugos y cafés.

**Sala de Estudio.-** La sala de estudio de la residencia estará equipada con 1 computadora y una impresora para los huéspedes que deseen realizar sus deberes y trabajos. Así como de escritorio para que los estudiantes puedan usar sus laptops en la sala de estudio si así lo deseen. También tendrá una galería de libros y revistas ya sea con fines de estudio o también para entretenimiento de nuestros clientes. Esta también será área wi-fi.



**Sala de recreación.-** Con la finalidad de hacer de la residencia un sitio donde el huésped pueda estar y compartir con otros huéspedes, equipamos una sala común con una mesa de billar, un televisor con Dvd, música, puff para descansar, y un dispensador de snacks.

Queda bajo responsabilidad de los huéspedes invitar a compañeros que no estén hospedados en la residencia a que hagan uso de estos equipos, los cuales solo podrán ingresar en el horario de visita pre determinado en la recepción.



**Terraza .-** En la terraza de Firsthouse encontrarán una parrilla donde se podrá realizar asados con los huéspedes de la residencia. También en la terraza se encontrará el área de lavandería, equipada con una lavadora, una secadora de ropa, una plancha y una tabla de planchar, para uso exclusivo de los huéspedes, según calendario otorgado por la recepción de la residencia.



## ANALISIS FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Servicio de hospedaje diferenciado, no se encuentra en el medio un servicio de hospedaje como el que brindará la Residencia Firsthouse y sus adicionales.</li> <li>* Ubicación estratégica, localizado en la zona céntrica de la ciudad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Ser una empresa nueva en el mercado,</li> <li>* Significativa inversión para la puesta en práctica del proyecto.</li> <li>* Poca experiencia.</li> </ul>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Mercado no explotado.</li> <li>* Incremento jóvenes universitarios con deseos de estudiar en las universidades de Guayaquil.</li> <li>* Buscar alianzas con las universidades para los programas de intercambio de alumnos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Pensionados, otras residencias, casas de familiares.</li> <li>* Poca confianza de los estudiantes, para hospedarse en lugares nuevos.</li> </ul>

## MERCADO META

Basándonos en la investigación realizada, definimos nuestro mercado meta a aquellos jóvenes universitarios que provengan de ciudades aledañas o provincias ya sea al empezar sus estudios o terminar algún curso o seminarios que se ofrecen en las universidades de nuestra ciudad. El target al que está dirigido nuestro servicio se encuentran en un rango de edad entre 18– 26 años sin preferencias de género, es decir que está dirigido a ambos por igual.

Este servicio está dirigido para personas de clase media alta y alta, por esto podemos deducir que también tienen una educación entre media y superior.

## FIRSTHOUSE

Residencia Universitaria Firsthouse, apuntada a jóvenes de provincias aledañas a Guayaquil con deseos de estudiar en universidades de la Perla del Pacífico. La residencia ofrece espacios amplios y confortables.

Cuenta con un área de uso común para estudiar y también un área de recreación, con el fin de que los huéspedes puedan distraerse un poco dentro de la casa. Ofrecemos habitaciones amplias, confortables, luminosas y totalmente privadas.

Nuestro lema "Como en Casa", brinda un ambiente mixto de amigable convivencia.

El **objetivo principal del Plan de Marketing**, es que la residencia universitaria Firsthouse sea la primera opción de alojamiento para los estudiantes de tercer nivel, buscamos facilitar el proceso de alojamiento de los estudiantes universitarios que emigran de provincias para estudiar en la ciudad de Guayaquil, que es una de las principales fuentes de trabajo y estudio.

Guayaquil ha logrado durante años captar la atención de estudiantes de otras provincias, debido a la gran cantidad de universidades, cursos y seminarios que se ofrecen en nuestra ciudad.

Aplicando las 4 P del Marketing (Producto, Precio, Plaza y Promoción), variables o elementos que permitirán a la Residencia Universitaria Firsthouse direccionar su actividad económica partiendo de las necesidades de los consumidores.

## MARCA Y LOGO



La marca y logo fueron diseñados con la finalidad de permitir un fácil posicionamiento en la mente de los consumidores.

Implementando la marca Firsthouse, se logrará el reconocimiento de los consumidores

Firsthouse brinda un valor agregado: la intención es abrir una opción de alojamiento para estudiantes universitarios de varias provincias del Ecuador y del exterior. Su valor agregado lo representa la sala de recreación y espacio físico para compartir asados, además de una sala full equipada para que los huéspedes puedan estudiar con más facilidad, un todo en una sola casa.

A más de esto Firsthouse tendrá convenios de exclusividad y descuentos con restaurantes de Guayaquil; como Friday's, El Cocolón, El aguacate, Hooters y La Parrilada del Ñato, en discotecas y bares como Walker Club, Pub 39, Chapus y Samoa Bar.

## PRECIO

Tomando en cuenta el objetivo de marketing, la distribución y promoción que será detallada en las próximas líneas, los costos de operación de la empresa, pago de sueldos a los trabajadores, las características del mercado, los precios y ofertas de la competencia y las condiciones económicas del país, se fijaron tarifas de:

Habitación sencilla \$ 300.00

Habitación doble \$ 450.00



Considerando que con estos precios la empresa puede cubrir todas las demandas de los huéspedes, cubrir los costos de operación de la residencia y pagar poco a poco el préstamo que se contrajo con el BNF.

La estrategia con precio de penetración se caracteriza por tener un precio medio alto referente al precio de la competencia, Firsthouse es un servicio de hospedaje nuevo en el mercado, con esta estrategia se busca obtener la aprobación del cliente y su respectiva fidelidad.

## **PLAZA**

La plaza, venta directa, canal de distribución y acceso al servicio se la realizará mediante reconocimiento del producto por medio de la página web de la residencia, donde se podrán obtener datos exactos de los que se necesita para hospedarse. Por otro lado la plaza de este servicio se comercializará directamente en la residencia universitaria, en la oficina de administración y atención al cliente.

## **PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD**

El target al que está dirigido nuestro servicio se encuentran en un rango de edad entre 17– 25 años sin preferencias de género de clase media alta y alta.

El objetivo de la comunicación de la empresa es informar a sus clientes de las características que tiene nuestro servicio en la Residencia Universitaria, para así persuadir o motivar a los estudiantes para que lo pruebe y lo vuelva a adquirir, obteniendo la preferencia y fidelidad del consumidor.

Se utilizará una publicidad persuasiva en la cual se trata, mediante un mensaje comercial, persuadir o convencer al cliente de que adquiera y compruebe la calidad de nuestro servicio.

Una vez establecido el monto necesario para cubrir los medios de publicidad se dispone a establecer el mensaje a comunicar al cliente: El mensaje que se quiere dar a nuestros clientes es de tipo emotivo en el cual se dejen guiar por sus preferencias, gustos y afinidades. La elección del servicio desvela el

sistema de valores o la personalidad del comprador. Teniendo así que el mensaje va a estar enfocado a recordarle al cliente la tranquilidad y comodidad que la Residencia Firsthouse pueda brindar.

Dado que el servicio no es convencional, ni un producto que se pueda promocionar en cualquier tipo de medios, se considera que se deberá de contar con los siguientes canales como:

- Visita a Universidades de Guayaquil (con catálogos y carpetas de presentación detalladas del servicio), para darnos a conocer a todos los estudiantes que hay una nueva opción de Residencia refrescante Estudiantil en Guayaquil.
- Publicación en guías de búsqueda; guía telefónica con su respectivo slogan, revista Vida y estilo del diario El Universo y virtual, especialmente se tratará de tener presencia en folletos turísticos que circulen a nivel nacional o provincial.



**Revistas.-** Este medio será utilizado durante la época de matriculación de las universidades y finalización del año lectivo, para así captar la atención de estudiantes recién graduados de las Universidades.

**Revistas Virtuales.-** revistas o páginas enfocadas a la orientación de bachilleres que desean realizar estudios Superiores en Guayaquil y no saben dónde hospedarse.



La mayoría de estudiantes Universitarios y colegiales gustan de recibir información por medio de internet y por recomendaciones:

Consideramos que el marketing de boca en boca es una gran herramienta (puesto que cuando el servicio es realizado de manera profesional y con calidad, nuestros clientes estarán dispuestos a recomendarnos a terceros).



Sitio web. (Personal, Myspace.com, Facebook.com y redes sociales); se busca que nuestros clientes reciban mails con nuestras promociones, información básica, también donde podrán ver imagines de nuestras instalaciones y realizar reservaciones anticipadas, los cuales también se publicarán en otros sitios web de hospedaje, para así llegar a mercados externos también.



Se realizarán también alianzas con compañías de tarjetas de crédito en las cuales se ofrezcan descuentos especiales para los tarjetahabientes logrando así tener un canje publicitario, teniendo a nuestro favor boletines electrónicos, publicidad en revistas, o aparición en catálogos especiales realizados por dichas compañías.



Promoción Exclusiva  
para socios PACIFICARD

**Difíeralo**

a 3, 6 y 12 meses  
sin intereses  
+ 2 meses de gracia.



La Residencia tendrá convenios de exclusividad y descuentos con restaurantes de Guayaquil; como Friday's, El Cocolón, El aguacate, Hooters y La Parrilada del Ñato, en discotecas y bares como Walker Club, Pub 39, Chapus, Samoa Bar y la principal Diva Nicotina el cual la mayoría de nuestras actividades de Grupo serán destinadas a este último bar.



## LA PARRILLA DEL ÑATO

Con el motivo de integrar a todos los miembros de la Residencia, realizaremos viajes de integración a las Playas y ciudades de la Sierra Ecuatoriana e incentivar el turismo nacional, realizando también actividades como deportes extremos para poder dar a conocer nuestros atractivos turísticos esto con el único requisito de estar al día en las mensualidades de Firsthouse.





Tomando en cuenta que la población a la que se le realizará la encuesta es amplia y desconocida, debido a esto optamos por resolver la siguiente fórmula que nos dará el número exacto de persona a encuestar, para obtener suficientes datos y fundamentar el proyecto de creación de una residencia universitaria en la ciudad de Guayaquil.

La fórmula consiste en:

$$N = \frac{p \cdot q}{e^2}$$

Donde **N** es el número de encuestas a realizar, **p** es la probabilidad a favor y **q** es la probabilidad en contra, **e** es el error de estimación; se trabaja con un 95% de nivel de confianza, es decir con un 5% de margen de error.

$$n = \frac{p \cdot q}{e^2}$$

$$n = ?$$

$$e = 0.05$$

$$p = 0.50$$

$$q = 0.50$$

$$n = 0.50 \cdot 0.50 / 0.05^2$$

$$n = 0.25 / 0.0025$$

$$n = 100$$

El modelo de encuesta utilizada es la siguiente:



Esta información es confidencial y de uso académico.

Esta encuesta tiene por objeto conocer la percepción que tienen los alumnos universitarios, con respecto a la implantación de una residencia universitaria en Guayaquil.

1.\_ ¿En qué universidad estudia? Indique su carrera.

---

2.\_ Sexo

Masculino

Femenino

Edad

Entre 17 y 20 años

De 21 a 24 años

De 25 años en adelante

Indicar lugar de procedencia

Ciudad: \_\_\_\_\_

Provincia: \_\_\_\_\_

3.\_ ¿Desearía usted hospedarse en una residencia Universitaria?

SI

NO

¿Porqué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



4.\_ ¿En qué lugar le gustaría que esté ubicada la Residencia Universitaria?

Lugar:

¿Porque? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5.\_ ¿Cuanto estaría dispuesto a pagar por un mes de hospedaje en una residencia universitaria?

Entre \$ 200 - \$ 300

Más de 401

Entre \$ 301 - \$ 400

6.\_ ¿Que tipos de servicios adicionales desearía recibir?

Transportación

Alimentación  Desayunos  Almuerzo  Merienda

Sala de Recreación

Sala de estudio

7. ¿Qué opina sobre residencias Mixtas?

\_\_\_\_\_

Encuesta realizada por \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_

Lugar de realización de la encuesta

\_\_\_\_\_

Análisis de las encuestas realizadas, a 100 estudiantes universitarios de diversas provincias del Ecuador.

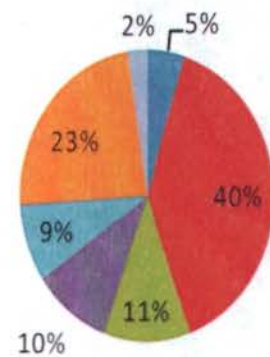
Plaza: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, en las facultades de administración, empresariales, medicina, arquitectura. Y en la Universidad de Guayaquil, en las facultades de medicina, leyes, ingeniería y economía.

1.- ¿En qué universidad estudia? Indique su carrera.

## Carreras Universitarias-UCSG



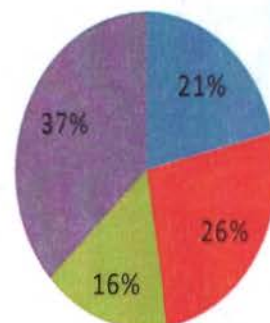
UCSG	
Administración	4
Turismo	32
Empresariales	9
Medicina	8
Leyes	7
Marketing	19
Arquitectura	2
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>



## Carreras Universitarias-Estatal



Universidad de Guayaquil	
Medicina	4
Leyes	5
Ing.Comercial	3
Economía	7
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>



Mediante el análisis de las encuestas realizadas a 100 jóvenes estudiantes universitarios, que se desplazan desde diversas provincias del Ecuador, para realizar sus estudios superiores en alguna universidad De Guayaquil, obtuvimos como resultado que 81 encuestados eran estudiantes de la Universidad Católica, la mayoría de ellos estudiantes de la carrera de Turismo, acompañado con Marketing. Como conclusión la plaza de encuestados de la universidad católica se encuentra en la facultad de empresariales.

Por otro lado tenemos a 19 estudiantes de la Universidad Estatal de Guayaquil de los cuales 7 personas se encuentran al momento estudiando en la carrera de Economía.

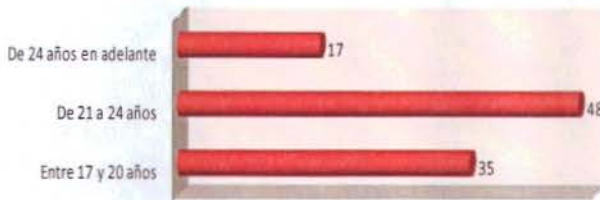
Los resultados que arroja la primera pregunta se vieron reflejados de esta manera ya que el emprendimiento de este proyecto va dirigido primero a estudiantes de la Universidad Católica y las encuestas fueron realizadas en las instalaciones de la misma, pero tampoco se puede descartar a posibles clientes de nosotros a estudiantes de otras Universidades por lo que se opto también por realizar encuestas en las afueras de la parada de la Metro vía de la Universidad Estatal.

## 2.- Sexo / Edad / Lugar de Procedencia

Sexo:	
Masculino	64
Femenino	36
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>



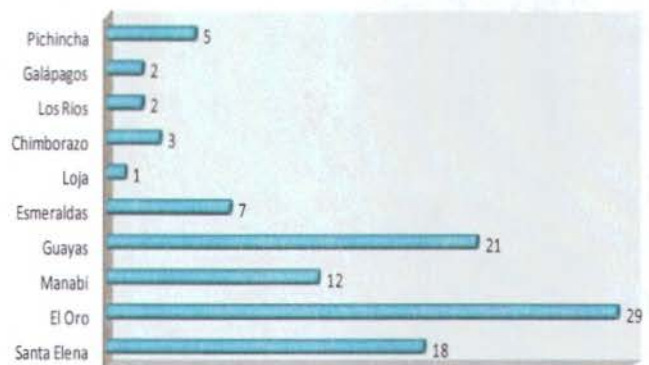
## Edad



Edad:	
Entre 17 y 20 años	35
De 21 a 24 años	48
De 24 años en adelante	17
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>

## Lugar de Procedencia

Lugar de Procedencia	
Santa Elena	18
El Oro	29
Manabi	12
Guayas	21
Esmeraldas	7
Loja	1
Chimborazo	3
Los Rios	2
Galápagos	2
Pichincha	5
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>



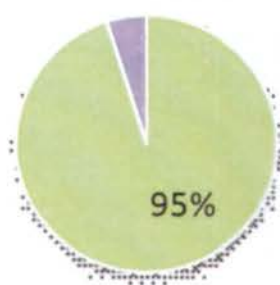
En esta pregunta nos podemos dar cuenta que el 64% de los encuestados son de sexo masculino y un 36% de sexo femenino, Firsthouse se caracteriza por ser una residencia mixta, es muy importante conocer el número de tanto hombres como mujeres que se encuentran estudiando lejos de su lugar de origen. Se asume que muchos de los jóvenes encuestados probablemente se encuentren trabajando, paguen sus estudios y/o el arriendo de un dormitorio donde quedarse mientras estudian.

También podemos analizar que gran parte de los encuestados son estudiantes que vienen de las Provincias de El Oro, Guayas y Santa Elena y es donde debemos hacer más publicidad para poder dar a conocer nuestra residencia y las facilidades que brindamos.

3.- ¿Desearía usted hospedarse en una residencia universitaria? Si, No  
¿Por qué?

## Desearía usted hospedarse en una residencia universitaria?

Si	95
No	5
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>

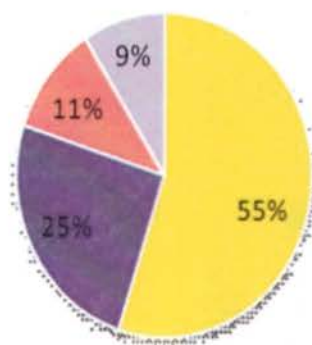


El 95% de los estudiantes encuestados desearían vivir en una residencia estudiantil, con este resultado apreciamos que la mayoría jóvenes están interesados en vivir una nueva experiencia, hospedándose en una residencia universitaria; lugar donde no solo encontrarán comodidades sino también podrán compartir con más personas.

## Razones

■ Seguridad ■ Integracion ■ Comodidad ■ Menos gastos

Razones:	
Seguridad	55
Integracion	25
Comodidad	11
Menos gastos	9
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>

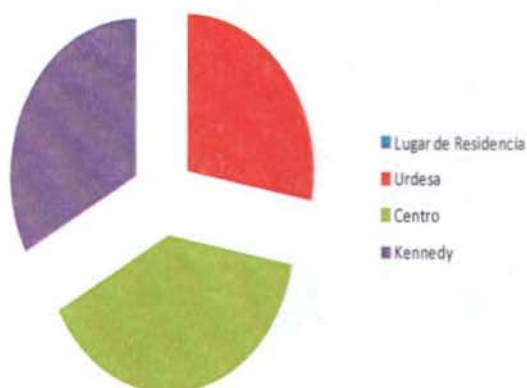


Las razones por las cuales prefieren estar en la residencia estudiantil están la seguridad con un 55%, esto demuestra que muchos de los lugares donde viven o residen actualmente los encuestados no brindan las debidas seguridades para poder garantizar que sus pertenencias.

Otra muy importante es la integración con grupos de jóvenes con un 25%, quiere decir que prefieren estar en un lugar donde no solo se pueda estudiar sino también compartir con los demás residentes. Las comodidades que brindaremos también tienen un valor representativo para nuestros clientes evitando así que tengan que salir por la calle a cancelar servicios básicos y otros rubros de estudiante.

4.- ¿En qué lugar le gustaría que este ubicada la residencia universitaria? ¿Por qué?

Lugar de Residencia	
Urdesa	28
Centro	39
Kennedy	33
TOTAL	100



Razon	
Cercano	45
Diversion	17
Comodidad y Seguridad	38
TOTAL	100

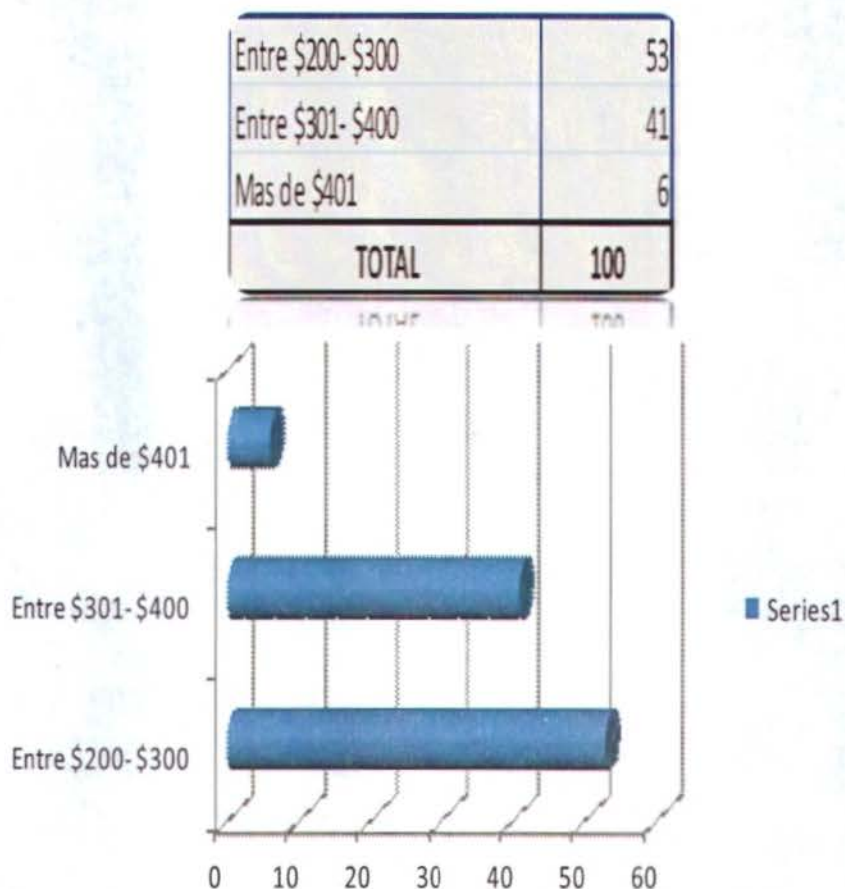


Alrededor de 39 personas prefieren que la Residencia este ubicada en el centro de la ciudad por razones como los son comodidades, seguridad y también

por el fácil acceso a líneas de buses y estaciones de metro vía que dejan a los estudiantes cerca de las Universidades.

Estar ubicados en el centro de la ciudad también podrá brindar a los Residentes estar cerca de lugares de distracción como lo son bares, discotecas y restaurantes, también cerca de lugares turísticos como lo son el Malecón 2000 y el Barrio de las Peñas.

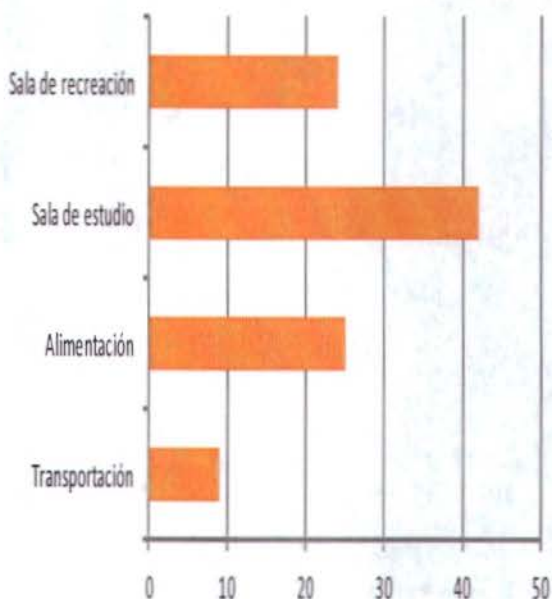
5.- ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por un mes de hospedaje en una residencia universitaria?



Mediante la encuesta realizada, encontramos que la mayoría de jóvenes no están dispuestos a pagar sumas elevadas por su hospedaje; pero hay que tomar en cuenta que 41 personas eligieron la opción entre \$301-\$400 como pago mensual, número representativo y favorable para la compañía, ya que demuestra que hay un porcentaje alto de estudiantes que pueden pagar por hospedarse en Firsthouse.

6.- ¿Qué tipo de servicios adicionales desearía recibir?

Transportación	9
Alimentación	25
Sala de estudio	42
Sala de recreación	24
TOTAL	100
TOTAL	100



En esta pregunta queda demostrado que los estudiantes están interesados en obtener una sala de estudio con internet inalámbrico ya que en estos tiempos muchos de los estudiantes tienen sus laptops y prefieren realizar sus trabajos en la comodidad de sus habitaciones o en cualquier área de la Residencia, cabe recalcar que nuestra residencia también contara con una sala de estudio, que estará equipada con 1 computadora de escritorio para estudiantes que no poseen una laptop o computador personal.

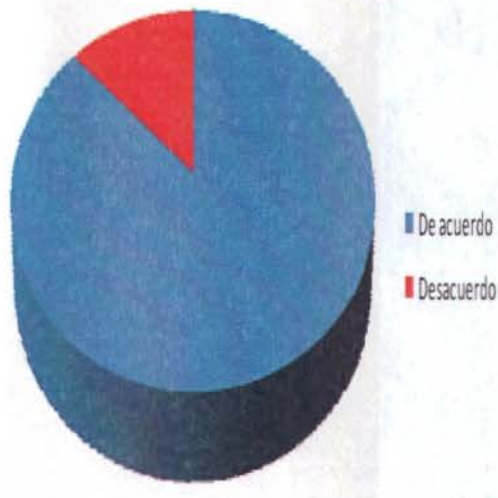
La alimentación está claro que los estudiantes también desearían optar por esta opción, es por esto que empezaremos con el desayuno incluido sin ningún valor extra al valor por habitación establecido. Las salas de recreación que tendrá la residencia también serán de libre acceso para todos nuestros futuros residentes.

En cuanto a la transportación es algo también importante para los estudiantes que debemos considerar a futuro.



7.- ¿Qué opinas sobre las residencias Mixtas?

De acuerdo	87
Desacuerdo	13
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>



La mayoría de jóvenes universitarios encuestados, no tiene problema en vivir en una residencia mixta, es una cifra muy considerable para nuestro proyecto, ya que brindaremos nuestro servicio para ambos sexos.

## CAPITULO VII

### PLAN DE CONTINGENCIA

#### OBJETIVOS DEL PLAN DE CONTINGENCIA

El plan de contingencia define las acciones que se van a desarrollar para el control inicial de cualquier tipo emergencias que puedan llegar a producirse en la Residencia.

- ♦ Salvaguardar la integridad física de todos los ocupantes de la Residencia.
- ♦ La conservación de los bienes materiales ante los posibles riesgos que puedan suceder especialmente en el caso de fuego.

En el Plan de Contingencia buscamos dar una respuesta ante posibles situaciones que en algún momento pudieran llegar a producirse en la residencia.

¿Qué hacer? ¿Quién lo hace? ¿De qué forma? ¿Cómo? ¿En qué lugar?

## **PRINCIPIOS ESENCIALES PARA LA EFECTIVIDAD DEL PLAN DE CONTINGENCIA**

1) Todo el personal de la Residencia deberá participar en las labores de prevención que para el caso de emergencia se desarrollen.

2) Todo el personal que en ese momento estuviera en la Residencia deberá ajustarse en su conducta conforme a lo establecido en el plan de contingencia.

3) El personal de la Residencia debe conocer de los posibles riesgos en las diversas áreas donde desarrollan sus actividades.

4) Todo el personal reportaran cualquier tipo de anomalía que detecten durante su turno de trabajo.

5) Todo el personal conocerá la existencia y funcionamiento de los medios materiales disponibles.

6) Formación del personal de la Residencia con vistas a reducir sin demora toda causa anormal especialmente en los aspectos de transmisión de alarma a las personas designadas en el plan de emergencia y en la actuación en diversas situaciones en medidas tales como el corte de la corriente eléctrica, aislamiento de materiales inflamables, cierre de puertas y ventanas, combate del fuego en sí y en la prestación de primeros auxilios si la situación lo necesitara.

## **RELACIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

En caso de actuación en situación de emergencia, la división de funciones y responsabilidades se repartirá de la siguiente manera:

## **FUNCIONES DEL JEFE DE EMERGENCIA:**

Su función es la de dirigir el siniestro, realizando la toma de decisiones y comunicando las órdenes oportunas. Comprende la máxima responsabilidad sobre las personas que se encuentran dentro de la residencia y bienes que aún siendo ajenas a la actividad puedan resultar afectadas. Así mismo realizará la labor de coordinación con los posibles servicios externos de emergencia que pudieran intervenir (Bomberos, Ambulancias, Policía). El Jefe de Emergencia estará siempre localizado, delegando en su suplente en casos de ausencia obligada. La persona asignada a este cargo es el Administrador de la residencia.

### ***Emergencia en caso de accidente grave.***

- \* Mantener la calma ante cualquier situación.
- \* Solicitar ayuda a emergencias médica.
- \* Observar la situación antes de actuar.
- \* Actuar oportunamente pero sin precipitación.
- \* No mover un accidentado sin saber antes lo que tiene.
- \* Jamás dar de beber a quien esté sin conocimiento.

### ***Accidentado en llamas:***

- \* Cubrir con una manta o chaqueta,
- \* Enfriar con agua. No retirar ropa adherida a la piel.
- \* Traslado urgente.

### ***Envenenamiento por ácidos o químicos:***

- \* No provocar el vómito. Dar de beber agua si está consciente.
- \* Traslado urgente.

### ***Quemaduras químicas:***

- \* Quitar ropa. Disolver en agua zona afectada.
- \* Solicitar asistencia sanitaria.
- \* Traslado urgente.

## **NORMAS GENERALES DE EVACUACIÓN**

Dada la orden de evacuación, el personal se dirigirá inmediatamente a la salida de emergencia y una vez en el exterior se dirigirá al punto de reunión situado en el área de parqueo junto a fachada principal.

Para contribuir a una correcta evacuación, es necesario tener presente las siguientes indicaciones:

- a) Si existe algún empleado o residente que tenga algún tipo de impedimento físico que dificulte la evacuación por sus propios medios, es necesario asignar, previamente a la emergencia, una persona que le ayude en dicha acción.
- b) Si hubiera algún herido al producirse el siniestro sería algún miembro del equipo de emergencia, asignado por el Jefe de Emergencia, el responsable de su traslado a un lugar seguro.
- c) Los empleados que se encuentren en el momento de algún siniestro, serán responsables, de la evacuación de los residentes, comunicando al Jefe de Emergencia las posibles ausencias.

**CAPITULO VIII**  
**FINANZAS DE LA RESIDENCIA**

**PRESUPUESTO GENERAL**

EDIFICIO E INSTALACIONES				
No.	Descripción	Proveedor	P. Unitario	P. Total
1	EDIFICIO DE TRES PISOS	CONSTRUCTORA CALDERON	\$ 30,000.00	\$ 30,000.00
<b>TOTAL</b>				<b>\$ 30,000.00</b>

EQUIPO DE COMPUTACION				
No.	Descripción	Proveedor	P. Unitario	P. Total
2	LAPTOPS	ALMACENES LA GANGA	\$ 502.00	\$ 1,004.00
2	IMPRESORA MULTIFUNCION	COMPUTRON	\$ 42.00	\$ 84.00
<b>TOTAL</b>				<b>\$ 1,088.00</b>

EQUIPOS DE OFICINA				
No.	Descripción	Proveedor	P. Unitario	P. Total
2	TELEFONO	ALMACENES LA GANGA	\$ 35.00	\$ 70.00
2	CAMARAS DE SEGURIDAD	COMPUTRON	\$ 80.00	\$ 160.00
1	CAJA FUERTE	N/A	\$ 40.00	\$ 40.00
<b>TOTAL</b>				<b>\$ 270.00</b>

MUEBLES DE OFICINA				
No.	Descripción	Proveedor	P. Unitario	P. Total
1	JUEGO DE MUEBLES	PICCA	\$ 210.00	\$ 210.00
1	SILLAS DE COUNTER	ATU	\$ 50.00	\$ 50.00
1	ARCHIVADOR AEREO	ATU	\$ 50.00	\$ 50.00
1	COUNTER	ATU	\$ 70.00	\$ 70.00
<b>TOTAL</b>				<b>\$ 380.00</b>

SUMINISTROS DE OFICINA				
No.	Descripción	Proveedor	P. Unitario	P. Total
1	VARIOS PAPELERIA	PAPELERIA CERVANTES	\$ 40.00	\$ 40.00
1	VARIOS MATERIALES DE LIMPIEZA	EL ROSADO	\$ 25.00	\$ 25.00
1	VARIOS ARTICULOS DE ELECTRICIDAD	EL ROSADO	\$ 20.00	\$ 20.00
<b>TOTAL</b>				<b>\$ 85.00</b>

INSUMOS VARIOS DE LA RESIDENCIA				
No.	Descripción	Proveedor	P. Unitario	P. Total
1	MICROONDAS	LA GANGA	\$ 98.00	\$ 98.00
1	COCINA	LA GANGA	\$ 600.00	\$ 600.00
1	REFRIGERADORA	LA GANGA	\$ 720.00	\$ 720.00
20	TELEVISORES LCD + SOPORTE	LA GANGA	\$ 302.00	\$ 6,040.00
1	PARRILLA ELECTRICA	LA GANGA	\$ 80.92	\$ 80.92
1	OLLA ARROCERA DE 2,2 LITROS	PICCA	\$ 67.00	\$ 67.00
1	LAVADORA	LA GANGA	\$ 558.68	\$ 558.68
23	AIRE ACONDICIONADO SPLIT 9000 BTU	PICCA	\$ 485.70	\$ 11,401.10
1	LICUADORA	PICCA	\$ 66.00	\$ 66.00
1	CAFETERA	PICCA	\$ 33.00	\$ 33.00
1	PLANCHA DE ROPA	PICCA	\$ 26.80	\$ 26.80
1	TOSTADORA	PICCA	\$ 34.30	\$ 34.30
1	SECADORA DE ROPA	PICCA	\$ 471.30	\$ 471.30
32	ESCRITORIOS	PICCA	\$ 35.00	\$ 1,120.00
8	CAMAS DE DOS PLAZAS	MUEBLERIA EL BOSQUE	\$ 320.00	\$ 2,560.00
12	CAMA 1 1/2 PLAZA	MUEBLERIA EL BOSQUE	\$ 200.00	\$ 2,400.00
3	JUEGO DE CUBIERTOS 20 PIEZAS	PICCA	\$ 20.30	\$ 101.30
30	ALMOHADAS SINTETICAS	PICCA	\$ 7.00	\$ 210.00
32	VELADORES	PICCA	\$ 43.00	\$ 1,440.00
32	LAMPARAS PARA VELADORES	PICCA	\$ 6.30	\$ 208.00
32	LAMPARAS PARA ESCRITORIOS	PICCA	\$ 7.50	\$ 240.00
21	LAVAMANOS	ALMACENES EL CORAL	\$ 80.00	\$ 1,680.00
21	INODOROS	ALMACENES EL CORAL	\$ 120.00	\$ 2,520.00
21	ESPEJOS DE BAÑO	ALMACENES EL CORAL	\$ 30.00	\$ 630.00
20	DUCHA ELECTRICA	ALMACENES EL CORAL	\$ 40.00	\$ 800.00
32	ARMARIO DE COMPARTIMENTO	ALMACENES EL CORAL	\$ 70.00	\$ 2,240.00
24	TACHOS DE BASURA	PICCA	\$ 3.00	\$ 72.00
32	SILLAS DE ESCRITORIO	ATU	\$ 22.00	\$ 704.00
4	JUEGO DE MESA PARA COMEDOR	PICCA	\$ 360.00	\$ 1,440.00
1	JUEGO DE OLLAS DE 12 PIEZAS	PICCA	\$ 64.90	\$ 64.90
1	LIBRERO PARA BIBLIOTECA	ALMACENES EL CORAL	\$ 80.00	\$ 80.00
1	MESA DE BILLAR	N/A	\$ 220.00	\$ 220.00
3	PUFF	N/A	\$ 15.00	\$ 45.00
1	DISPENSADOR DE SNACKS	N/A	\$ 200.00	\$ 200.00
1	JUEGO DE MESA DE PATIO	PICCA	\$ 310.00	\$ 310.00
4	JUEGO DE 6 PIEZAS DE VASOS Y JARRA	PICCA	\$ 23.80	\$ 95.20
1	DISPENSADOR DE AGUA FRIA Y CALIENTE	PICCA	\$ 89.00	\$ 89.00
6	VAJILLA 16 PIEZAS	PICCA	\$ 68.00	\$ 408.00
TOTAL				\$ 40,077.10

## INVERSION Y FINANCIAMIENTO

### INVERSIONES

INVERSION INICIAL	VALOR TOTAL
EDIFICIO E INSTALACIONES	\$ 30,000.00
EQUIPOS DE COMPUTACION	\$ 1,088.00
EQUIPOS DE OFICINA	\$ 270.00
MUEBLES DE OFICINA	\$ 380.00
SUMINISTROS DE OFICINA	\$ 85.00
INSUMOS VARIOS PARA RESIDENCIA	\$ 40,077.10
<b>GASTOS PRE OPERACIONALES</b>	
GASTOS DE CONSTITUCION	\$ 2,000.00
<b>INVERSION TOTAL</b>	<b>\$ 73,900.10</b>

### FINANCIAMIENTO

CAPITAL PROPIO DE LOS DUEÑOS	\$ 30,000.00
PRESTAMO A LA BNF	\$ 43,900.10

RUBROS	PORCENTAJE
INFLACION	4.40%
INCREMENTO ANUAL PRECIOS DE VENTA	4.4
INCREMENTO ANUAL VENTAS	10

**TASA DE INTERES: 11% ANUAL A 5 AÑOS**

GASTOS PRE OPERACIONALES	
GASTOS DE CONSTITUCION	\$ 2,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 2,000.00</b>

INVERSION INICIAL	VALOR TOTAL
EFFECTIVO	\$ 30,000.00

## INDICES FINANCIEROS

VAN	\$ 9,959.35
TIR	21%
RELACION BENEFICIO / COSTO	\$ 0.18

Mediante encuestas y análisis financieros concluimos que el proyecto es Rentable.

La TIR nos muestra un valor de 21%, el cual supera al valor de la tasa de descuento, Lo cual nos indica que el proyecto es viable para la puesta en marcha.

En nuestra relación beneficio costo tenemos un valor de 0.18. Este valor nos indica que por cada dólar que hemos invertido, ganamos 18 centavos.

## ESCENARIOS Y CANTIDADES A VENDERSE ESCENARIO POSIVITO

PRODUCTO	\$/x HA. R.	PROYECCION DE HABITACIONES A VENDER EL PRIMER AÑO			VENTAS PROYECTADAS AL PRIMER AÑO		
		1ER CUATRIMESTRE	2DO CUATRIMESTRE	3ER CUATRIMESTRE	1ER CUATRIMESTRE	2DO CUATRIMESTRE	3ER CUATRIMESTRE
HABITACIONES SENCILLAS DISPONIBLES	\$ 300.00	0	0	0	-	-	-
HABITACIONES SENCILLAS OCUPADAS	-	8	8	8	\$ 9,600.00	\$ 9,600.00	\$ 9,600.00
HABITACIONES DOBLES DISPONIBLES	\$ 450.00	0	0	0	-	-	-
HABITACIONES DOBLES OCUPADAS	-	12	12	12	\$ 21,600.00	\$ 21,600.00	\$ 21,600.00
<b>TOTAL DE HABITACIONES</b>		<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>\$ 31,200.00</b>	<b>\$ 31,200.00</b>	<b>\$ 31,200.00</b>
<b>FIRSTHOUSE PROYECTA VENDER AL AÑO FULL OCUPACION :</b>							<b>\$ 93,600.00</b>



PRODUCTO	SX HAB.	PROYECCION DE HABITACIONES A VENDER EL PRIMER AÑO			VENTAS PROYECTADAS AL PRIMER AÑO		
		1ER CUATRIMESTRE	2DO CUATRIMESTRE	3ER CUATRIMESTRE	1ER CUATRIMESTRE	2DO CUATRIMESTRE	3ER CUATRIMESTRE
HABITACIONES SENCILLAS DISPONIBLES	\$ 300.00	4	4	4	-	-	-
HABITACIONES SENCILLAS OCUPADAS	-	4	4	4	\$ 4,800.00	\$ 4,800.00	\$ 4,800.00
HABITACIONES DOBLES DISPONIBLES	\$ 450.00	6	6	6	-	-	-
HABITACIONES DOBLES OCUPADAS	-	6	6	6	\$ 10,800.00	\$ 10,800.00	\$ 10,800.00
<b>TOTAL DE HABITACIONES</b>		<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>\$ 15,600.00</b>	<b>\$ 15,600.00</b>	<b>\$ 15,600.00</b>
<b>FIRSTHOUSE PROYECTA VENDER AL AÑO CON OCUPACION MEDIA:</b>							<b>\$ 46,800.00</b>

### ESCENARIO NEGATIVO

PRODUCTO	SX HAB.	PROYECCION DE HABITACIONES A VENDER EL PRIMER AÑO			VENTAS PROYECTADAS AL PRIMER AÑO		
		1ER CUATRIMESTRE	2DO CUATRIMESTRE	3ER CUATRIMESTRE	1ER CUATRIMESTRE	2DO CUATRIMESTRE	3ER CUATRIMESTRE
HABITACIONES SENCILLAS DISPONIBLES	\$ 300.00	6	3	4	-	-	-
HABITACIONES SENCILLAS OCUPADAS	-	2	3	4	\$ 2,400.00	\$ 3,600.00	\$ 4,800.00
HABITACIONES DOBLES DISPONIBLES	\$ 450.00	8	9	5	-	-	-
HABITACIONES DOBLES OCUPADAS	-	4	5	7	\$ 7,200.00	\$ 9,000.00	\$ 12,600.00
<b>TOTAL DE HABITACIONES</b>		<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>\$ 9,600.00</b>	<b>\$ 12,600.00</b>	<b>\$ 17,400.00</b>
<b>FIRSTHOUSE PROYECTA VENDER AL AÑO CON OCUPACION</b>							<b>\$ 39,600.00</b>

PROYECCION DE SUELDOS

PROYECCION DE SUeldo MENSUAL

# TRAB	CARGO	SUELDO DEL MES	ISS (9,35%)	13 SUELDO	14 SUELDO	F. RESERVA	VACACIONES	SUELDO NETO
1	ADMINISTRADOR	\$400.00	\$37.40	\$33.33	\$22.00	\$33.33	\$16.67	\$542.73
2	RECEPCION	\$264.00	\$24.68	\$22.00	\$22.00	\$22.00	\$11.00	\$365.68
2	CAMAREROS / LIMP	\$264.00	\$24.68	\$22.00	\$22.00	\$22.00	\$11.00	\$365.68
3	SEGURIDAD	\$264.00	\$24.68	\$22.00	\$22.00	\$22.00	\$11.00	\$365.68
8	TOTAL SUELDOS MES	\$1,192.00	\$111.45	\$99.33	\$88.00	\$99.33	\$49.67	\$1,689.79

PROYECCION DE SUELDO ANUAL

# TRAB	CARGO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
1	ADMINISTRADOR	\$ 6,512.80	\$ 6,838.44	\$ 7,180.36	\$ 7,539.38	\$ 7,916.35
2	RECEPCION	\$ 8,776.42	\$ 9,215.24	\$ 9,676.00	\$ 10,159.80	\$ 10,667.79
3	CAMAREROS / LIMP	\$ 8,776.42	\$ 9,215.24	\$ 9,676.00	\$ 10,159.80	\$ 10,667.79
4	SEGURIDAD	\$ 13,164.62	\$ 13,822.86	\$ 14,514.00	\$ 15,239.70	\$ 16,001.68
10	TOTAL SUELDO ANUAL	\$ 37,230.26	\$ 39,091.77	\$ 41,046.36	\$ 43,098.68	\$ 45,253.61

GASTOS ADMINISTRATIVOS

RUBROS	VALOR MENSUAL	AÑO #1	AÑO #2	AÑO #3	AÑO #4	AÑO #5
AGUA	\$ 30.00	\$ 360.00	\$ 374.40	\$ 389.38	\$ 404.95	\$ 421.15
LUZ	\$ 140.00	\$ 1,680.00	\$ 1,747.20	\$ 1,817.09	\$ 1,889.77	\$ 1,965.36
SERVICIOS DE TELEFONIA CONVENCIONAL	\$ 40.00	\$ 480.00	\$ 499.20	\$ 519.17	\$ 539.93	\$ 561.53
SERVICIO DE INTERNET	\$ 80.00	\$ 960.00	\$ 998.40	\$ 1,038.34	\$ 1,079.87	\$ 1,123.06
SUELDOS DE EMPLEADOS	\$ 3,102.52	\$ 37,230.26	\$ 38,719.47	\$ 40,268.24	\$ 41,878.97	\$ 43,554.13
MATERIALES DE LIMPIEZA	\$ 15.00	\$ 180.00	\$ 187.20	\$ 194.69	\$ 202.48	\$ 210.57
SUMINISTROS DE OFICINA	\$ 15.00	\$ 180.00	\$ 187.20	\$ 194.69	\$ 202.48	\$ 210.57
SUMINISTROS DE COMPUTACION	\$ 20.00	\$ 240.00	\$ 249.60	\$ 259.58	\$ 269.97	\$ 280.77
<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>\$ 3,442.52</b>	<b>\$ 41,310.26</b>	<b>\$ 42,962.67</b>	<b>\$ 44,681.17</b>	<b>\$ 46,468.42</b>	<b>\$ 48,327.16</b>

GASTOS ESTIMADOS

GASTOS DE PUBLICIDAD

RUBROS	VALOR MENSUAL	AÑO #1	AÑO #2	AÑO #3	AÑO #4	AÑO #5
PUBLICIDAD EN REVISTA VIDA Y ESTILO (DIARIO)	\$ 733.60	\$ 2,200.80	\$ 2,288.83	\$ 2,380.39	\$ 2,475.60	\$ 2,574.62
DISEÑO Y ELABORACION DE PAGINA WEB	\$ 400.00	\$ 400.00	-	-	-	-
NOMINIO DE PAGINA WEB	\$ 20.00	\$ 240.00	\$ 249.60	\$ 259.58	\$ 269.97	\$ 280.77
CAPACIDAD DE PAGINA WEB (20MB)	\$ 50.00	\$ 50.00	-	-	-	-
AFICHES Y VOLANTES	\$ 50.00	\$ 300.00	\$ 312.00	\$ 324.48	\$ 337.46	\$ 350.96
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 1,253.60</b>	<b>\$ 3,190.80</b>	<b>\$ 2,850.43</b>	<b>\$ 2,964.45</b>	<b>\$ 3,083.03</b>	<b>\$ 3,206.35</b>

**BALANCE INICIAL  
AL 01 DE ENERO 2012**

<i>ACTIVOS</i>	
<i>ACTIVOS CORRIENTES</i>	
CAJA	\$ 30,000.00
<b>TOTAL ACTIVOS CORRIENTES</b>	<b>\$ 30,000.00</b>
<i>ACTIVOS FIJOS</i>	
EDIFICIO E INSTALACIONES	\$ 30,000.00
EQUIPOS DE COMPUTACION	\$ 1,088.00
EQUIPOS DE OFICINA	\$ 270.00
MUEBLES DE OFICINA	\$ 380.00
SUMINISTROS DE OFICINA	\$ 85.00
INSUMOS VARIOS PARA RESIDENCIA	\$ 40,077.10
<b>TOTAL ACTIVOS FIJOS</b>	<b>\$ 71,900.10</b>
<i>ACTIVOS DIFERIDOS</i>	
GASTOS PRE OPERACIONALES	\$ 2,000.00
<b>TOTAL GASTOS DIFERIDOS</b>	<b>\$ 2,000.00</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>\$ 103,900.10</b>

<i>PASIVOS</i>	
<i>PASIVOS CORTO PLAZO</i>	
-	\$ 0.00
<b>TOTAL PASIVOS CORTO PLAZO</b>	<b>\$ 0.00</b>
<i>PASIVOS LARGO PLAZO</i>	
DOCUMENTOS POR PAGAR L/P	
<b>TOTAL PASIVOS LARGO PLAZO</b>	<b>\$ 73,900.10</b>
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>\$ 73,900.10</b>
<i>PATRIMONIO</i>	
CAPITAL	\$ 30,000.00
<b>TOTAL PATROMONIO</b>	<b>\$ 30,000.00</b>
<hr/>	
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>\$ 103,900.10</b>

### CALCULO DE LA AMORTIZACION DEL PRESTAMO ANUAL

INVERSION INICIAL	\$ 73,900.10
MONTO DEL CREDITO	\$ 43,900.10
TASA DE INTERES ANUAL	11%
PLAZO EN AÑOS	5
CUOTA ANUAL	\$ 11,878.06

### CUADRO DE AMORTIZACION DEL PRESTAMO (CREDITO BNF)

PERIODO	PRINCIPAL	PAGO PRINCIPAL	INTERES	CUOTA MENSUAL	SALDO PRINCIPAL
1	\$ 43,900.10	\$ 7,049.05	\$ 4,829.01	\$ 11,878.06	\$ 36,851.05
2	\$ 36,851.05	\$ 7,824.45	\$ 4,053.62	\$ 11,878.06	\$ 29,026.60
3	\$ 29,026.60	\$ 8,685.14	\$ 3,192.93	\$ 11,878.06	\$ 20,341.46
4	\$ 20,341.46	\$ 9,640.50	\$ 2,237.56	\$ 11,878.06	\$ 10,700.96
5	\$ 10,700.96	\$ 10,700.96	\$ 1,177.11	\$ 11,878.06	\$ 0.00

RUBROS	ESTADO DE RESULTADO ANUAL				
	AÑO # 1	AÑO # 2	AÑO # 3	AÑO # 4	AÑO # 5
<i>Ingresos</i>					
Ventas totales	\$ 93.600,00	\$ 97.344,00	\$ 101.237,76	\$ 105.287,27	\$ 109.498,76
<b>TOTAL DE INGRESOS</b>	<b>\$ 93.600,00</b>	<b>\$ 97.344,00</b>	<b>\$ 101.237,76</b>	<b>\$ 105.287,27</b>	<b>\$ 109.498,76</b>
<i>(-) Gastos de Administración</i>					
AGUA	\$ 360,00	\$ 374,40	\$ 389,38	\$ 404,95	\$ 421,15
LUZ	\$ 1.680,00	\$ 1.747,20	\$ 1.817,09	\$ 1.889,77	\$ 1.965,36
SERVICIOS DE TELEFONIA CONVENCIONAL	\$ 480,00	\$ 499,20	\$ 519,17	\$ 539,93	\$ 561,53
SERVICIO DE INTERNET	\$ 960,00	\$ 998,40	\$ 1.038,34	\$ 1.079,87	\$ 1.123,06
SUELDOS DE EMPLEADOS	\$ 37.230,26	\$ 38.719,47	\$ 40.268,24	\$ 41.878,97	\$ 43.554,13
MATERIALES DE LIMPIEZA	\$ 180,00	\$ 187,20	\$ 194,69	\$ 202,48	\$ 210,57
SUMINISTROS DE OFICINA	\$ 180,00	\$ 187,20	\$ 194,69	\$ 202,48	\$ 210,57
GASTOS DE DEPRECIACION	\$ 5.941,34	\$ 5.941,34	\$ 5.941,34	\$ 5.941,34	\$ 5.941,34
GASOS DE AMORTIZACION	\$ 400,00	\$ 400,00	\$ 400,00	\$ 400,00	\$ 400,00
SUMINISTROS DE COMPUTACION	\$ 240,00	\$ 249,60	\$ 259,58	\$ 269,97	\$ 280,77
<b>TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>\$ 47.651,60</b>	<b>\$ 49.304,01</b>	<b>\$ 51.022,51</b>	<b>\$ 52.809,76</b>	<b>\$ 54.668,50</b>
<i>(-) Gastos de Ventas</i>					
PUBLICIDAD EN REVISTA VIDA Y ESTILO (DIARIO EL UNIVERSO)	\$ 2.200,80	\$ 2.288,83	\$ 2.380,39	\$ 2.475,60	\$ 2.574,62
DISEÑO Y ELABORACION DE PAGINA WEB	\$ 400,00	-	-	-	-
NOMINIO DE PAGINA WEB	\$ 240,00	\$ 249,60	\$ 259,58	\$ 269,97	\$ 280,77
CAPACIDAD DE PAGINA WEB (20 MB)	\$ 50,00	-	-	-	-
AFICHES Y VOLANTES	\$ 300,00	\$ 312,00	\$ 324,48	\$ 337,46	\$ 350,96
<b>TOTAL GASTOS DE VENTAS</b>	<b>\$ 3.190,80</b>	<b>\$ 2.850,43</b>	<b>\$ 2.964,45</b>	<b>\$ 3.083,03</b>	<b>\$ 3.206,35</b>
<b>= UAI (Utilidad antes de imptos e intereses) EBIT</b>	<b>\$ 42.757,60</b>	<b>\$ 45.189,56</b>	<b>\$ 47.250,80</b>	<b>\$ 49.394,48</b>	<b>\$ 51.623,92</b>
<i>(-) Gastos Financieros</i>					
= Utilidad antes de participacion a trabajadores	\$ 4.484,59	\$ 3.678,11	\$ 2.778,28	\$ 1.774,36	\$ 654,23
<b>= Utilidad antes de participacion a trabajadores</b>	<b>\$ 38.273,01</b>	<b>\$ 41.511,45</b>	<b>\$ 44.472,52</b>	<b>\$ 47.620,12</b>	<b>\$ 50.969,69</b>
<i>(-) 15% Participación a trabajadores</i>					
= Utilidad antes de impuestos	\$ 5.740,95	\$ 6.226,72	\$ 6.670,88	\$ 7.143,02	\$ 7.645,45
<b>= Utilidad antes de impuestos</b>	<b>\$ 32.532,06</b>	<b>\$ 35.284,73</b>	<b>\$ 37.801,64</b>	<b>\$ 40.477,10</b>	<b>\$ 43.324,23</b>
<i>(-) 25% impuesto a la renta</i>					
= Utilidad antes de impuestos	\$ 8.133,02	\$ 8.821,18	\$ 9.450,41	\$ 10.119,28	\$ 10.831,06
<b>UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO</b>	<b>\$ 24.399,05</b>	<b>\$ 26.463,55</b>	<b>\$ 28.351,23</b>	<b>\$ 30.357,83</b>	<b>\$ 32.493,18</b>



**FLUJO DE CAJA ANUAL**

<b>RUBROS</b>	<b>AÑO#1</b>	<b>AÑO#2</b>	<b>AÑO#3</b>	<b>AÑO#4</b>	<b>AÑO#5</b>
<b>FLUJO OPERACIONAL</b>					
Ingresos por ventas	\$ 93,600.00	\$ 97,344.00	\$ 101,237.76	\$ 105,287.27	\$ 109,498.76
<b>(-) Egresos de efectivo</b>					
Gastos de Administración	\$ 47,651.60	\$ 49,304.01	\$ 51,022.51	\$ 52,809.76	\$ 54,668.50
Gastos de Ventas	\$ 3,190.80	\$ 2,850.43	\$ 2,964.45	\$ 3,083.03	\$ 3,206.35
Impuesto a la renta	\$ 8,133.02	\$ 8,821.18	\$ 9,450.41	\$ 10,119.28	\$ 10,831.06
Participación de trabajadores	\$ 5,740.95	\$ 6,226.72	\$ 6,670.88	\$ 7,143.02	\$ 7,645.45
<b>= FLUJO NETO OPERACIONAL</b>	<b>\$ 28,883.63</b>	<b>\$ 30,141.66</b>	<b>\$ 31,129.51</b>	<b>\$ 32,132.18</b>	<b>\$ 33,147.41</b>
<b>FLUJO DE FINANCIAMIENTO</b>					
<b>(-) Egresos de efectivo</b>					
Pagos de préstamos o principal	\$ 6,969.36	\$ 7,775.84	\$ 8,675.64	\$ 9,679.60	\$ 10,799.66
Pago de intereses	\$ 4,484.59	\$ 3,678.11	\$ 2,778.28	\$ 1,774.36	\$ 654.23
<b>= FLUJO NETO DE FINANCIAMIENTO</b>	<b>\$ 11,453.95</b>	<b>\$ 11,453.95</b>	<b>\$ 11,453.92</b>	<b>\$ 11,453.96</b>	<b>\$ 11,453.89</b>
<b>FLUJO NETO DE CAJA</b>	<b>\$ 17,429.68</b>	<b>\$ 18,687.71</b>	<b>\$ 19,675.59</b>	<b>\$ 20,678.22</b>	<b>\$ 21,693.52</b>
<b>FLUJO NETO ACUMULADO</b>	<b>\$ 17,429.68</b>	<b>\$ 36,117.40</b>	<b>\$ 55,792.98</b>	<b>\$ 76,471.21</b>	<b>\$ 98,164.72</b>

**FORMA DE INVERSION**

FONDOS PROPIOS	\$ 30,000.00
FINANCIAMIENTO	\$ 43,900.10
<b>TOTAL DEL PROYECTO</b>	<b>\$ 73,900.10</b>

**TASA DE DESCUENTO**

RIESGO PAIS	10%
INFLACION	4%
<b>TASA DE DESCUENTO</b>	<b>14%</b>

- o Fuente: Riesgo País.- Incremento anual en ventas; Banco Central del Ecuador. Ver Anexo # 3

<b>COSTO CAPITAL PROMEDIO PONDERADO</b>				
	<b>VALOR</b>	<b>% PARTICIPACION</b>	<b>TASA</b>	<b>PONDERACION</b>
FONDOS PROPIOS	\$ 30,000.00	40.60	14%	5.68%
FINANCIAMIENTO	\$ 43,900.10	59.40	11%	6.53%
<b>TOTAL DEL PROYECTO</b>	<b>\$ 73,900.10</b>	<b>100.00</b>	<b>25%</b>	<b>12.21%</b>

**BALANCE GENERAL ANUAL**

<b>ACTIVOS</b>	<b>AÑO #1</b>	<b>AÑO #2</b>	<b>AÑO #3</b>	<b>AÑO #4</b>	<b>AÑO #5</b>
<b><u>ACTIVOS CORRIENTES</u></b>					
Caja	\$ 67,645.00	\$ 69,448.93	\$ 70,075.70	\$ 69,804.46	\$ 68,615.11
<b>Total Activos Corrientes</b>					
<b><u>ACTIVOS FIJOS</u></b>					
Edificios e Instalaciones	\$ 30,000.00	\$ 30,000.00	\$ 30,000.00	\$ 30,000.00	\$ 30,000.00
Equipos de Computacion	\$ 1,088.00	\$ 1,088.00	\$ 1,088.00	\$ 1,088.00	\$ 1,088.00
Equipos de Oficina	\$ 270.00	\$ 270.00	\$ 270.00	\$ 270.00	\$ 270.00
Muebles de Oficina	\$ 380.00	\$ 380.00	\$ 380.00	\$ 380.00	\$ 380.00
Suministros de Oficina	\$ 85.00	\$ 85.00	\$ 85.00	\$ 85.00	\$ 85.00
Insumos Varios Para Residencia	\$ 40,077.10	\$ 40,077.10	\$ 40,077.10	\$ 40,077.10	\$ 40,077.10
(-) Depreciacion Acumulada	\$ (5,941.34)	\$ (11,882.68)	\$ (17,824.02)	\$ (23,684.77)	\$ (29,545.52)
<b>Total Activos Fijos</b>	\$ 65,958.76	\$ 60,017.42	\$ 54,076.08	\$ 48,215.33	\$ 42,354.58
<b><u>ACTIVOS DIFERIDOS</u></b>					
Gastos de Constitucion	\$ 2,000.00	\$ 2,000.00	\$ 2,000.00	\$ 2,000.00	\$ 2,000.00
(-) Amortizacion Acumulada	\$ (400.00)	\$ (800.00)	\$ (1,200.00)	\$ (1,600.00)	\$ (2,000.00)
<b>Total Activos Diferidos</b>	\$ 1,600.00	\$ 1,200.00	\$ 800.00	\$ 400.00	\$ -
<b>TOTAL DE ACTIVOS</b>	\$ 135,203.76	\$ 130,666.35	\$ 124,951.78	\$ 118,419.79	\$ 110,969.69
<b><u>PASIVOS</u></b>					
<b><u>PASIVOS CORRIENTES</u></b>					
Cuentas por Pagar	\$ 30,000.00	\$ 30,000.00	\$ 30,000.00	\$ 30,000.00	\$ 30,000.00
Participacion a trabajadores por pagar	\$ 5,740.95	\$ 6,226.72	\$ 6,670.88	\$ 7,143.02	\$ 7,645.45
Impuesto a la renta por pagar	\$ 8,133.02	\$ 8,821.18	\$ 9,450.41	\$ 10,119.28	\$ 10,831.06
<b>Total Pasivos Corrientes</b>					
<b><u>PASIVOS DE LARGO PLAZO</u></b>					
Prestamo bancario	\$ 36,930.74	\$ 29,154.90	\$ 20,479.26	\$ 10,799.66	\$ -
<b>Total Pasivos de largo plazo</b>					
<b>TOTAL DE PASIVOS</b>	\$ 80,804.71	\$ 74,202.80	\$ 66,600.55	\$ 58,061.96	\$ 48,476.51
<b><u>PATRIMONIO</u></b>					
Capital Social	\$ 30,000.00	\$ 30,000.00	\$ 30,000.00	\$ 30,000.00	\$ 30,000.00
Utilidad del Ejercicio	\$ 24,399.05	\$ 26,463.55	\$ 28,351.23	\$ 30,357.83	\$ 32,493.18
Utilidades Retenidas					
<b>TOTAL DE PATRIMONIO</b>	\$ 54,399.05	\$ 56,463.55	\$ 58,351.23	\$ 60,357.83	\$ 62,493.18
<b>TOTAL DE PASIVOS Y PATRIMONIO</b>	\$ 135,203.76	\$ 130,666.35	\$ 124,951.78	\$ 118,419.79	\$ 110,969.69

## CONCLUSIONES

El estudio de factibilidad para la creación de una residencia universitaria es un proyecto que nació bajo la necesidad de darle un hospedaje digno y seguro a cientos de jóvenes universitarios, que se desplazan desde su ciudad natal para emprender una carrera universitaria en la ciudad de Guayaquil.

En base a las encuestas realizadas, existe aceptación mayoritaria por este proyecto. Y se empezará una promoción agresiva de la residencia en la Provincia de El Oro, de donde procede la mayoría de nuestros futuros clientes.

El mercado al que vamos dirigidos, son jóvenes que tienen entre 17 y 25 años, y nuestro objetivo principal es satisfacer sus necesidades, en especial las que recalcaron en las encuestas como la sala de computo y sala de recreación.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Fernández, J. (2005) Inmigración y educación en el contexto español: Un desafío educativo. *Revista Iberoamericana de Educación*, 36, 1-12.
- Franco, F. (2009) Calificación de las Universidades según el Conea. *Revista Vistazo, On Line*. [Recuperado en línea] de: <http://www.vistazo.com/webpages/pais/?id=7926>
- Serra, M. (1998) Alojamiento Universitario. Publicaciones de la Universidad de Barcelona. Impresión Rol-Press, S.L.
- Rojas, G. (1985) La capacidad reparadora de la Universidad y los universitarios. *Revista Chilena de Derecho*. 12, 227-235.
- Urquiza, C. & Agüero F. (2004) Universidad y Multi - culturalidad. Una interpretación Teórica. [Recuperado en Línea] de: [http://www.nodo50.org/cubasigloXXI/congreso04/urquiza\\_290204.pdf](http://www.nodo50.org/cubasigloXXI/congreso04/urquiza_290204.pdf)
- Méndez, R. (2008) Los jóvenes universitarios y su (des)orientación ante los nuevos retos que plantea el EEES. Universidad de Murcia. *Educativo, Siglo XXI*, 26, 197-224.
- Torres, M. & Paz K. Universidad Rafael Landívar, Facultad de Ingeniería, Métodos de Recolección de datos para una investigación.
- Ruiz, J. & Cuba, I. (2010) Sistema de Gestión de Información para la Residencia Universitaria de la Universidad de Holguín "Oscar Lucero Moya" *Revista Trimestral, Ciencias Holguín*. XVI, 1-8.
- Carrión, F. (2003) Ecuador, Seguridad Ciudadana y Violencia. Quito. RisperGraf..
- Allan, H. (2009). Reordenamiento urbano, seguridad ciudadana y centros de tolerancia en Quito y Guayaquil, *Revista Flacso Sede Ecuador*. 4-9

Del Rincón, B. & Bayot, A. (2008) Resultados y Propuestas de un Servicio de Orientación Universitaria. 19, 138-148.

Portal del Instituto Nacional de Estadísticas y Censo: [www.inec.gov.ec](http://www.inec.gov.ec)

Portal del Banco Central del Ecuador, Estadísticas: [www.bce.fin.ec](http://www.bce.fin.ec)

Herero R. (2010) Universidad Carlos III de Madrid, Departamento de Informática. Plan de Contingencia y Auditorías.

Bigné E. & López D. (2000) Publicaciones de la Universidad Jaume, Planificación territorial y comercialización turística.

Serra A. (2002) España. Ediciones Pirámide. Marketing Turístico.

**CONTRATO DE HOSPEDAJE**

Fecha:

Lugar de Procedencia:

**Por favor, leer atentamente el contrato antes de llenarlo. Utilizar letra clara en mayúsculas, recuerda mediante este contrato acepta las condiciones y políticas de la Residencia Universitaria Firsthouse.**

**DATOS PERSONALES DEL SOLICITANTE**

Nombre.....  
 Apellidos.....  
 Dirección.....  
 Provincia.....  
 Teléfono:..... Tif.móvil:.....  
 Correo electrónico:..... Nacionalidad.....  
 Fecha de nacimiento:..... Estado Civil:.....

**DATOS PERSONALES DE LOS RESPONSABLES**

Nombre del padre o de la madre.....  
 Apellidos.....  
 Profesión.....  
 Dirección.....  
 Provincia.....  
 Teléfonos:..... Tif. móvil:.....  
 Correo electrónico:.....

**TIPO DE HABITACIÓN QUE SOLICITA**

- HABITACIÓN INDIVIDUAL  
 HABITACIÓN DOBLE

**DATOS ACADÉMICOS****ESTUDIOS ACTUALES:**

Estudios que realizas actualmente: .....

Universidad: .....

Facultad o Escuela : .....

**OTROS DATOS**

Indica cualquier circunstancia que requiera atención especial por nuestra parte (alergias, atención médica, cuestiones alimenticias, etc...).

**Mediante este contrato acepto conocer las políticas de cancelación, de aseo, y las políticas de convivencia que la Residencia Universitaria Firsthouse impone y estoy de acuerdo a ellas.**

-----  
**FIRMA**

### PROVINCIAS DEL ECUADOR

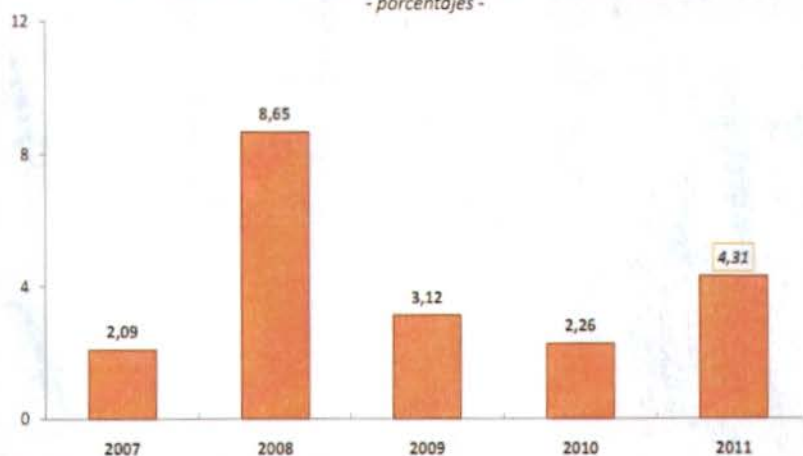




BANCO CENTRAL DEL ECUADOR

El crecimiento agregado de precios al consumidor (enero-septiembre 2011) fue de 4.31%, nivel superior al registrado en similar período de los años 2007, 2009 y 2010 y menor al registrado en 2008; los mayores incrementos acumulados en el 2011 se registraron en las divisiones de consumo de *Prendas de Vestir y Calzado* (6.02%); *Alimentos y bebidas No Alcohólicas* (6.01%) y *Educación* (5.64%).

INFLACIÓN ACUMULADA DEL PERÍODO ENERO-SEPTIEMBRE DE CADA AÑO  
- porcentajes -



Fuente: INEC



GOBIERNO NACIONAL DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR