



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL
ESCUELA DE POSTGRADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TESIS DE GRADO PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

"Residencia Universitaria Guayaquil"

AUTORES:

**Ing. Myriam Falcones Saldaña
Ing. Eduardo Mieles Palau
Ing. Carlos Román Párraga**

DIRECTOR:

M.B.A. Antonio Quezada

**Guayaquil-Ecuador
Noviembre 2012**

1. Nombre de la Empresa, producto/servicio y datos de los integrantes

El proyecto a presentar se denomina “Residencia Universitaria Guayaquil”, el mismo que será la razón social de nuestra empresa.

Nuestro servicio se encuentra en el contexto de proporcionar todos los servicios que un estudiante universitario con domicilio residencial fuera de su ciudad natal necesita para poder realizar cómodamente sus estudios en la ciudad de Guayaquil.

Quienes integramos este proyecto somos las siguientes personas:

Tabla No. 1
EQUIPO DE TRABAJO

Nombre	Título Profesional	Dirección Electrónica	Teléfono
Myriam Falcones	Ingeniera Comercial	myriamfalcones@hotmail.es	0988514376
Eduardo Mieles	Ingeniero Civil	emieles4@hotmail.com	0997407693
Carlos Román	Ingeniero en Administración y Operaciones	caroman@espol.edu.ec	0992122502

Elaboración: Los autores

2. Resumen ejecutivo

Nuestro proyecto se denomina Residencia Universitaria Guayaquil, el cual lo hemos desarrollado con el objetivo de analizar la demanda de este nuevo servicio en la ciudad de Guayaquil, así como la factibilidad financiera del mismo.

Actualmente el mercado de estudiantes extranjeros y de otras provincias se mantiene con un crecimiento anual del 3.5% aproximadamente lo que es muy atractivo tomando un mercado actual de un número mayor a 10.000 estudiantes entre las universidades Escuela Superior Politécnica del Litoral, Católica y Estatal.

Según encuestas realizadas a estudiantes de los últimos cursos de bachillerato de colegios ubicados en Portoviejo, Manta y Santa Elena, hemos podido analizar los servicios que la Residencia Universitaria Guayaquil debería tener con el objetivo de satisfacer a los usuarios. Los servicios que ofrecerá la Residencia son los siguientes: Habitaciones dobles y habitaciones simples, baño privado, estación de estudio en la habitación, sala de estudio para los estudiantes, cocina común, lavandería y secadora común, sala de entretenimiento, parqueo las 24 horas del día, seguridad privada, limpieza, recepción. Así también contará con el área administrativa, quien se encargará del cumplimiento de los reglamentos internos y el buen funcionamiento y estado de la Residencia Universitaria Guayaquil.

Los precios de las habitaciones serán los siguientes: 350 la habitación doble y \$550.00 la habitación simple. Las habitaciones así como la infraestructura de la Residencia será funcional y moderna.

Nuestro mercado objetivo se caracteriza por lo siguiente: Estudiantes actuales y potenciales de: Estatal de Guayaquil, Universidad Católica Santiago de Guayaquil y Escuela Superior Politécnica del Litoral, padres de Familia que desean apoyar esta etapa de crecimiento de sus hijos y a la vez requieran de las seguridades necesarias en el tiempo fuera de casa, padres o estudiantes con disponibilidad de pago de \$380.00 a \$550.00/mes, estudiantes, cuyo domicilio familiar se localiza fuera de la ciudad o país y estudiantes que actualmente viven en pensionados, cuartos o departamentos, casas de familiares y/o amigos o retornan a sus hogares diariamente.

La inversión que demanda nuestro proyecto es \$ 696,478.00. Entre sus costos más representativos se encuentran la compra del terreno, y la construcción de la residencia siendo sus costos \$168,750.00 y \$438,984.00 respectivamente. Los demás gastos son la inversión en la implementación de la Residencia como tal.

Nuestro proyecto genera una tasa de retorno del 38% a 10 años. Su financiamiento se realizará 70% deuda con una entidad financiera y 30% capital de inversionistas. El payback de nuestro proyecto es aproximadamente a los 6 años.

El proyecto que presentamos tiene un alto potencial debido a la gratuidad de las universidades del Ecuador y en Guayaquil se encuentran universidades de renombre y elegidas como primera opción de los estudiantes al momento de iniciar su carrera universitaria.

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROMOCIÓN 27

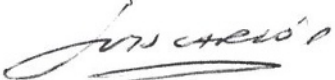
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS DE GRADO

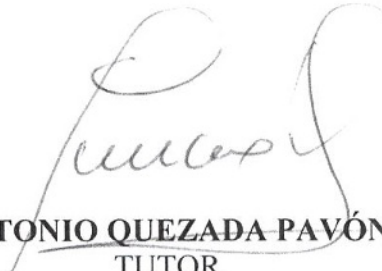
En la ciudad de Guayaquil, a los siete días del mes de noviembre de 2012, en el Aula A3 de la **ESCUELA DE POSTGRADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, ESPAE**, de la **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL, ESPOL**, sustentó su tesis de grado: **RESIDENCIA UNIVERSITARIA** la Srta. **MYRIAN SOLANGE FALCONES SALDAÑA**, obteniendo la siguiente calificación:

Nombres	Nota promedio sustentación	Nota promedio documento escrito	Calificación Final

Actuaron como miembros del Tribunal los docentes: **Sonia Zurita Erazo**, **Luis Carló Paredes** y **Antonio Quezada Pavón** quienes firman a continuación:


SONIA ZURITA ERAZO


LUIS CARLÓ PAREDES


ANTONIO QUEZADA PAVÓN
TUTOR

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROMOCIÓN 27

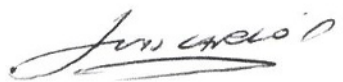
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS DE GRADO


En la ciudad de Guayaquil, a los siete días del mes de noviembre de 2012, en el Aula A3 de la **ESCUELA DE POSTGRADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, ESPAE**, de la **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL, ESPOL**, sustentó su tesis de grado: **RESIDENCIA UNIVERSITARIA** el Sr. **EDUARDO VICENTE MIELES PALAU**, obteniendo la siguiente calificación:

Nombres	Nota promedio sustentación	Nota promedio documento escrito	Calificación Final

Actuaron como miembros del Tribunal los docentes: **Sonia Zurita Erazo**, **Luis Carló Paredes** y **Antonio Quezada Pavón** quienes firman a continuación:


SONIA ZURITA ERAZO


LUIS CARLÓ PAREDES


ANTONIO QUEZADA PAVÓN
TUTOR

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROMOCIÓN 27

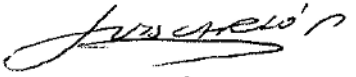
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS DE GRADO

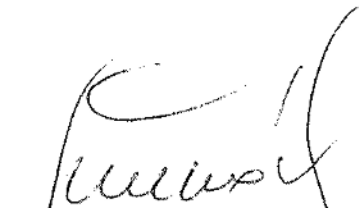
En la ciudad de Guayaquil, a los siete días del mes de noviembre de 2012, en el Aula A3 de la **ESCUELA DE POSTGRADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, ESPAE**, de la **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL, ESPOL**, sustentó su tesis de grado: **RESIDENCIA UNIVERSITARIA** el Sr. **CARLOS ABEL ROMÁN PÁRRAGA**, obteniendo la siguiente calificación:

Nombres	Nota promedio sustentación	Nota promedio documento escrito	Calificación Final

Actuaron como miembros del Tribunal los docentes: **Sonia Zurita Erazo**, **Luis Carló Paredes** y **Antonio Quezada Pavón** quienes firman a continuación:


SONIA ZURITA ERAZO


LUIS CARLÓ PAREDES


ANTONIO QUEZADA PAVÓN
TUTOR

ÍNDICE CONTENIDO

1. Nombre de la empresa	1
2. Resumen ejecutivo	2
3. La empresa y el Negocio	4
3.1 Historia del Proyecto.....	4
3.2 Naturaleza del negocio y de la empresa.....	5
3.2.1 Factores críticos de éxito.....	5
3.2.2 Modelo de negocio.....	6
3.2.3 Recursos claves.....	6
4. El producto/Servicio	7
4.1 Problema a Resolver.....	11
4.2 Clientes.....	15
4.3 Propuesta de Valor.....	16
4.4 Estado actual de desarrollo del servicio.....	17
5. Entorno y competencia	18
5.1 Rivalidad entre los competidores.....	19
5.2 Amenaza de sustitutos.....	19
5.3 Amenaza de nuevos entrantes.....	19
5.4 Poder de los proveedores y poder de los comprobantes.....	19
6. Mercado potencial	21
7. Economía del Negocio	27
7.1 Márgenes Brutos y Operativo.....	27
7.2 Calculo del punto de equilibrio.....	30
7.3 Rentabilidad Potencial.....	30
8. El plan de producción	32
8.1 Proceso de Captación de Estudiantes.....	35
8.2 Servicio de limpieza.....	36
8.3 Reclutamiento de personal.....	37
8.4 Servicio de Guardianía.....	39
8.5 Localización geográfica, distribución y logística.....	42

8.6 Manejo de Inventario.....	42
9. El equipo administrativo.....	44
9.1 Organización.....	44
9.2 Personal clave de dirección.....	45
9.3 Plan de incorporaciones del personal.....	45
10. El plan financiero.....	46
10.1 Inversión Inicial.....	46
10.1.1 Descripción de la Inversión.....	48
10.1.1.1 Infraestructura y Constitución.....	48
10.1.1.2 Administración.....	48
10.1.1.3 Área de estudios	49
10.1.1.4 Lavandería.....	49
10.1.1.5 Habitaciones.....	50
10.1.1.6 Área Social.....	50
10.2 Estado de resultados proyectado.....	51
10.3 Flujo de caja proyectado.....	55
10.4 Punto de equilibrio.....	56
10.5 Razones financieras.....	56
10.6 Rendimiento exigido por los accionistas.....	58
11. Oferta a los inversionistas.....	59
11.1 Financiación requerida.....	59
11.2 Oferta a los inversionistas.....	59
11.3 Capitalización.....	60
11.4 Aplicación de los fondos.....	60
11.5 Retorno para los inversionistas.....	61
11.6 Salida para los inversionistas.....	61
12. Los Riesgos.....	62
12.1 Riesgos del macro-entorno.....	62
12.1.1 Económico.....	62
12.1.2 Político.....	62
12.1.3 Sociocultural.....	63
12.2 Riesgos del micro-entorno.....	63
12.2.1 Barreras de Entrada.....	63

12.2.2 Diferenciación del producto.....	64
12.2.3 Inversión necesaria requisitos de capital.....	64
12.2.4 Costos del cambio del proveedor.....	64
12.2.5 Ventajas en costos independientes de las economías de escala.....	64
13. Apéndices.....	66
Apéndice # 1 Informe Anual 2010.....	67
Apéndice # 2 Familias anfitrionas.....	71
Apéndice # 3 Bienestar estudiantil.....	74
Apéndice # 4 Entrevista a Máster Nelson Paz.....	78
Apéndice # 5 Entrevista a Máster Douglas Veintimilla.....	80
Apéndice # 6 Cuestionario tipo.....	82
Apéndice # 7 Diseño arquitectónico.....	85
Apéndice # 8 Políticas internas.....	91

ÍNDICE TABLAS

Tabla 1: Equipo de trabajo.....	1
Tabla 2: Establecimientos que ofrecen servicio de hospedaje en Guayaquil.....	12
Tabla 3: Denuncias receptadas en las oficinas del Ministerio Público.....	14
Tabla 4: Estudiantes que proceden de otras provincias.....	15
Tabla 5: Mercado potencial Año 2010.....	21
Tabla 6: Tabla de frecuencia de lugar de hospedaje.....	22
Tabla 7: Tabla de frecuencia del nivel de gastos en estudios mensuales.....	24
Tabla 8: Número de estudiantes de la Espol según el Domicilio.....	25
Tabla 9: Estructura de Costos del proyecto.....	27
Tabla 10: Estructura de Ingresos del proyecto.....	28
Tabla 11: Estructura de Costos del proyecto (1).....	28
Tabla 12: Estructura de Costos del proyecto (2).....	28
Tabla 13: Estado de pérdidas y ganancias.....	29
Tabla 14: Punto de Equilibrio.....	30
Tabla 15: Tasa interna de retorno TIR.....	31
Tabla 16: Plan de Producción.....	33
Tabla 17: Manejo de inventario.....	42
Tabla 18: Inversión inicial.....	47
Tabla 19: Inversión (infraestructura y Construcción).....	49
Tabla 20: Inversión Administración.....	49
Tabla 21: Inversión Área de estudio.....	50
Tabla 22: Inversión Lavandería.....	50
Tabla 23: Inversión habitaciones.....	51
Tabla 24: Inversión Área social.....	51
Tabla 25: Tabla de amortización de la deuda.....	52
Tabla 26: Estado de Resultados.....	54
Tabla 27: Flujo de caja.....	56
Tabla 28: Calculo de punto de equilibrio.....	57
Tabla 29: Razones financieras.....	57
Tabla 30: Riesgos del Macroentorno y Microentorno.....	65

ÍNDICE GRÁFICOS

Gráfico 1: Ubicación de la Residencia universitaria.....	7
Gráfico 2: Servicios de la Residencia.....	9
Gráfico 3: Participación de mujeres y hombres en ingresos a la Espol.....	13
Gráfico 4: Propuesta de valor del servicio.....	16
Gráfico 5: Apoyo por parte de los padres para que se hospeden en una Residencia universitaria.....	23
Gráfico 6: ¿Se hospedaría en una Residencia universitaria?.....	23
Gráfico 7: Supply Chain.....	34
Gráfico 8: Procedimientos-captación de estudiantes.....	36
Gráfico 9: Procedimientos-Servicio de limpieza.....	37
Gráfico 10: Procedimientos-Reclutamiento de personal.....	39
Gráfico 11: Procedimientos-Servicio de guardiana.....	41
Gráfico 12: Estructura organizacional.....	44

3. La Empresa y el Negocio

3.1 Historia del Proyecto/Empresa

Nuestro proyecto nace de uno de los integrantes del grupo, el cual durante el transcurso de la maestría, tuvo contacto con varios amigos que partieron a Europa a realizar sus estudios de cuarto nivel, los mismos que encontraron la solución a sus problemas de hospedaje en las residencias universitarias en los países donde estaban. En este cometido se dio cuenta que la industria de hospedaje estudiantil en España está muy desarrollada, tuvieron la oportunidad de explorar virtualmente estos lugares, obtener precios referenciales y conocer los servicios que cada una de estos centros ofrece.

La situación arriba descrita motivó al grupo emprendedor a investigar más de esta industria en Ecuador y, específicamente, en la ciudad de Guayaquil. En la etapa de exploración de la idea y al intuir que ésta puede ser atractiva, decidimos desarrollarla, considerando principalmente que el sector de hospedaje universitario no está bien atendido.

Al analizar la idea de negocio y el sector de hospedaje universitario, lo que más nos llamó la atención es el crecimiento que el mercado de estudiantes universitarios con domicilio fuera de la ciudad de Guayaquil ha experimentado. Tomando como referencia el estudio realizado por la revista que elabora la Escuela Superior Politécnica del Litoral, pudimos observar que en el año 2009 el número de estudiantes que llegaron de otras provincias a la ESPOL antes mencionada fue 287, mientras que en el año 2010 fue de 301. Además, hemos encontrado que los padres de familia, pensando en la seguridad de sus hijos, los apoyan en esta idea de realizar sus estudios fuera de su lugar residencia.

En este objetivo, los padres buscan lugares seguros y con todas las facilidades para que sus hijos se desenvuelvan adecuadamente en sus estudios. Dicha premisa la podemos asegurar mediante entrevistas realizadas a corredores de Bienes Raíces como lo son Possieri y Reshuan y Asociados, quienes aseguran que los padres se hacen presentes en la negociación del contrato en alquiler de departamentos para jóvenes estudiantes, cuyos temas a tratar son la seguridad de la zona, guardianía y cercanía al lugar de estudio.

Por lo expuesto, consideramos que el presente proyecto es atractivo, si tomamos en cuenta que una residencia universitaria como la aquí propuesta proporciona facilidades a los estudiantes, a la vez que los ayuda a usar mejor su tiempo, entre otras bondades.

3.2 Naturaleza del negocio y de la empresa.

Dado los datos estadísticos de los estudiantes que se trasladan a la ciudad de Guayaquil para realizar sus estudios universitarios, ponemos en consideración los problemas a los que estos estudiantes se enfrentan:

- Escasa oferta de inmuebles apropiados para estudiantes en la ciudad de Guayaquil.
- Existe un número representativo de estudiantes mujeres que se trasladan a una ciudad que en muchas de las ocasiones desconocen.
- El aumento de la inseguridad en la ciudad de Guayaquil.
- Pérdida de tiempo en actividades que no agregan valor al éxito académico.

3.2.1 Factores Críticos de Éxito

Los factores críticos de éxito de nuestro proyecto son los siguientes:

- Servicio a Ofrecer
- Infraestructura de las instalaciones
- Personal capacitado en servicio al cliente
- Ubicación de la Residencia Universitaria: Respecto a la ubicación como factor crítico podemos indicar que se definió construir la Residencia Universitaria en el sector norte debido a los siguientes factores:
 - o Cercanía al Terminal Terrestre y aeropuerto.
 - o Cercanía de los principales centros comerciales.
 - o Cercanía a los centros de entretenimiento.
 - o Acceso a diversos medios de transporte, como taxis, buses y metrovía.
 - o Seguridad de la zona.

Es por ello que se analizaron diversos terrenos disponibles para la compra de la Residencia, obteniendo una mejor negociación precio vs ubicación y precio por metro cuadrado en la Cdla. Garzota, Isidro Ayora y Washington Delgado (a lado del Supermercado Santa Isabel)

3.2.2 Modelo de Negocio

Nuestro modelo de negocio consiste en brindar a los alumnos universitarios una estadía cómoda donde puedan hospedarse en la ciudad de Guayaquil mientras realizan sus estudios universitarios. La principal fuente de ingresos será el precio base de alquiler establecido para el arrendamiento de las habitaciones, el cual será de \$550.00 la habitación simple y \$380.00 la habitación doble por cada residente. El estudiante al cancelar el costo de hospedaje antes mencionado podrá acceder además del cuarto, a todos los servicios básicos como son agua, luz, tv cable, aire acondicionado, internet inalámbrico en cuarto y sala de estudio, guardiana las 24 horas del día.

Así también podemos señalar que se tendrá una fuente de ingreso variable debido a la frecuencia de solicitudes que realice el usuario de servicios especiales tales como: lavado, secado, entre otros.

Este precio se obtuvo mediante una investigación en campo, la cual comprendía visitar distintos hoteles en los cuales se cobra un promedio \$40 por día como es el caso del hotel La Alborada, La Garzota, Acacias, consultar periódicos de la ciudad, así también como portales publicitarios de clasificados donde se promediaba el alquiler de un departamento en el norte de la ciudad en \$400, en el centro \$350 y en el sur \$250 los cuales no están amoblados, visitas a hogares de familias anfitrionas que cobran un precio promedio de \$85 por semana y diversos otros servicios sustitutos a nuestra residencia. Así también se realizó una entrevista a la residencia la Garzota la cual actualmente cobra un valor de \$350.00.

3.2.3 Recursos Claves

Dentro de los recursos claves está el personal, el cual estará entrenado para servir eficientemente al usuario final. Se contará con un Administrador, una recepcionista, dos personas de aseo, además de los guardias privados que se contratará para la residencia. Cada una de estas personas tendrá sus funciones previamente establecido.

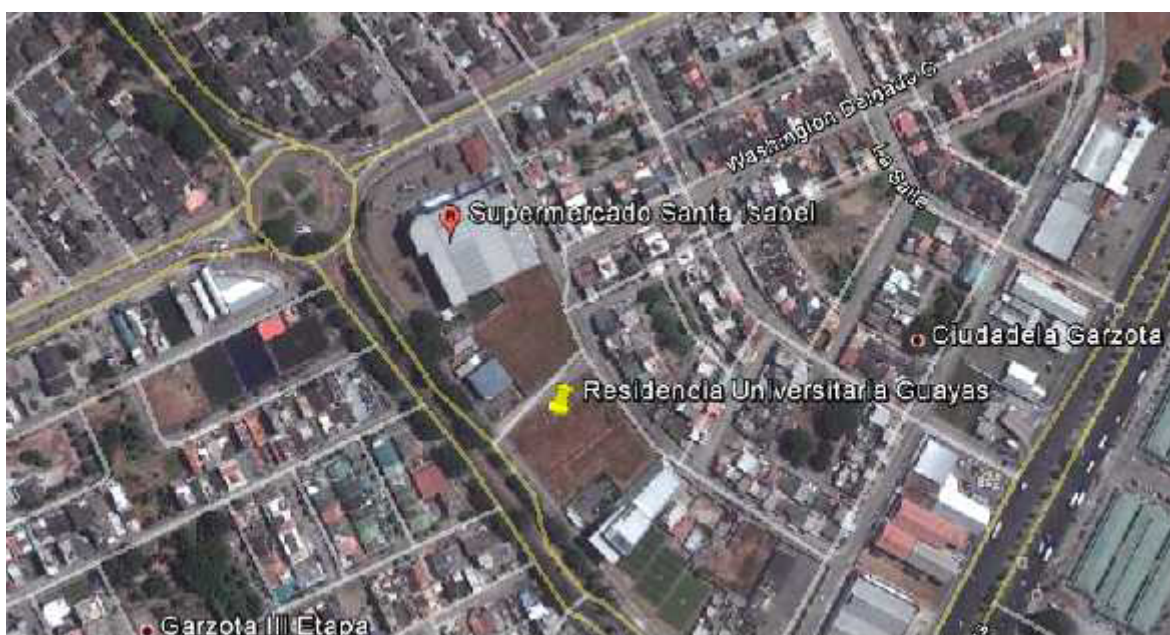
4. El Producto/Servicio

La Residencia Universitaria Guayaquil es un complejo habitacional con instalaciones modernas, en las cuales el estudiante que ha terminado su bachillerato o pregrado, que piensa trasladarse a la ciudad de Guayaquil a realizar sus estudios universitarios, tiene como alternativa el alojamiento en un lugar seguro con todos los servicios que un estudiante requiere en el desarrollo de esta etapa.

Su objetivo principal, es adaptarse a las necesidades del cliente, de tal manera que el estudiante de pre-grado, sienta que la Residencia es su aliada en el cumplimiento de esta etapa académica.

La residencia universitaria se encuentra ubicada en la Garzota Avenida Ayora Cueva y calle 15 en un terreno de aproximadamente 35 mts. de largo x 20 mts. de ancho, en el cual se desarrollara la construcción de la residencia.

Gráfico No. 1
UBICACIÓN DE LA RESIDENCIA UNIVERSITARIA



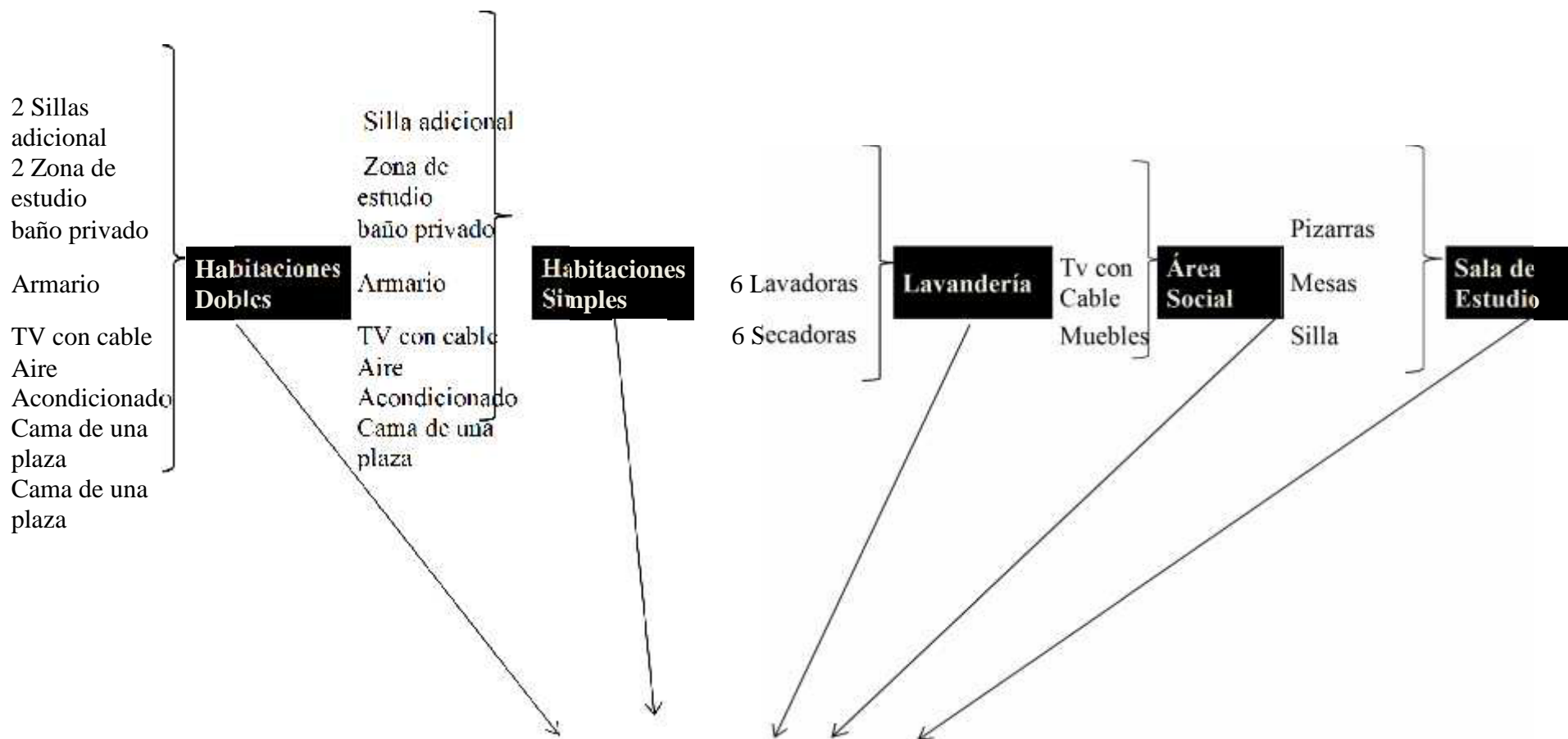
El área de construcción de la Residencia Universitaria será de 1463 m². Tendrá 3 pisos de 487m² cada uno y ofrecerá 20 habitaciones dobles y 12 sencillas para un total de 52 personas ((20x 2) + (12x 1)). Las habitaciones tendrán un área de 22 m².

La Residencia contará con los siguientes insumos y servicios:

- Habitaciones dobles
- Habitaciones simples
- Televisión con cable
- Estación de trabajo
- Aire acondicionado
- Salas de estudio
- Sala de entretenimiento
- Lavandería y Secado
- Servicio dispensador
- Servicio de recepción
- Servicio de limpieza
- Servicio de parqueo
- Servicio de guardianía
- Baños privados

Los mismos se detallan a continuación de acuerdo al gráfico adjunto:

Gráfico No. 2
SERVICIOS DE LA RESIDENCIA



Residencia Universitaria

La descripción de los mismos a continuación:

- **Habitaciones individuales:** Óptima para quienes gustan de máxima independencia. Tendrá zona de estudio, baño privado, cama de una plaza, A/A, TV con cable, armario, silla adicional.
- **Habitaciones dobles:** Óptima para quienes gustan de estar siempre acompañados. Cada uno tiene su propia zona de estudio, cama individual y armario. También contará con A/A, TV con cable, silla adicional.
- **Equipamiento de las habitaciones:**
 - Juego de sábanas y toallas
 - Cortinas
 - Colchón
 - Almohada
 - Colcha
- **Equipamiento del baño:**
 - Ducha con agua fría y caliente
 - Lavabo
 - Sanitario
 - Espejo
- **Equipamiento de sala de estudio y cómputo:** Mesas, sillas, y pizarra acrílica.
- **Servicio de limpieza:** La residencia dispondrá de personal de limpieza que se encarga de las zonas comunes y de las habitaciones. La limpieza de las habitaciones se efectúa una vez por semana.
- **Vigilancia nocturna y fin de semana:** De lunes a domingo las 24 horas se contará con guardianía privada.
- **Servicio de préstamo:** Servicios diferenciados que se generarán según necesidades de los usuarios.

- **Servicio dispensador:** En los pasillos de la Residencia se encontrarán dispensadores de snacks y bebidas, los que estarán disponibles las 24 horas.
- **Servicio de lavandería:** Tendrá un costo adicional a igual que el secado.
- **Servicio de Internet Wi-fi:** Conexión en toda la residencia.

4.1 Problema a Resolver

Según, entrevistas realizadas a estudiantes de la ciudad Guayaquil, publicada por los estudiantes de Periodismo de la universidad Laica; Guayaquil se ha convertido en la ciudad con más población del Ecuador, esto se debe a la masiva migración interna, de personas de otras ciudades y provincias del país por diferentes motivos; uno de ellos es la educación superior. Actualmente, la ciudad de Guayaquil es una de las ciudades favoritas al momento de elegir el instituto para estudiar el nivel de pregrado, debido a que en Guayaquil se encuentran algunas de las universidades más prestigiosas del Ecuador, de las que podemos nombrar tres muy importantes como lo son la Escuela Superior Politécnica del Litoral, la Universidad Católica Santiago de Guayaquil y la Universidad de Guayaquil.

Es por esta razón que muchos de los estudiantes que deciden trasladarse a la ciudad de Guayaquil para continuar sus estudios se enfrentan los problemas que serán mencionados a continuación:

- Escasa oferta de inmuebles para estudiantes en la ciudad de Guayaquil

Según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos al año 2010, indica que se encuentran registrados 53 establecimientos autorizados a brindar el servicio de hospedaje en hostales, pensionados, residencias, como lo podemos observar en la Tabla No. 2

Tabla No. 2
ESTABLECIMIENTOS QUE OFRECEN SERVICIO DE HOSPEDAJE EN
GUAYAQUIL

SERVICIO	NÚMERO DE ESTABLECIMIENTOS
SERVICIOS DE HOSPEDAJE EN HOSTALES	5
SERVICIOS DE HOSPEDAJE EN HOSTERIAS	2
SERVICIOS DE HOSPEDAJE EN HOTELES	2
SERVICIOS DE HOSPEDAJE EN PENSIONES	24
SERVICIOS DE HOSPEDAJE EN PENSIONES Y CASAS DE HUESPEDES	19
SERVICIOS DE HOSPEDAJE EN RESIDENCIALES	1
TOTAL	53

Fuente: www.inec.gob.ec

También conocemos que de los 53 establecimientos detallados anteriormente, no todos se dedican a brindar el servicio entendido como hospedaje, existen algunos que se dedican a dar servicio de hoteles ocasionales y moteles, tal como lo indica la tabla No. 2, cuya fuente ha sido el INEC.

Así también conocemos que en la actualidad existen anuncios en páginas web, así como en la prensa escrita, donde personas ofrecen servicios de hospedaje en departamentos amoblados y por amoblar a precios diferentes según condiciones del inmobiliario, lo que es una práctica informal y por lo tanto no es segura.

Es por ello que podemos concluir que la oferta de alternativas inmobiliarias para alojamiento de larga estancia dirigidas a estudiantes universitarios, ha sido escasamente explotada y desarrollada.

- **Número representativo de estudiantes que se trasladan a la ciudad de Guayaquil a estudiar son mujeres**

Según las estadísticas de ingresos de estudiantes fuera de la urbe de la Escuela Superior Politécnica, el 41% corresponde al sexo femenino, como lo observamos en el gráfico No. 3.

Gráfico No. 3
PARTICIPACIÓN DE MUJERES Y HOMBRES EN INGRESOS A LA ESPOL



Fuente: Informe Estadísticas Admisión 2009 – Vicerrectorado General

Sabemos por naturaleza que en la mayoría de hogares las mujeres son más protegidas que los hombres y el problema surge cuando la hija decide estudiar en un lugar lejos del domicilio y trasladarse a otra ciudad. En esta situación la decisión muchas veces no dependerá sólo del estudiante, siendo ésta respaldada totalmente por los padres.

Esta premisa la aseguramos, mediante entrevistas a dueños de inmobiliarias, quienes coinciden en que son los padres quienes acuden junto a las hijas al momento de alquilar un departamento

o casa, mientras que los hijos varones, acuden solos o realizan solos sus consultas sin intervención de un mayor.

Es por ello que podemos concluir que los padres de estudiantes mujeres suelen ser más temerosos respecto al lugar de estadía como la universidad en la que deciden realizar los estudios, siendo una condición absoluta el respaldo de los padres en esta clase de decisiones.

- **El aumento de la inseguridad en la ciudad de Guayaquil**

Según estadísticas reportadas por el Instituto de Ciencias Matemáticas de la Escuela Superior Politécnica respecto a robos y delitos en la ciudad de Guayaquil, nos indica una cantidad tanto de robos a personas, propiedades, vehículos, bancos, muy representativa, tal como lo veremos en la Tabla No. 3.

Tabla No. 3
DENUNCIAS RECEPTADAS EN LAS OFICINAS DEL MINISTERIO PÚBLICO DE
GUAYAQUIL DURANTE EL AÑO 2010

CATEGORÍA DE DELITO	NÚMERO DE DENUNCIAS	PORCENTAJE
Principales Delitos contra las personas	11,648	27.56%
Principales Delitos contra la propiedad	10,231	24.20%
Suma de Principales Delitos	21,879	51.76%
Otras Denuncias	20,390	48.24%
<i>GRAN TOTAL DE DENUNCIAS RECEPTADAS EN 2009</i>	<i>42,269</i>	<i>100.00%</i>

Fuente: Informe Anual 2010 –

ICM ESPOL

Tal como lo indican las cifras el 51.76% de delitos son contra personas y propiedades, de tal manera que el índice de inseguridad es alto en nuestra ciudad.

Este factor puede ser muy crítico al momento de tomar la decisión de estudiar en alguna universidad de la ciudad de Guayaquil, por las preocupaciones que puede representar tanto para el estudiante como para la familia del mismo. Sin embargo, lo más probable es que en la decisión pese significativamente la calidad de la educación que se imparte en algunas de estas universidades. A continuación un detalle de los estudiantes que deciden estudiar en la ciudad de Guayaquil provenientes de provincias menos desarrolladas.

Tabla No. 4
ESTUDIANTES QUE PROCEDEN DE PROVINCIAS MENOS DESARROLLADAS

REGION	PROVINCIA	ESTUDIANTES
Costa	ESMERALDAS	18
	LOS RIOS	40
Sierra	BOLIVAR	5
	STO. DOMINGO	2
	TUNGURAHUA	2
	TOTAL	67

Fuente: Informe Anual 2010 – ICM ESPOL

- **Pérdida de tiempo en actividades que no agregan valor al éxito académico**

Según una encuesta realizada a 30 estudiantes de la Universidad de Guayaquil, 10 estudiantes de la Escuela Superior Politécnica y 10 de la Universidad Católica, cuyos domicilios residenciales se encuentran fuera de la ciudad de Guayaquil, pudimos obtener los siguientes resultados:

- 2% del día (24 horas), un estudiante toma en planchar su ropa
- 10.50% del día (24 horas), un estudiante toma en cocinar y arreglar el departamento
- 4% del día (24 horas), un estudiante toma en hacer compras
- 8% del día (24 horas), un estudiante toma trasladarse al lugar de estudio

Concluyendo de esta manera que el 24% del día el estudiante se dedica a actividades que no le agregan valor a su éxito académico.

4.2 Clientes

Como lo mencionamos anteriormente, los problemas a resolver con el servicio que estamos ofreciendo son los siguientes:

- Escasa oferta de alternativas inmobiliarias de larga estancia para estudiantes.
- Los padres de estudiantes mujeres suelen ser más temerosos respecto al lugar de estadía como de estudio.
- La inseguridad es factor clave para la decisión de los jóvenes y el apoyo de sus padres.
- El 24% del día el estudiante se dedica a actividades que no le agregan valor a su éxito académico.

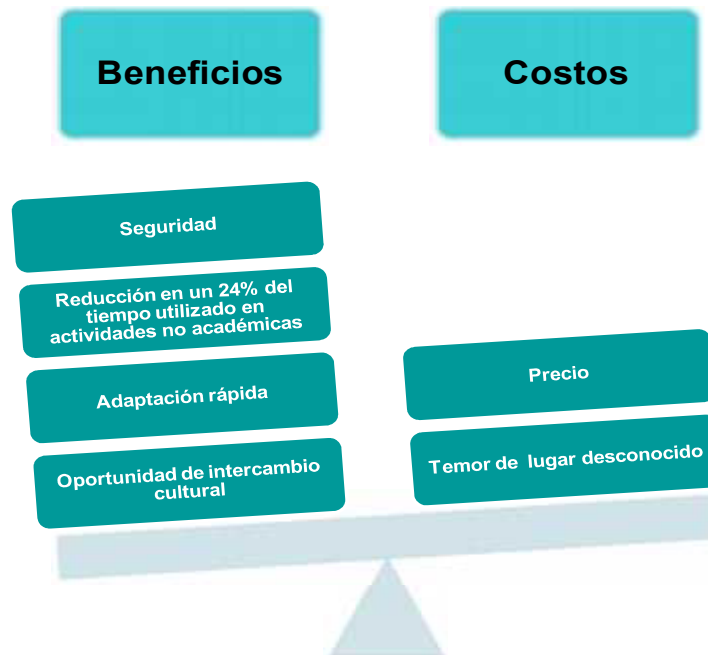
Es por ello que el perfil del cliente que estaría dispuesto a pagar por el servicio que nosotros estamos ofreciendo es el siguiente:

- Estudiantes actuales y potenciales de: Estatal de Guayaquil, Universidad Católica Santiago de Guayaquil y Escuela Superior Politécnica del Litoral.
- Padres de Familia que desean apoyar esta etapa de crecimiento de sus hijos y a la vez requieran de las seguridades necesarias en el tiempo fuera de casa.
- Padres o estudiantes con disponibilidad de pago de \$380.00 a \$550.00/mes
- Estudiantes, cuyo domicilio familiar se localiza fuera de la ciudad o país.
- Estudiantes que actualmente viven en pensionados, cuartos o departamentos, casas de familiares y/o amigos o retornan a sus hogares diariamente.

4.3 Propuesta de Valor

Para explicar mejor la propuesta de valor, el Gráfico No. 4 presenta un esquema de los beneficios y costos para el cliente que puede interesarse por nuestro servicio.

Gráfico No. 4
PROPUESTA DE VALOR DEL SERVICIO



Elaboración: Los autores

A continuación la explicación del Gráfico No. 4:

- **Seguridad:** Debido a que los estudiantes estarán en un lugar con todas las seguridades necesarias y las que requiera el lugar. Por ello contaremos con guardianía privada las 24 horas del día.
- **Optimización en actividades académicas:** Debido a que la Residencia Universitaria Guayaquil ofrece una gama de servicios para que el estudiante no tenga que preocuparse del lavado de ropa, limpieza del dormitorio, todo lo realizará la Residencia por lo que será una aliada en la obtención del éxito académico.
- **Adaptación rápida:** El dejar la ciudad de origen para realizar los estudios de pregrado, realmente causa temor e inseguridad en el tema de adaptación, debido a que el estudiante se encuentra sólo en una ciudad nueva y sin nadie que lo ayude, realmente podría asustar a cualquiera, pero eso no pasará si los estudiantes ingresan a la Residencia, pues estará con muchas personas que estarán pasando por el mismo problema lo cual ayuda a fortalecer la personalidad y convivencia entre
- **Oportunidad de intercambio cultural:** Debido a que en la Residencia estarán estudiantes de todas partes del Ecuador, así como extranjeros, asegura el interrelacionarse con todas las personas, obteniendo una red de contactos así como un provechoso intercambio cultural.
- **Precio:** Respecto al precio, habrá una tarifa básica por los servicios que ofrecerá la residencia. Los precios serán de \$380.00 para la habitación doble (por cada persona) y \$550.00 la habitación simple.
- **Temor a un lugar desconocido:** Debido a ser un mercado no explotado y no conocido en la ciudad de Guayaquil, en ofrecer esta clase de servicio, es probable que no sea muy acogido por el mercado a primera instancia, producto de la incertidumbre y temor a lo desconocido.

4.4 Estado Actual de desarrollo del servicio

El estado de desarrollo de nuestro servicio hasta el momento se encuentra en idea. Al momento se encuentra implementada una residencia, la cual atiende a un mercado distinto al que queremos llegar.

Nuestro desarrollo a parte del servicio a ofrecer se enfocará a la infraestructura que tendrá la Residencia Universitaria, para lo cual contaremos con personal especializado en ello.

Como plan de realización de nuestro proyecto, y como punto de partida, será atraer a inversionistas de tal manera que con el capital invertido podamos obtener el flujo necesarios para la adquisición del terreno y posteriormente la construcción de la Residencia Universitaria.

5. Entorno y Competencia

Actualmente en Guayaquil estudian aproximadamente 10.000 estudiantes que no viven en dicha ciudad pero que realizan sus estudios universitarios en Guayaquil. Esta información la podemos observar en la tabla No. 6, la cual fue extraída de las diferentes entrevistas realizadas a los departamentos de Bienestar Estudiantil de las universidades: ESPOL, Católica y Guayaquil. Actualmente no existe ninguna ley que impida realizar este proyecto, mientras que se cumpla con el Código Ecuatoriano de Construcción vigente, estudios de impacto ambiental, los pagos de los impuestos y demás regulaciones que existe para cualquier obra de construcción.

Entre los principales aspectos de legislación urbana y permisos de funcionamiento que se necesitan en conjunto con los permisos de funcionamiento para nuestra residencia universitaria se encuentran:

- Solicitud para permiso de construcción firmado por propietario y responsable técnico del proyecto
- Tasa por servicios técnicos y Administrativos
- Copia de la escritura pública o carta notariada de autorización para construir otorgada por el propietario.
- Tres copias de planos arquitectónicos a escala 1:50, 1:100, 1:200, con las firmas de propietarios proyectistas y responsable técnico con su respectivo sello profesional
- Copia del carnet profesional del responsable técnico
- Para edificaciones de más de dos plantas se exigirá, cartas notariadas de responsabilidad técnica: sobre estudios de suelo, diseños estructurales, sanitarios, eléctricos y telefónicos cuando la edificación sea de 3 o más pisos (no se exigirá esta carta para edificaciones de uso residencial ya sea unifamiliar o bifamiliar)
- Carta notariada de Responsabilidad técnica; por movimientos de tierra y estructuras de contención en caso de edificaciones en terrenos con pendientes iguales o mayores al 10%
- Pólizas de seguros a favor de terceros por un valor no menor al 8% del presupuesto de la obra para edificaciones que tengan 3 o más pisos

- En edificaciones industriales calificables como de mediano, alto impacto o peligrosas deberán presentar estudios de impacto ambiental, aprobado por la Dirección de Medio Ambiente
- Certificado de inscripción patronal del responsable técnico (IESS)

5.1 Rivalidad entre los competidores

Respecto a la competencia directa actual podemos indicar que apenas hay una residencia en Guayaquil (Garzota), la cual empezó sus operaciones al término del año 2010. En forma indirecta encontraríamos las familias anfitrionas, los departamentos, suites habitacionales y casa de familiares de los estudiantes que vivan en Guayaquil. Cabe recalcar que el dinamismo de la educación universitaria ha aumentado debido a la gratuidad a la educación dada por el actual Gobierno Nacional.

5.2 Amenaza de sustitutos

Entre los productos sustitutos podríamos encontrar habitaciones para solteros que no cuentan con las mismas comodidades como la de nuestra residencia, condominios y familias anfitrionas que hospedan estudiantes que no viven en Guayaquil.

5.3 Amenaza de nuevos entrantes

Dentro de los nuevos entrantes al mercado de las residencias universitarias estarían aquellos que puedan pasar las barreras de entrada como es la inversión inicial que está aproximadamente en \$600,000.00, y tener un know-how en el diseño arquitectónico y constructivo de la residencia.

Dentro de las ventajas y desventajas de nuestra residencia con respecto a la competencia actual es que al solo existir una residencia en la ciudad, ésta cuenta con una experiencia adquirida en su tiempo de funcionamiento. En cuanto a las ventajas se concentrarían específicamente en la amplitud de nuestra residencia, un diseño funcional, tanto en la infraestructura general como en las habitaciones, servicios complementarios como limpieza, guardianía, biblioteca, y una capacidad mayor respecto a la residencia Garzota.

5.4 Poder de los proveedores y poder de los compradores

El poder de los proveedores es muy débil lo cual significa una ventaja para nuestro negocio ya que pueden ser escogidos y reemplazados gracias a la competitividad que existe en el mercado actual. En cuanto al poder de los clientes o futuros compradores gracias al volumen del segmento del mercado al cual estamos enfocados el poder de los mismos resulta medio, lo cual nos da una ventaja mayor en nuestro negocio.

Dentro de las perspectivas tecnológicas no existe algo en particular que impida el desarrollo de nuestro proyecto.

Una gran oportunidad, es el proyecto actual del Gobierno, impulsado por el Senacyt, el cual empujará al desarrollo de los universitarios de nuestro país, dando apoyo a que éstos puedan elegir entre las mejores universidades del Ecuador, y poder facilitar su ingreso. De esta manera nuestro mercado potencial crecerá y será más atractivo para su desarrollo.

6. Mercado Potencial

El mercado potencial de nuestro servicio son todos los estudiantes de bachillerato como de pregrado, cuyo domicilio se encuentra fuera de la ciudad de Guayaquil y que desean y quieren realizar sus estudios de pregrado y postgrado en la ciudad de Guayaquil.

El mercado al que nos enfocamos es un mercado en crecimiento, ya que por el gran prestigio que tienen las universidades de la ciudad de Guayaquil, cada vez más estudiantes se trasladan a ésta ciudad para dicho objetivo.

El crecimiento anual de estos estudiantes según fuente de los departamentos de Bienestar Estudiantil de las distintas universidades es aproximadamente del 5%.

Según la tabla No. 5, cuya fuente fueron entrevistas a los Directores de Bienestar Estudiantil de las universidades ESPOL, Católica y Estatal; el mercado total es aproximadamente 10.639 estudiantes. Segmentando el mercado a nuestros clientes objetivo, nuestro mercado objetivo se reduce a 2.154 estudiantes, cuyo cálculo se lo puede apreciar en las tablas descritas a continuación.

Tabla No. 5
MERCADO POTENCIAL
TOTAL ESTUDIANTES AÑO 2010

UNIVERSIDAD	Total de estudiantes de otras provincias
ESPOL*	2.696
CATOLICA*	3.698
GUAYAQUIL*	4.245
Total Estudiantes de provincia	10.639

Fuentes:

*1 Máster Nelson Paz, Director de Bienestar estudiantil de la ESPOL

*2 Máster Douglas Veintimilla, Director de Bienestar Social – UCSG

*3 Ing. Rogelio García, Administración Central U. de Guayaquil

Según las entrevistas realizadas, los estudiantes que tienen planificado realizar sus estudios universitarios en la ciudad de Guayaquil, un 40% estiman hospedarse en casa de familiares. En menor porcentaje se encuentra los que estiman hospedarse en casa de amigos siendo el 16.1% de los entrevistados, mientras que un 26.7% estima alquilar un departamento, y un 17.1% en pensionado como se muestra en la Tabla No. 6

Tabla No. 6
TABLA DE FRECUENCIA DE LUGAR DE HOSPEDAJE

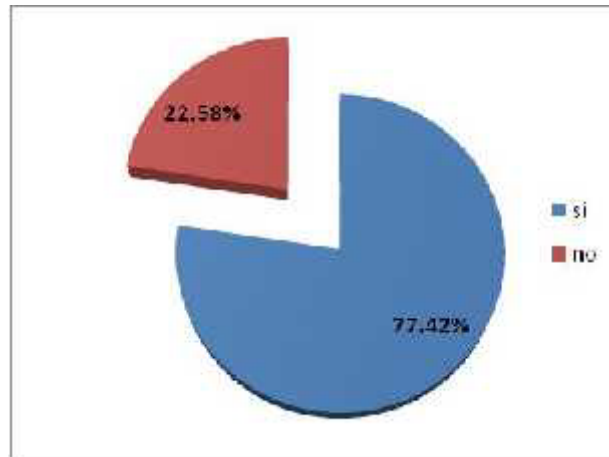
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
casa de amigos	35	16,1	16,1	16,1
casa de familiares	87	40,1	40,1	56,2
Departamento	58	26,7	26,7	82,9
Pensionado	37	17,1	17,1	100,0
Total	217	100,0	100,0	

Del total del mercado potencial que son 10.639 alumnos, el 43,8% está dispuesto a alquilar un departamento o pensionado. Es decir $10.639 \times 0.438 = 4.659$ alumnos.

Además del 100% de los estudiantes entrevistados, un 77.42%, piensa que contaría con el apoyo de sus padres para realizar sus estudios universitarios en un residencia universitaria en la ciudad de Guayaquil, mientras que un 22.56% piensan que no contarían con el apoyo de sus padres, tal como se muestra en el Grafico No. 5

Es decir $4.659 \times 0.7742 = 3.607$ alumnos

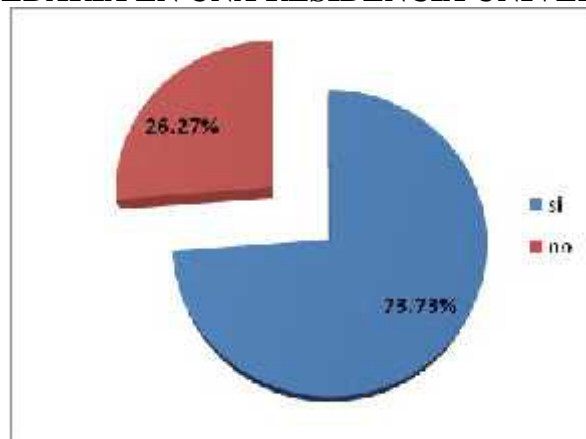
Gráfico No. 5
APOYO POR PARTE DE LOS PADRES PARA QUE SE HOSPEDEN EN UNA RESIDENCIA UNIVERSITARIA



De los entrevistados, un 73.73% respondió que sí se hospedaría en una residencia universitaria en la ciudad de Guayaquil, mientras que tan sólo un 26.27% respondió que no se hospedaría, tal como se muestra en el Grafico No. 6

Es decir $3.607 \times 0.7373 = 2.659$ alumnos

Gráfico No. 6
¿SE HOSPEDARÍA EN UNA RESIDENCIA UNIVERSITARIA?



De los padres entrevistados, un 81% gastarían más de \$400 mensuales en la educación universitaria de sus hijos, tal como se muestra en la Tabla No. 7

Es decir $2.659 \times 0.81 = 2.154$ alumnos

Tabla No. 7
TABLA DE FRECUENCIA DEL NIVEL DE GASTOS EN ESTUDIOS MENSUAL

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
entre 200 a 400	63	29,0	29,0	29,0
entre 401 a 600	111	51,2	51,2	80,2
entre 601 a 800	17	7,8	7,8	88,0
entre 801 a 1000	26	12,0	12,0	100,0
Total	217	100,0	100,0	

El mercado potencial de nuestro servicio son todos los estudiantes de bachillerato como de pregrado, cuyo domicilio se encuentra fuera de la ciudad de Guayaquil y que desean y quieren realizar sus estudios de pregrado en la ciudad de Guayaquil.

El mercado al que nos enfocamos es un mercado en crecimiento, ya que por el gran prestigio que tienen las universidades de la ciudad de Guayaquil, cada vez más estudiantes se trasladan a ésta ciudad para dicho objetivo.

A continuación se presenta la Tabla No. 8, donde se observa el número de estudiantes por procedencia de regiones y ciudades.

Tabla No. 8
NÚMERO DE ESTUDIANTES DE LA ESPOL SEGÚN EL DOMICILIO

DOMICILIO POR REGIONES									
REGIÓN	2007			2009			2010		
	PROVINCIA	No. EST.		PROVINCIA	No. EST.		PROVINCIA	No. EST.	TOTAL
COSTA	EL DRO	149	544	EL DRO	92	266	EL DRO	118	273
	SANTA FEENA	182		SANTA FEENA	62		SANTA FEENA	52	
	MANABI	78		MANABI	34		MANABI	45	
	LOS RÍOS	116		LOS RÍOS	69		LOS RÍOS	70	
	ESMERALDAS	19		ESMERALDAS	9		ESMERALDAS	18	
SIERRA	LOJA	9	48			17	LOJA	9	26
	CAÑAR	17		CAÑAR	2		CAÑAR	6	
	BOLÍVAR	2		STO. DOMINGO	5		BOLÍVAR	5	
	CHIMBORAZO	9		CHIMBORAZO	6		STO. DOMINGO	2	
	IMBABURA	1		AZUAY	1		TUNCHUJUNJA	2	
	COTOPAXI	3		LOJA	3		COTOPAXI	1	
	FICHINCHA	7				FICHINCHA	1		
ORIENTAL	ORELLANA	45	45	ORELLANA	3	3	PASTAZA	1	1
	MORONA			SUCUMBIOS			ORELLANA		
	ZAMORA			PASTAZA			MORONA		
	SUCUMBIOS						SUCUMBIOS		
	NAPO								
	PASTAZA								
INSULAR	GAIÁPAGOS	4	4	GAIÁPAGOS	1	1	GAIÁPAGOS	1	1
	TOTAL		641	TOTAL		287	TOTAL		301

Fuente: Revista Bienestar Estudiantil – ESPOL – 2007-2009-2010

Conforme observamos en las tablas antes expuestas, existe un mercado potencial amplio para nuestro servicio.

Nuestro Segmento Objetivo son los estudiantes que cumplan con las siguientes características:

- Estudiantes actuales y potenciales de: Estatal de Guayaquil, Universidad Católica Santiago de Guayaquil y Escuela Superior Politécnica del Litoral.
- Padres de Familia que desean apoyar esta etapa de crecimiento de sus hijos y a la vez requieran de las seguridades necesarias en el tiempo fuera de casa.
- Padres o estudiantes con disponibilidad de pago de \$380.00 a \$550.00/mes
- Estudiantes, cuyo domicilio familiar se localiza fuera de la ciudad o país.
- Estudiantes que actualmente viven en pensionados, cuartos o departamentos, casas de familiares y/o amigos o retornan a sus hogares diariamente.

El posicionamiento que queremos lograr en la mente de los consumidores, es que el cliente nos reconozca como pioneros en ofrecer esta gama de servicios en una Residencia, que satisfaga las necesidades del cliente objetivo, así como tener reconocimiento por la calidad y por el valor agregado con respecto a las ofertas actuales en el mercado.

Actualmente en Guayaquil estudian aproximadamente 10.000 estudiantes que no viven en dicha ciudad pero que realizan sus estudios universitarios en Guayaquil, lo cual es una cantidad importante de clientes que necesitan que le resuelvan su problema, que es tener un lugar cómodo, seguro, confiable, mientras están realizando sus estudios universitarios.

7. Economía del Negocio

7.1 Márgenes Brutos y Operativos

A continuación se detallará la estructura de costos de la Residencia:

Tabla No. 9
ESTRUCTURA DE COSTOS DEL PROYECTO

ITEM	UNIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Terreno	675	\$ 250,00	\$ 168.750,00
Cosntruccion Residencia	1463,28	\$ 300,00	\$ 438.984,00
Impuestos, tasas y servicios	1	\$ 4.000,00	\$ 4.000,00
Sistema de Seguridad	1	\$ 4.000,00	\$ 4.000,00
Focos	20	\$ 2,00	\$ 40,00
Computadoras	2	\$ 455,00	\$ 910,00
Impresoras	2	\$ 120,00	\$ 240,00
Escritorios	2	\$ 150,00	\$ 300,00
Counters	1	\$ 150,00	\$ 150,00
Sillas con ruedas	3	\$ 120,00	\$ 360,00
Sillas estáticas	4	\$ 70,00	\$ 280,00
Teléfono	3	\$ 50,00	\$ 150,00
Línea telefónica	1	\$ 150,00	\$ 150,00
Archivadores aéreos	2	\$ 100,00	\$ 200,00
Archivadores de piso	2	\$ 100,00	\$ 200,00
Útiles de oficina	1	\$ 150,00	\$ 150,00
Tacho de basura	3	\$ 10,00	\$ 30,00
Aire acondicionado	6	\$ 300,00	\$ 1.800,00
Focos	5	\$ 2,00	\$ 10,00
Mesas	6	\$ 150,00	\$ 900,00
Sillas	24	\$ 50,00	\$ 1.200,00
Pizarras acrílicas	3	\$ 50,00	\$ 150,00
Focos	5	\$ 2,00	\$ 10,00
Lavadora	6	\$ 800,00	\$ 4.800,00
Secadora	6	\$ 800,00	\$ 4.800,00
Focos	2	\$ 2,00	\$ 4,00
Tachos	6	\$ 5,00	\$ 30,00
Cama plaza y media	52	\$ 160,00	\$ 8.320,00
Colchón	52	\$ 100,00	\$ 5.200,00
Juego de sábanas	52	\$ 30,00	\$ 1.560,00
Juego de toallas	52	\$ 35,00	\$ 1.820,00
Cortina de baño	32	\$ 40,00	\$ 1.280,00
Cortina para cuarto	32	\$ 40,00	\$ 1.280,00
Veladores	52	\$ 60,00	\$ 3.120,00
Lámpara	52	\$ 15,00	\$ 780,00
Espejo	32	\$ 25,00	\$ 800,00
Tacho de basura	52	\$ 10,00	\$ 520,00
Tacho para ropa sucia	52	\$ 5,00	\$ 260,00
Refrigeradoras	32	\$ 300,00	\$ 9.600,00
Aire acondicionado	32	\$ 250,00	\$ 8.000,00
Televisor lcd 21"	32	\$ 400,00	\$ 12.800,00
Cocineta eléctrica	32	\$ 50,00	\$ 1.600,00
Focos	64	\$ 2,00	\$ 128,00
Televisor lcd 60"	1	\$ 3.000,00	\$ 3.000,00
Muebles de área social	2	\$ 1.200,00	\$ 2.400,00
Juego de billar	1	\$ 800,00	\$ 800,00
Wii	1	\$ 600,00	\$ 600,00
Focos	6	\$ 2,00	\$ 12,00
TOTAL			\$ 696.478,00

La inversión inicial de nuestro proyecto será de \$696,478.00

Los ingresos y costos fijos vienen dados de la siguiente manera:

Tabla No. 10
ESTRUCTURA DE INGRESOS DEL PROYECTO

VENTAS					
DESCRIPCION	RESIDENTES	PRECIO MES	TOTAL INGRESOS	MESES	TOTAL AÑO
Habitación Simple	12	\$ 550,00	\$ 6.600,00	12	\$ 79.200,00
Habitación doble	40	\$ 380,00	\$ 15.200,00	12	\$ 182.400,00
TOTAL			\$ 21.800,00		\$ 261.600,00

Tabla No. 11
ESTRUCTURA DE COSTOS DEL PROYECTO (1)

COSTOS FIJOS			
DESCRIPCION	COSTO MES	MESES	TOTAL COSTOS FIJOS
Administrador	\$ 700,00	12	\$ 8.400,00
Contador	\$ 480,00	12	\$ 5.760,00
Recepcionista	\$ 350,00	12	\$ 4.200,00
Ayudante limpieza	\$ 600,00	12	\$ 7.200,00
Guardiania	\$ 1.500,00	12	\$ 18.000,00
TOTAL			\$ 43.560,00

Tabla No. 12
ESTRUCTURA DE COSTOS DEL PROYECTO (2)

COSTOS FIJOS			
DESCRIPCION	COSTO MES	MESES	TOTAL COSTOS FIJOS
Luz	\$ 1.000,00	12	\$ 12.000,00
Agua	\$ 300,00	12	\$ 3.600,00
Teléfono	\$ 150,00	12	\$ 1.800,00
TV Cable	\$ 350,00	12	\$ 4.200,00
Internet	\$ 340,00	12	\$ 4.080,00
TOTAL			\$ 25.680,00

Como podemos observar en la Tabla No. 11 y 12 los costos fijos de nuestro proyecto está compuesto por costos operativos como lo son los sueldos del personal y los costos de servicios básicos. Los costos fijos suman una cantidad de \$69,240.00.

Con los datos anteriores y elaborando nuestro estado de pérdidas y ganancias obtenemos el siguiente resultado, tal como se muestra en la Tabla No. 13

Tabla No. 13
ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS

AÑO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
INGRESOS	\$ 261.600,00	\$ 261.600,00	\$ 261.600,00	\$ 261.600,00	\$ 261.600,00	\$ 261.600,00	\$ 261.600,00	\$ 261.600,00	\$ 261.600,00	\$ 261.600,00
Ventas	\$ 261.600,00	\$ 261.600,00	\$ 261.600,00	\$ 261.600,00	\$ 261.600,00	\$ 261.600,00	\$ 261.600,00	\$ 261.600,00	\$ 261.600,00	\$ 261.600,00
Otros Ingresos	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Total Ventas	\$ 261.600,00	\$ 261.600,00	\$ 261.600,00	\$ 261.600,00	\$ 261.600,00	\$ 261.600,00	\$ 261.600,00	\$ 261.600,00	\$ 261.600,00	\$ 261.600,00
GASTOS	\$ 108.572,60	\$ 107.808,20	\$ 113.248,16	\$ 108.692,51	\$ 109.141,31	\$ 114.594,60	\$ 110.052,42	\$ 110.514,82	\$ 110.981,84	\$ 111.453,53
Gastos de Administración	\$ 25.680,00	\$ 25.680,00	\$ 25.680,00	\$ 25.680,00	\$ 25.680,00	\$ 25.680,00	\$ 25.680,00	\$ 25.680,00	\$ 25.680,00	\$ 25.680,00
Honorarios	\$ 43.560,00	\$ 43.995,60	\$ 44.435,56	\$ 44.879,91	\$ 45.328,71	\$ 45.782,00	\$ 46.239,82	\$ 46.702,22	\$ 47.169,24	\$ 47.640,93
Publicidad	\$ 3.000,00	\$ 1.800,00	\$ 1.800,00	\$ 1.800,00	\$ 1.800,00	\$ 1.800,00	\$ 1.800,00	\$ 1.800,00	\$ 1.800,00	\$ 1.800,00
Mantenimiento	\$ 5.000,00	\$ 5.000,00	\$ 10.000,00	\$ 5.000,00	\$ 5.000,00	\$ 10.000,00	\$ 5.000,00	\$ 5.000,00	\$ 5.000,00	\$ 5.000,00
Depreciación	\$ 31.332,60	\$ 31.332,60	\$ 31.332,60	\$ 31.332,60	\$ 31.332,60	\$ 31.332,60	\$ 31.332,60	\$ 31.332,60	\$ 31.332,60	\$ 31.332,60
Utilidad Operativa	\$ 153.027,40	\$ 153.791,80	\$ 148.351,84	\$ 152.907,49	\$ 152.458,69	\$ 147.005,40	\$ 151.547,58	\$ 151.085,18	\$ 150.618,16	\$ 150.146,47
Pago de intereses	\$ 39.002,77	\$ 36.310,43	\$ 33.402,70	\$ 30.262,35	\$ 26.870,78	\$ 23.207,88	\$ 19.251,94	\$ 14.979,54	\$ 10.365,34	\$ 5.382,00
Utilidad antes de participación laboral	\$ 114.024,63	\$ 117.481,37	\$ 114.949,15	\$ 122.645,14	\$ 125.587,91	\$ 123.797,53	\$ 132.295,64	\$ 136.105,65	\$ 140.252,82	\$ 144.764,47
(-)15% Participación Laboral	\$ 17.103,69	\$ 17.622,21	\$ 17.242,37	\$ 18.396,77	\$ 18.838,19	\$ 18.569,63	\$ 19.844,35	\$ 20.415,85	\$ 21.037,92	\$ 21.714,67
Utilidad antes de Impuestos	\$ 96.920,94	\$ 99.859,17	\$ 97.706,77	\$ 104.248,37	\$ 106.749,73	\$ 105.227,90	\$ 112.451,29	\$ 115.689,80	\$ 119.214,90	\$ 123.049,80
(-) 24% Impuesto a la Renta	\$ 23.261,02	\$ 23.966,20	\$ 23.449,63	\$ 25.019,61	\$ 25.619,93	\$ 25.254,70	\$ 26.988,31	\$ 27.765,55	\$ 28.611,58	\$ 29.531,95
Utilidad antes de reserva legal	\$ 73.659,91	\$ 75.892,97	\$ 74.257,15	\$ 79.228,76	\$ 81.129,79	\$ 79.973,20	\$ 85.462,98	\$ 87.924,25	\$ 90.603,32	\$ 93.517,85
(-) 10% Reserva Legal	\$ 7.365,99	\$ 7.589,30	\$ 7.425,71	\$ 7.922,88	\$ 8.112,98	\$ 7.997,32	\$ 8.546,30	\$ 8.792,42	\$ 9.060,33	\$ 9.351,78
UTILIDAD NETA	\$ 66.293,92	\$ 68.303,67	\$ 66.831,43	\$ 71.305,88	\$ 73.016,81	\$ 71.975,88	\$ 76.916,68	\$ 79.131,82	\$ 81.542,99	\$ 84.166,06

De los datos anteriores podemos indicar que el margen bruto de nuestra operación siendo éste la diferencia entre el precio de venta y el costo de fabricación es de 74%, mientras que el margen bruto de rentabilidad es de 59%, y el margen neto de rentabilidad es del 33%

7.2 Cálculo del punto de equilibrio

Respecto al punto de equilibrio Tabla No. 14 podemos indicar

Tabla No. 14
PUNTO DE EQUILIBRIO

Cálculo del Punto de Equilibrio	
Ingresos Totales	\$ 261.600,00
Costos Variables Totales	\$ -
Contribución Marginal Total	\$ 261.600,00
Promedio ponderado de porcentaje de contribución marginal	100%
Costos Fijos	\$ 69.240,00
Pto. De Equilibrio Costos Fijos	\$ 69.240,00
Tarifa Promedio	\$ 419,23
Personas al año	165
Personas al mes	14
Porcentaje de Ocupancia Pto. De Equilibrio	26,47%

Es decir que se necesitan hospedar cada mes para alcanzar el punto de equilibrio 14 estudiantes, a partir de ahí por cada estudiante adicional que se hospede se tendrá una ganancia de \$ 380 o \$550 según sea el caso.

7.3 Rentabilidad Potencial

A continuación se detalla en la tabla No. 15 el Flujo de Caja donde a partir de éste podremos obtener la Tasa Interna de Retorno de nuestro proyecto.

Tabla No. 15
TASA INTERNA DE RETORNO

AÑO	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ENTRADAS		\$ 261.600,00	\$ 261.600,00	\$ 261.600,00	\$ 261.600,00	\$ 261.600,00	\$ 261.600,00	\$ 261.600,00	\$ 261.600,00	\$ 261.600,00	\$ 261.600,00
Ventas		\$ 261.600,00	\$ 261.600,00	\$ 261.600,00	\$ 261.600,00	\$ 261.600,00	\$ 261.600,00	\$ 261.600,00	\$ 261.600,00	\$ 261.600,00	\$ 261.600,00
Total Ventas		\$ 261.600,00	\$ 261.600,00	\$ 261.600,00	\$ 261.600,00	\$ 261.600,00	\$ 261.600,00	\$ 261.600,00	\$ 261.600,00	\$ 261.600,00	\$ 261.600,00
SALIDAS		\$ 181.229,63	\$ 180.465,23	\$ 185.905,19	\$ 181.349,54	\$ 181.798,34	\$ 187.251,63	\$ 182.709,45	\$ 183.171,85	\$ 183.171,85	\$ 183.171,85
Gastos de Administración		\$ 25.680,00	\$ 25.680,00	\$ 25.680,00	\$ 25.680,00	\$ 25.680,00	\$ 25.680,00	\$ 25.680,00	\$ 25.680,00	\$ 25.680,00	\$ 25.680,00
Honorarios		\$ 43.560,00	\$ 43.995,60	\$ 44.435,56	\$ 44.879,91	\$ 45.328,71	\$ 45.782,00	\$ 46.239,82	\$ 46.702,22	\$ 47.169,24	\$ 47.640,93
Publicidad		\$ 3.000,00	\$ 1.800,00	\$ 1.800,00	\$ 1.800,00	\$ 1.800,00	\$ 1.800,00	\$ 1.800,00	\$ 1.800,00	\$ 1.800,00	\$ 1.800,00
Mantenimiento		\$ 5.000,00	\$ 5.000,00	\$ 10.000,00	\$ 5.000,00	\$ 5.000,00	\$ 10.000,00	\$ 5.000,00	\$ 5.000,00	\$ 5.000,00	\$ 5.000,00
Depreciación		\$ 31.332,60	\$ 31.332,60	\$ 31.332,60	\$ 31.332,60	\$ 31.332,60	\$ 31.332,60	\$ 31.332,60	\$ 31.332,60	\$ 31.332,60	\$ 31.332,60
Amortización de Capital		\$ 33.654,26	\$ 36.346,61	\$ 39.254,33	\$ 42.394,68	\$ 45.786,25	\$ 49.449,16	\$ 53.405,09	\$ 57.677,49	\$ 62.291,69	\$ 67.275,03
Intereses		\$ 39.002,77	\$ 36.310,43	\$ 33.402,70	\$ 30.262,35	\$ 26.870,78	\$ 23.207,88	\$ 19.251,94	\$ 14.979,54	\$ 10.365,34	\$ 5.382,00
Total Egresos		\$ 181.229,63	\$ 180.465,23	\$ 185.905,19	\$ 181.349,54	\$ 181.798,34	\$ 187.251,63	\$ 182.709,45	\$ 183.171,85	\$ 183.171,85	\$ 183.171,85
Utilidad Neta		\$ 80.370,37	\$ 81.134,77	\$ 75.694,81	\$ 80.250,46	\$ 79.801,66	\$ 74.348,37	\$ 78.890,55	\$ 78.428,15	\$ 78.428,15	\$ 78.428,15
(+) Depreciación		\$ 31.332,60	\$ 31.332,60	\$ 31.332,60	\$ 31.332,60	\$ 31.332,60	\$ 31.332,60	\$ 31.332,60	\$ 31.332,60	\$ 31.332,60	\$ 31.332,60
Capital de Trabajo											
Inversión Inicial	\$ 208.943,40										
Préstamo de la deuda	\$ 487.534,60										
Valor de Empresa		\$ 111.702,97	\$ 112.467,37	\$ 107.027,41	\$ 111.583,06	\$ 111.134,26	\$ 105.680,97	\$ 110.223,15	\$ 109.760,75	\$ 109.760,75	\$ 109.760,75
FLUJO NETO EFECTIVO	\$ (278.591,20)	\$ 111.702,97	\$ 112.467,37	\$ 107.027,41	\$ 111.583,06	\$ 111.134,26	\$ 105.680,97	\$ 110.223,15	\$ 109.760,75	\$ 109.760,75	\$ 109.760,75
TIR		38%									

Según flujo de caja obtenido con los datos estimados de los ingresos, egresos e inversión inicial, podemos determinar una Tasa Interna de Retorno del 38%.

8. El Plan de Producción

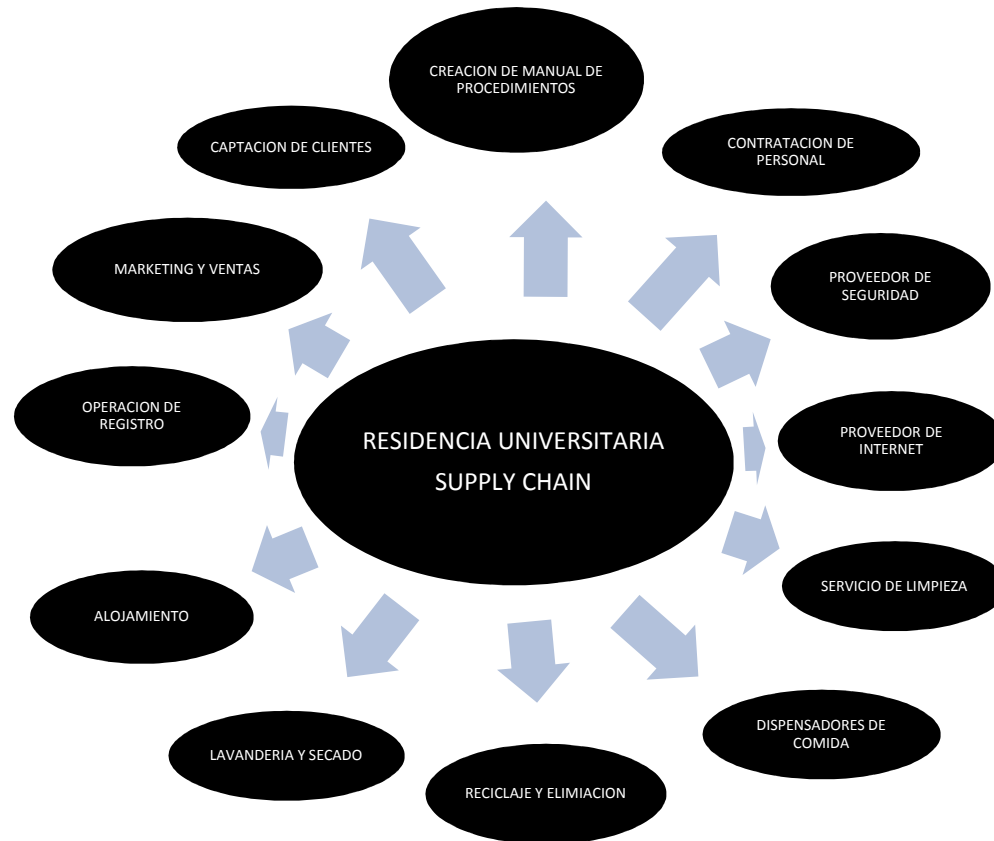
Nuestro modelo de negocio se enfoca a generar la máxima optimización de tiempo en las actividades académicas de los estudiantes hospedados. Dentro del plan de producción se detallo las actividades primarias y secundarias así como la cadena de valor de nuestra residencia universitaria, tal como se muestra en la Tabla No. 16

Tabla No. 16
PLAN DE PRODUCCIÓN

		Dirección	Finanzas	Tecnología	Adquisiciones	RRHH
Actividades Secundarias		Cultura Organizacional vertical, Leyes Municipales y Gubernamentales Relaciones Comunitarias, Asuntos legales y concernientes a construcciones y espacios físicos dentro de Guayaquil	Disposiciones Gubernamentales que estén de acuerdo con las dictadas por el SRI para servicios hoteleros, Administración de Costos Variables, Creación de Caja Chica para gastos menores e inesperados	Sistemas de vigilancia interactivo mediante cámaras de seguridad, Sistemas Informáticos para Manejo de bases de datos de clientes y contabilidad en general	Compra de Maquina surtidora de snacks, lavadora a base de monedas, Detector de Metales en Mochilas y equipaje, así también como de estupefacientes.	Contratación bajo concurso de méritos de personal, compensaciones, negociaciones colectivas, programa de capacitación, ambiente de trabajo
		Innovación del Servicio	Logística	Operaciones	Mercadeo	Servicios Postventa
Actividades Primarias		Adecuaciones en la infraestructura de la residencia, Manejo de tarjetas para ingreso en habitaciones e ingreso en la residencia.	Control de ingreso y salida de invitados, comunicación directa con clientes (padres de familia), Base de Datos integrada a sitio web, Agenda conjunta	Aplicación de pruebas psicométricas, Coordinación al momento de realizar la limpieza de los cuartos en horas no ocupadas	Medios: online, fuerza de ventas, participación en ferias y eventos académicos tanto en colegios como universidades, avisos en periódicos más importantes, publicación en revistas de consumo estudiantil	Asesoría online, telefónica. Evaluación de satisfacción en el servicio mensual, Encuestas escritas para sugerencias y críticas tanto para estudiantes como para padres de familia.

- **SUPPLY CHAIN RESIDENCIA UNIVERSITARIA**

**Gráfico No. 7
SUPPLY CHAIN**



8.1 Proceso de Captación de Estudiantes

Dentro de nuestro procedimiento de captación de clientes se encuentra la realización una investigación que colabore con estadísticas claras y concretas, esto lo vamos a lograr mediante la contratación de una empresa encuestadora, visitando los colegios de las provincias que tengan la mayor cantidad de estudiantes interesados en nuestro proyecto habitacional.

Una vez encontrada el segmento de mercado estudiantil que este realmente interesado en nuestro modelo de negocio, entregar la mayor cantidad de información de tal forma que se pueda llenar sus expectativas y obtener su pronta inscripción en Guayaquil.

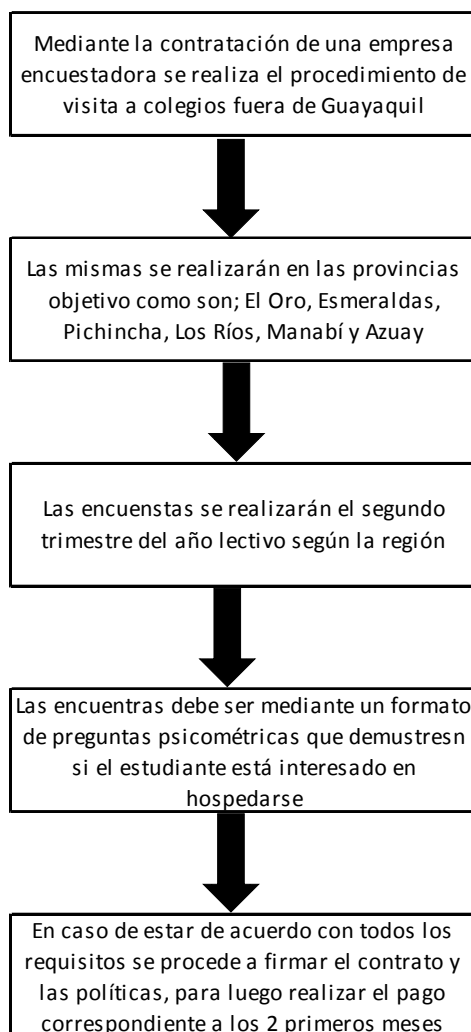
Se realiza la entrega de los formularios de inscripción en el cual constan datos necesarios para el registro en sistema en cual va adjunto con la documentación establecida:

- Cédula
- Certificado de Salud
- Certificado de Honorabilidad
- Croquis con dirección

Se procede a realizar un test psicológico del usuario para establecer parámetros que colabore a coordinar las parejas que van a compartir habitación en su tiempo de estadía en nuestra residencia.

El siguiente paso dentro de la cadena logística de ingreso es la emisión y entrega de la factura en la cual consta el valor de 2 meses de estadía el cual se estaría cobrando como garantía, para luego proceder a entregar las llaves de la habitación, tal como se muestra a continuación en el Grafico No. 8

Gráfico No. 8
PROCEDIMIENTOS (1)
CAPTACIÓN DE ESTUDIANTES



8.2 Servicio de Limpieza

El Administrador de la residencia ordena cronológicamente la limpieza, basado en las horas en las que esté disponible la habitación y emite los horarios de limpieza.

La limpieza en general comprende las siguientes actividades:

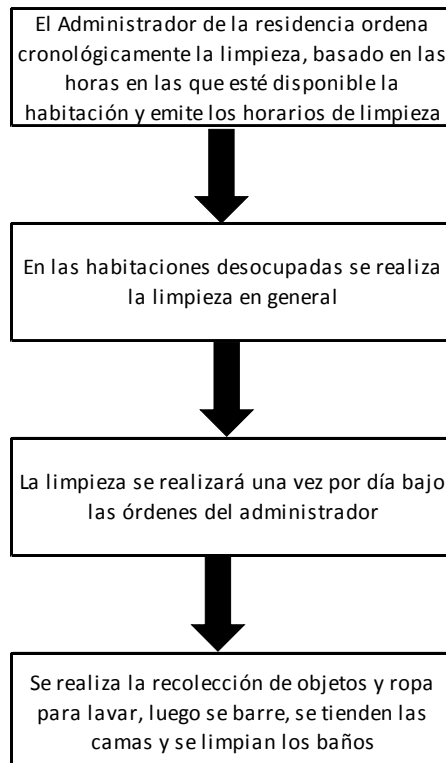
- Recolección de pertenencias
- Tender la cama

- Barrer la habitación
- Rosear ambiental por toda la habitación
- Limpieza de baño

En caso de encontrar alguna novedad dentro de la habitación se procede a realizar un informe a el administrador para que luego el proceda a comunicarse de ser necesario con el cliente (padre de familia) o en caso regular con el estudiante (usuario), tal como se muestra a continuación en el Grafico No. 9

Gráfico No. 9 PROCEDIMIENTOS (2)

SERVICIO DE LIMPIEZA



8.3 Reclutamiento de personal

El proceso de selección inicia con un desarrollo progresivo el cual comienza con el análisis de los puestos los cuales se va a solicitar y que tendríamos la real necesidad de contratar entre estos puestos encontramos:

- Administrador
- Secretaria Recepcionista
- Personal de Limpieza
- Guardianía

Estos puestos a contratar primero son publicados en el diario, para luego realizar la recepción de las hojas de vida y así poder llegar a un acuerdo con el participante para realizar la entrevista primaria.

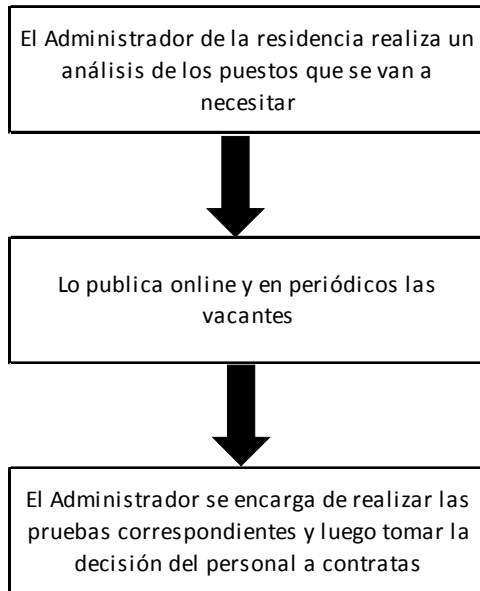
Dentro del proceso de selección del personal nos remitimos a un complejo; pero bien estructurado procedimiento el cual incluye:

- Pruebas psicológicas
- Test de personalidad
- Evaluaciones de capacidades
- Manejo de utilitarios
- Experiencia laborales
- Certificados de honorabilidad
- Certificados de empresas en las cuales haya laborado con anterioridad.

Luego de que el entrevistado haya cumplido con todos los requisitos antes mencionados se procede a la contratación del entrevistado y entregar las políticas internas de la empresa, así como también el proceso de inducción para tratar con los estudiantes.), tal como se muestra a continuación en el Grafico No. 10

Gráfico No. 10 PROCEDIMIENTOS (3)

RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL



8.4 Servicio de Guardianía

Mediante un concurso de méritos y experiencias se realiza la cotización de las diferentes propuestas laborales de seguridad, es decir empresas que estén dispuestas a cumplir nuestros diferentes requerimientos como son:

- Sistema de seguridad mediante cámaras
- Software móvil el cual permita monitorear las actividades y poder prevenir a tiempo
- Guardianía las 24 horas en 2 puntos una fuera de la residencia y el otro al momento del ingreso
- Sistema de apoyo policial así como también privado

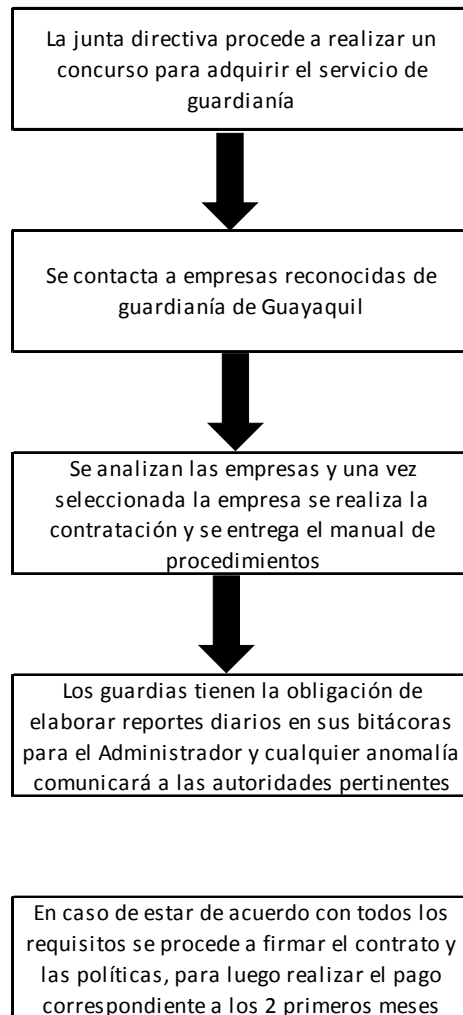
Luego de realizar las respectivas entrevistas y recepción de cotizaciones se procede a revisar la el manual de procedimientos de la empresa de seguridad, así como también certificaciones y recomendaciones de empresas dentro del sector de nuestra industria. De haber completado con todos estos requisitos se procede a la contratación implementación e inducción de la empresa en nuestra residencia.),

El procedimiento de servicio de guardianía se muestra a continuación en el Grafico No. 11

La evaluación del desempeño y cumplimiento de nuestros objetivos empresariales como la seguridad de nuestro servicio comprenden:

- Manejo en ingreso de todas las actividades realizadas por los 2 puntos de seguridad establecidos dentro y fuera de la residencia, esto se realiza en una bitácora de actividades registrada en un sistema estadístico.
- Luego de realizar el ingreso de las actividades al sistema de seguridad se procede a clasificar que actividades son necesarias de una investigación más exhaustiva y cuales son consideradas como normales y fuera de peligro que básicamente son las que no ponen en riesgo físico ni mental a los estudiantes dentro de la residencia
- La ronda de seguridad por los pasillos de la residencia debe de ser en un promedio de tiempo de cada 3 horas en los cuales el guardia de seguridad interno debe recorrer la residencia y alertar cualquier novedad al administrador y a su compañero.
- Elaboración y registro de reportes diarios en los cuales va a estar en copia el administrador de la residencia para que luego sean clasificados de acuerdo a su importancia y entregados para próxima evaluación a la junta directiva.

Gráfico No. 11
PROCEDIMIENTOS (4)
SERVICIO DE GUARDIANÍA



Como podemos observar, se han descrito los procesos claves de la Residencia Universitaria como son el registro de los estudiantes, captación de estudiantes, servicio de limpieza, reclutamiento del personal general, reclutamiento del servicio de seguridad, servicio de seguridad y salida de los estudiantes.

8.5 Localización geográfica, distribución y logística

La Residencia Universitaria Guayaquil estará ubicada en el norte de la ciudad, debido a que está cerca de las universidades tales como U. Guayaquil, U. Católica, así también por la facilidad de que el estudiante encuentre estaciones de la metro vía, líneas de transporte urbano y taxis. Otro factor clave va a ser la plusvalía y seguridad del sector donde se ubicara.

Así también el terreno deberá cumplir con las normas municipales de la ciudad de Guayaquil, para edificación de 3 pisos o superior, el costo de terreno deberá ser aproximadamente de \$100.000 aproximadamente

8.6 Manejo de Inventario

El manejo del inventario tiene como tarea lograr un despacho de material hacia los departamentos de limpieza y administración. El responsable del manejo del inventario será el Asistente Administrativo

Se maneja el sistema FIFO (primero en ingresar, primero en salir) mediante el siguiente formato, tal como se muestra a continuación en la Tabla No. 17

Tabla No. 17
MANEJO DE INVENTARIO

Fecha	Detalle	Proveedor	Precio Unitario	Unidades			Valores		
				Entrada	Salida	Saldo	Entrada	Salida	Saldo
20/12/2011	Compra Almohadas de Pulmon Anatomicas	Supermaxi	\$ 8,00	60	0	60	\$ 480,00	\$ -	\$ 480,00

El tamaño del pedido va a ser determinado de acuerdo a la cantidad de estudiantes que se estén alojando en la residencia en este caso 52 alumnos:

Stock Mensual de Materiales de limpieza:

Producto	Precio por unidad	Cantidad	Costo Total
Cloro Galón	\$ 4.53	12	\$ 54.36
Cloro para ropa	\$ 6.00	12	\$ 72.00
Detergente 4 Kg.	\$ 12.00	12	\$ 144.00
Suavisante 1 galón	\$ 12.00	12	\$ 144.00
Fundas de basura (12 unidades)	\$ 1.00	20	\$ 20.00
Total			\$ 434.36

Debido a que nuestros productos a inventariar son fácilmente de conseguir en el mercado local, nuestros principales proveedores serán los supermercados más cercanos en este caso las cadenas de Supermaxi y Mi comisariato.

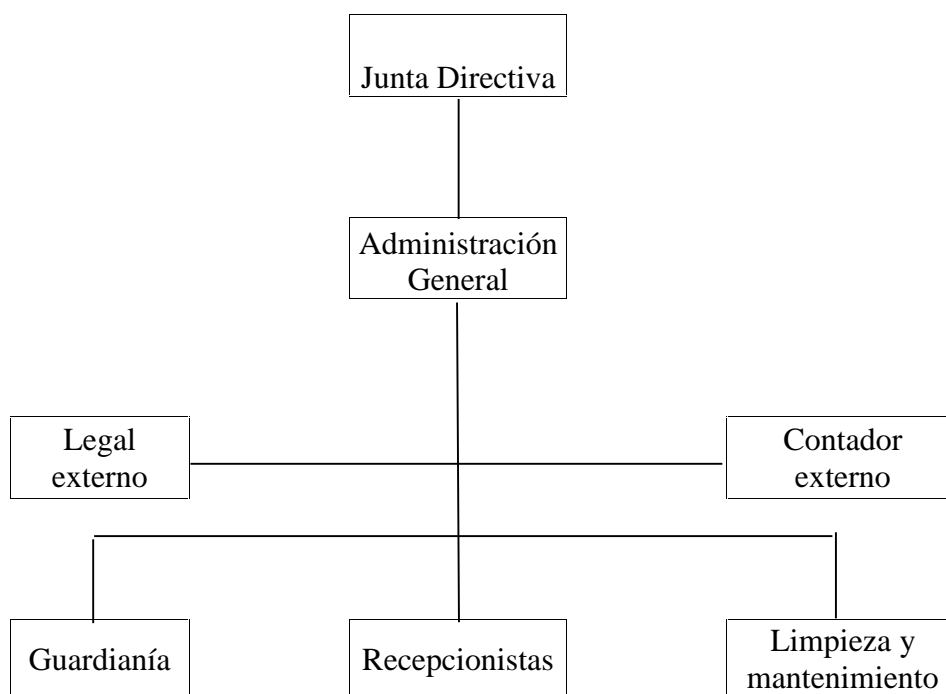
9. El Equipo Administrativo

9.1 Organización

*La estructura de la organización diseña relaciones formales de subordinación, como el número de niveles en la jerarquía y el tramo de control de los directivos y supervisores. La organización debe diseñarse para ofrecer un flujo de información. (*1)*

(*1) Daft, Richard (2007). *Teoría y diseño organizacional* (9a ed.). México: Cengage Learning Editores S.A.

Gráfico No. 12
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



Se utilizara una estructura organizacional hibrida, donde combina características funcionales y horizontales para sacar ventajas de sus fortalezas y evitar algunas de sus debilidades.

Esta estructura es pertinente debido a que las tareas serán especializadas, habrá una jerarquía de autoridad, reglas y regulaciones y las decisiones se canalizan hacia los altos niveles de jerarquía para su resolución, además la comunicación será cara a cara y con énfasis en el aprendizaje, innovación y mejoramiento continuo.

9.2 Personal clave de dirección

Administración general.- Estará a cargo de una persona con conocimientos en Administración, es clave para el buen desempeño de la empresa, ya que es la persona encargada de dirigir la residencia y de él dependerá la eficiente operación de la misma.

Limpieza y mantenimiento.- Estará a cargo de dos personas encargadas de la limpieza y mantenimiento de la residencia, es clave para el buen desempeño de la empresa debido que de ellos dependerá que la residencia este siempre limpia y ordenada.

Guardianía.- Se contratara a una empresa privada de seguridad, con dos guardias las 24 horas del día, es clave para el buen desempeño de la empresa debido a que dará seguridad a la residencia en general.

Recepcionista.- Es clave para el buen desempeño de la empresa debido a que será el encargado de atender a los estudiantes, dar información y gestionar reservas.

9.3 Plan de incorporaciones del personal

*El reclutamiento es el proceso que consiste en atraer personas en forma oportuna, en número suficiente y con las calificaciones adecuadas, así como alentarlos a solicitar empleos en una organización. Las fuentes de reclutamiento son los diversos sitios donde se buscan personas calificadas como candidatos potenciales (*2)*

(*2) Wayne, R. & Noe, R. (2005). *Administración de Recursos Humanos* (9a ed.). México: Pearson Educación de México S.A.

La Junta de accionistas será el responsable de seleccionar al Administrador general, que más se aproxime a las descripciones del puesto, para ello se utilizara una fuente de reclutamiento externo ya sea por medio de anuncios en el periódico, revistas, o por internet, se utiliza esta fuente de reclutamiento debido a que es una empresa nueva y no se cuenta con personal existente

El Administrador general será el responsable de seleccionar a los recepcionistas, al personal de limpieza y mantenimiento y a la empresa privada de seguridad, que más se aproxime a las descripciones del puesto, para ello se utilizara una fuente de reclutamiento externo ya sea por medio de anuncios en el periódico, revistas, o por internet, se utiliza esta fuente de reclutamiento debido a que es una empresa nueva y no se cuenta con personal existente, una vez seleccionado el personal, informara a la Junta de Accionistas para su respectiva aprobación.

10. El Plan Financiero

Este capítulo tiene como finalidad determinar la inversión necesaria para poner en marcha la residencia, los presupuestos de ingresos y egresos operativos para posteriormente evaluar el potencial económico de la creación de la misma.

10.1 Inversión Inicial

Se estima una inversión inicial para el proyecto de USD \$ 696,478.00, según se detalla a continuación en la Tabla No. 18

Tabla No. 18
INVERSIÓN INICIAL

ITEM	UNIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Terreno	675	\$ 250,00	\$ 168.750,00
Cosntruccion Residencia	1463,28	\$ 300,00	\$ 438.984,00
Impuestos, tasas y servicios	1	\$ 4.000,00	\$ 4.000,00
Sistema de Seguridad	1	\$ 4.000,00	\$ 4.000,00
Focos	20	\$ 2,00	\$ 40,00
Computadoras	2	\$ 455,00	\$ 910,00
Impresoras	2	\$ 120,00	\$ 240,00
Escritorios	2	\$ 150,00	\$ 300,00
Counters	1	\$ 150,00	\$ 150,00
Sillas con ruedas	3	\$ 120,00	\$ 360,00
Sillas estáticas	4	\$ 70,00	\$ 280,00
Teléfono	3	\$ 50,00	\$ 150,00
Línea telefónica	1	\$ 150,00	\$ 150,00
Archivadores aéreos	2	\$ 100,00	\$ 200,00
Archivadores de piso	2	\$ 100,00	\$ 200,00
Útiles de oficina	1	\$ 150,00	\$ 150,00
Tacho de basura	3	\$ 10,00	\$ 30,00
Aire acondicionado	6	\$ 300,00	\$ 1.800,00
Focos	5	\$ 2,00	\$ 10,00
Mesas	6	\$ 150,00	\$ 900,00
Sillas	24	\$ 50,00	\$ 1.200,00
Pizarras acrílicas	3	\$ 50,00	\$ 150,00
Focos	5	\$ 2,00	\$ 10,00
Lavadora	6	\$ 800,00	\$ 4.800,00
Secadora	6	\$ 800,00	\$ 4.800,00
Focos	2	\$ 2,00	\$ 4,00
Tachos	6	\$ 5,00	\$ 30,00
Cama plaza y media	52	\$ 160,00	\$ 8.320,00
Colchón	52	\$ 100,00	\$ 5.200,00
Juego de sábanas	52	\$ 30,00	\$ 1.560,00
Juego de toallas	52	\$ 35,00	\$ 1.820,00
Cortina de baño	32	\$ 40,00	\$ 1.280,00
Cortina para cuarto	32	\$ 40,00	\$ 1.280,00
Veladores	52	\$ 60,00	\$ 3.120,00
Lámpara	52	\$ 15,00	\$ 780,00
Espejo	32	\$ 25,00	\$ 800,00
Tacho de basura	52	\$ 10,00	\$ 520,00
Tacho para ropa sucia	52	\$ 5,00	\$ 260,00
Refrigeradoras	32	\$ 300,00	\$ 9.600,00
Aire acondicionado	32	\$ 250,00	\$ 8.000,00
Televisor lcd 21"	32	\$ 400,00	\$ 12.800,00
Cocineta eléctrica	32	\$ 50,00	\$ 1.600,00
Focos	64	\$ 2,00	\$ 128,00
Televisor lcd 60"	1	\$ 3.000,00	\$ 3.000,00
Muebles de área social	2	\$ 1.200,00	\$ 2.400,00
Juego de billar	1	\$ 800,00	\$ 800,00
Wii	1	\$ 600,00	\$ 600,00
Focos	6	\$ 2,00	\$ 12,00
TOTAL			\$ 696.478,00

10.1.1 Descripción de la Inversión

10.1.1.1 Infraestructura y Constitución

La inversión que a continuación será detallada, corresponde a la construcción de la residencia, teniendo en cuenta terreno e infraestructura del mismo:

Tabla No. 19
INVERSIÓN INFRAESTRUCTURA Y CONSTRUCCIÓN

ITEM	UNIDAD	SECCION	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Terreno	675	Infraestructura	\$ 250,00	\$ 168.750,00
Cosntruccion Residencia	1463,28	Infraestructura	\$ 300,00	\$ 438.984,00
Impuestos, tasas y servicios	1	Infraestructura	\$ 4.000,00	\$ 4.000,00
Sistema de Seguridad	1	Infraestructura	\$ 4.000,00	\$ 4.000,00
Focos	20	Infraestructura	\$ 2,00	\$ 40,00
Total General			\$ 8.552,00	\$ 615.774,00

10.1.1.2 Administración

La inversión que a continuación se detalla, corresponde a la oficina administrativa y counter:

Tabla No. 20
INVERSIÓN ADMIISTRACIÓN

ITEM	UNIDAD	SECCION	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Computadoras	2	Administración	\$ 455,00	\$ 910,00
Impresoras	2	Administración	\$ 120,00	\$ 240,00
Escritorios	2	Administración	\$ 150,00	\$ 300,00
Counters	1	Administración	\$ 150,00	\$ 150,00
Sillas con ruedas	3	Administración	\$ 120,00	\$ 360,00
Sillas estáticas	4	Administración	\$ 70,00	\$ 280,00
Teléfono	3	Administración	\$ 50,00	\$ 150,00
Línea telefónica	1	Administración	\$ 150,00	\$ 150,00
Archivadores aéreos	2	Administración	\$ 100,00	\$ 200,00
Archivadores de piso	2	Administración	\$ 100,00	\$ 200,00
Útiles de oficina	1	Administración	\$ 150,00	\$ 150,00
Tacho de basura	3	Administración	\$ 10,00	\$ 30,00
Aire acondicionado	6	Administración	\$ 300,00	\$ 1.800,00
Focos	5	Administración	\$ 2,00	\$ 10,00
TOTAL GENERAL			\$ 1.927,00	\$ 4.930,00

10.1.1.3 Área de Estudios

La inversión que se detalla a continuación corresponde al área donde los alumnos podrán reunirse a realizar tareas o lo podrán utilizar para estudiar en grupo:

Tabla No. 21
INVERSIÓN ÁREA DE ESTUDIO

ITEM	UNIDAD	SECCION	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Mesas	6	Área de estudios	\$ 150,00	\$ 900,00
Sillas	24	Área de estudios	\$ 50,00	\$ 1.200,00
Focos	5	Área de estudios	\$ 2,00	\$ 10,00
TOTAL GENERAL			\$ 202,00	\$ 2.110,00

10.1.1.4 Lavandería

Como se ha indicado en secciones anteriores, la Residencia contará con una lavandería de monedas, donde los alumnos podrán lavar y secar su ropa a bajo costo y de manera práctica. A continuación la inversión del equipamiento:

Tabla No. 22
INVERSIÓN LAVANDERÍA

ITEM	UNIDAD	SECCION	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Lavadora	6	Lavandería	\$ 800,00	\$ 4.800,00
Secadora	6	Lavandería	\$ 800,00	\$ 4.800,00
Focos	2	Lavandería	\$ 2,00	\$ 4,00
Tachos	6	Lavandería	\$ 5,00	\$ 30,00
TOTAL GENERAL			\$ 1.607,00	\$ 9.634,00

10.1.1.5 Habitaciones

La inversión de las 52 habitaciones es la siguiente:

Tabla No. 23
INVERSIÓN HABITACIONES

ITEM	UNIDAD	SECCION	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Cama plaza y media	52	Habitaciones	\$ 160,00	\$ 8.320,00
Colchón	52	Habitaciones	\$ 100,00	\$ 5.200,00
Juego de sábanas	52	Habitaciones	\$ 30,00	\$ 1.560,00
Juego de toallas	52	Habitaciones	\$ 35,00	\$ 1.820,00
Cortina de baño	32	Habitaciones	\$ 40,00	\$ 1.280,00
Cortina para cuarto	32	Habitaciones	\$ 40,00	\$ 1.280,00
Veladores	52	Habitaciones	\$ 60,00	\$ 3.120,00
Lámpara	52	Habitaciones	\$ 15,00	\$ 780,00
Espejo	32	Habitaciones	\$ 25,00	\$ 800,00
Tacho de basura	52	Habitaciones	\$ 10,00	\$ 520,00
Tacho para ropa sucia	52	Habitaciones	\$ 5,00	\$ 260,00
Refrigeradoras	32	Habitaciones	\$ 300,00	\$ 9.600,00
Aire acondicionado	32	Habitaciones	\$ 250,00	\$ 8.000,00
Televisor lcd 21"	32	Habitaciones	\$ 400,00	\$ 12.800,00
Cocineta eléctrica	32	Habitaciones	\$ 50,00	\$ 1.600,00
Focos	64	Habitaciones	\$ 2,00	\$ 128,00
TOTAL GENERAL			\$ 1.522,00	\$ 57.068,00

10.1.1.6 Área Social

En esta área se encontrará mobiliario para recreación de los estudiantes, la inversión es la siguiente:

Tabla No. 24
INVERSIÓN ÁREA SOCIAL

ITEM	UNIDAD	SECCION	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Televisor lcd 60"	1	Área social	\$ 3.000,00	\$ 3.000,00
Muebles de área social	2	Área social	\$ 1.200,00	\$ 2.400,00
Juego de billar	1	Área social	\$ 800,00	\$ 800,00
Wii	1	Área social	\$ 600,00	\$ 600,00
Focos	6	Área social	\$ 2,00	\$ 12,00
Total General			\$ 5.602,00	\$ 6.812,00

10.2 Estado de resultados proyectado

El Estado de Flujo proyectado fue basado en los siguientes supuestos:

- Financiamiento con un banco por monto de \$487,534.60, con un interés del 8% a 10 años fija, con el cual pagamos cuotas anuales de \$72,657.03

Tabla No. 25
TABLA DE AMORTIZACIÓN DE LA DEUDA

PERIODOS DE PAGO	CUOTA	PAGO DE INTERESES	AMORTIZACION DE PRINCIPAL	AMORTIZACION ACUM. PRINCIPAL	CAPITAL PENDIENTE	Coste de cancelación
0					\$ 487.534,60	
1	\$ 72.657,03	\$ 39.002,77	\$ 33.654,26	\$ 33.654,26	\$ 453.880,34	\$ 453.880,34
2	\$ 72.657,03	\$ 36.310,43	\$ 36.346,61	\$ 70.000,87	\$ 417.533,73	\$ 417.533,73
3	\$ 72.657,03	\$ 33.402,70	\$ 39.254,33	\$ 109.255,20	\$ 378.279,40	\$ 378.279,40
4	\$ 72.657,03	\$ 30.262,35	\$ 42.394,68	\$ 151.649,88	\$ 335.884,72	\$ 335.884,72
5	\$ 72.657,03	\$ 26.870,78	\$ 45.786,25	\$ 197.436,14	\$ 290.098,46	\$ 290.098,46
6	\$ 72.657,03	\$ 23.207,88	\$ 49.449,16	\$ 246.885,29	\$ 240.649,31	\$ 240.649,31
7	\$ 72.657,03	\$ 19.251,94	\$ 53.405,09	\$ 300.290,38	\$ 187.244,22	\$ 187.244,22
8	\$ 72.657,03	\$ 14.979,54	\$ 57.677,49	\$ 357.967,88	\$ 129.566,72	\$ 129.566,72
9	\$ 72.657,03	\$ 10.365,34	\$ 62.291,69	\$ 420.259,57	\$ 67.275,03	\$ 67.275,03
10	\$ 72.657,03	\$ 5.382,00	\$ 67.275,03	\$ 487.534,60	\$ 0,00	\$ 0,00

- Respecto a la venta, se han estimado ingresos de \$261,600 a capacidad completa. La Residencia Universitaria Guayaquil, podrá alojar a 52 estudiantes, ya que posee 20 habitaciones dobles y 12 habitaciones simples. El costo por cada estudiante que demande los servicios de la habitación simple, pagará la cantidad de \$550.00 mensuales, mientras que los estudiantes que demanden las habitaciones dobles, cancelará un valor mensual de \$380.00.

No se han estimado otros ingresos, pero hemos pensado en crear servicios adicionales de acuerdo a las exigencias de nuestros estudiantes, los cuales tendrán un costo diferenciado. Ello contribuirá a la estrategia de diferenciación.

- Dentro de los gastos Administrativos, hemos estimado los costos fijos, los cuales los componen los sueldos y las gastos mensuales de servicios básicos. La Residencia Universitaria Guayaquil, contará con el siguiente personal:
 - o Un Administrador
 - o Un Contador
 - o Una Recepcionista

- Dos ayudantes de Limpieza
- Empresa de seguridad privada

A cada persona se le ha designado un sueldo de \$700.00, \$480.00, \$350.00, \$600.00, \$1,500.00 respectivamente.

De la misma manera los gastos por los servicios de:

- Luz
- Agua
- Teléfono
- TV Cable
- Internet

A los cuales se les ha estimado un gasto mensual de \$1,000, \$300, \$150, 350 y \$340 respectivamente.

- Respecto a la Publicidad, se ha estimado gastar anualmente una cantidad de \$1,800 en los cuales incluyen visitas a los colegios y universidades, así como volantes publicitarios, emails masivos, página en facebook, etc.

Tabla No. 26
ESTADO DE RESULTADOS

AÑO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
INGRESOS	\$ 261,600.00	\$ 261,600.00	\$ 261,600.00	\$ 261,600.00	\$ 261,600.00	\$ 261,600.00	\$ 261,600.00	\$ 261,600.00	\$ 261,600.00	\$ 261,600.00
Ventas	\$ 261,600.00	\$ 261,600.00	\$ 261,600.00	\$ 261,600.00	\$ 261,600.00	\$ 261,600.00	\$ 261,600.00	\$ 261,600.00	\$ 261,600.00	\$ 261,600.00
Otros Ingresos	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Total Ventas	\$ 261,600.00	\$ 261,600.00	\$ 261,600.00	\$ 261,600.00	\$ 261,600.00	\$ 261,600.00	\$ 261,600.00	\$ 261,600.00	\$ 261,600.00	\$ 261,600.00
GASTOS	\$ 108,572.60	\$ 107,808.20	\$ 113,248.16	\$ 108,692.51	\$ 109,141.31	\$ 114,594.60	\$ 108,052.42	\$ 110,514.82	\$ 110,514.82	\$ 108,514.82
Gastos de Administración	\$ 25,680.00	\$ 25,680.00	\$ 25,680.00	\$ 25,680.00	\$ 25,680.00	\$ 25,680.00	\$ 25,680.00	\$ 25,680.00	\$ 25,680.00	\$ 25,680.00
Honorarios	\$ 43,560.00	\$ 43,995.60	\$ 44,435.56	\$ 44,879.91	\$ 45,328.71	\$ 45,782.00	\$ 46,239.82	\$ 46,702.22	\$ 46,702.22	\$ 46,702.22
Publicidad	\$ 3,000.00	\$ 1,800.00	\$ 1,800.00	\$ 1,800.00	\$ 1,800.00	\$ 1,800.00	\$ 1,800.00	\$ 1,800.00	\$ 1,800.00	\$ 1,800.00
Mantenimiento	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 10,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 10,000.00	\$ 3,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 3,000.00
Depreciación	\$ 31,332.60	\$ 31,332.60	\$ 31,332.60	\$ 31,332.60	\$ 31,332.60	\$ 31,332.60	\$ 31,332.60	\$ 31,332.60	\$ 31,332.60	\$ 31,332.60
Utilidad Operativa	\$ 153,027.40	\$ 153,791.80	\$ 148,351.84	\$ 152,907.49	\$ 152,458.69	\$ 147,005.40	\$ 153,547.58	\$ 151,085.18	\$ 151,085.18	\$ 153,085.18
Pago de intereses	\$ 39,002.77	\$ 36,310.43	\$ 33,402.70	\$ 30,262.35	\$ 26,870.78	\$ 23,207.88	\$ 19,251.94	\$ 14,979.54	\$ 10,365.34	\$ 5,382.00
Utilidad antes de participación laboral	\$ 114,024.63	\$ 117,481.37	\$ 114,949.15	\$ 122,645.14	\$ 125,587.91	\$ 123,797.53	\$ 134,295.64	\$ 136,105.65	\$ 140,719.85	\$ 147,703.18
(-)15% Participación Laboral	\$ 17,103.69	\$ 17,622.21	\$ 17,242.37	\$ 18,396.77	\$ 18,838.19	\$ 18,569.63	\$ 20,144.35	\$ 20,415.85	\$ 21,107.98	\$ 22,155.48
Utilidad antes de Impuestos	\$ 96,920.94	\$ 99,859.17	\$ 97,706.77	\$ 104,248.37	\$ 106,749.73	\$ 105,227.90	\$ 114,151.29	\$ 115,689.80	\$ 119,611.87	\$ 125,547.70
(-) 24% Impuesto a la Renta	\$ 23,261.02	\$ 23,966.20	\$ 23,449.63	\$ 25,019.61	\$ 25,619.93	\$ 25,254.70	\$ 27,396.31	\$ 27,765.55	\$ 28,706.85	\$ 30,131.45
Utilidad antes de reserva legal	\$ 73,659.91	\$ 75,892.97	\$ 74,257.15	\$ 79,228.76	\$ 81,129.79	\$ 79,973.20	\$ 86,754.98	\$ 87,924.25	\$ 90,905.02	\$ 95,416.26
(-) 10% Reserva Legal	\$ 7,365.99	\$ 7,589.30	\$ 7,425.71	\$ 7,922.88	\$ 8,112.98	\$ 7,997.32	\$ 8,675.50	\$ 8,792.42	\$ 9,090.50	\$ 9,541.63
UTILIDAD NETA	\$ 66,293.92	\$ 68,303.67	\$ 66,831.43	\$ 71,305.88	\$ 73,016.81	\$ 71,975.88	\$ 78,079.48	\$ 79,131.82	\$ 81,814.52	\$ 85,874.63

Los demás rubros como lo son Depreciación, Amortización, son definidos de la misma operación.

10.3 Flujo de caja proyectado

A continuación podremos observar nuestro flujo de caja, donde se detallan todos los ingresos de efectivo y egresos.

Calculando la Tasa Interna de retorno a 10 años, podemos observar que la misma es del 38%.

**Tabla No. 27
FLUJO DE CAJA**

AÑO	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ENTRADAS		\$ 261.600,00	\$ 261.600,00	\$ 261.600,00	\$ 261.600,00	\$ 261.600,00	\$ 261.600,00	\$ 261.600,00	\$ 261.600,00	\$ 261.600,00	\$ 261.600,00
Ventas		\$ 261.600,00	\$ 261.600,00	\$ 261.600,00	\$ 261.600,00	\$ 261.600,00	\$ 261.600,00	\$ 261.600,00	\$ 261.600,00	\$ 261.600,00	\$ 261.600,00
Total Ventas		\$ 261.600,00	\$ 261.600,00	\$ 261.600,00	\$ 261.600,00	\$ 261.600,00	\$ 261.600,00	\$ 261.600,00	\$ 261.600,00	\$ 261.600,00	\$ 261.600,00
SALIDAS		\$ 181.229,63	\$ 180.465,23	\$ 185.905,19	\$ 181.349,54	\$ 181.798,34	\$ 187.251,63	\$ 182.709,45	\$ 183.171,85	\$ 183.171,85	\$ 183.171,85
Gastos de Administración		\$ 25.680,00	\$ 25.680,00	\$ 25.680,00	\$ 25.680,00	\$ 25.680,00	\$ 25.680,00	\$ 25.680,00	\$ 25.680,00	\$ 25.680,00	\$ 25.680,00
Honorarios		\$ 43.560,00	\$ 43.995,60	\$ 44.435,56	\$ 44.879,91	\$ 45.328,71	\$ 45.782,00	\$ 46.239,82	\$ 46.702,22	\$ 47.169,24	\$ 47.640,93
Publicidad		\$ 3.000,00	\$ 1.800,00	\$ 1.800,00	\$ 1.800,00	\$ 1.800,00	\$ 1.800,00	\$ 1.800,00	\$ 1.800,00	\$ 1.800,00	\$ 1.800,00
Mantenimiento		\$ 5.000,00	\$ 5.000,00	\$ 10.000,00	\$ 5.000,00	\$ 5.000,00	\$ 10.000,00	\$ 5.000,00	\$ 5.000,00	\$ 5.000,00	\$ 5.000,00
Depreciación		\$ 31.332,60	\$ 31.332,60	\$ 31.332,60	\$ 31.332,60	\$ 31.332,60	\$ 31.332,60	\$ 31.332,60	\$ 31.332,60	\$ 31.332,60	\$ 31.332,60
Amortización de Capital		\$ 33.654,26	\$ 36.346,61	\$ 39.254,33	\$ 42.394,68	\$ 45.786,25	\$ 49.449,16	\$ 53.405,09	\$ 57.677,49	\$ 62.291,69	\$ 67.275,03
Intereses		\$ 39.002,77	\$ 36.310,43	\$ 33.402,70	\$ 30.262,35	\$ 26.870,78	\$ 23.207,88	\$ 19.251,94	\$ 14.979,54	\$ 10.365,34	\$ 5.382,00
Total Egresos		\$ 181.229,63	\$ 180.465,23	\$ 185.905,19	\$ 181.349,54	\$ 181.798,34	\$ 187.251,63	\$ 182.709,45	\$ 183.171,85	\$ 183.171,85	\$ 183.171,85
Utilidad Neta		\$ 80.370,37	\$ 81.134,77	\$ 75.694,81	\$ 80.250,46	\$ 79.801,66	\$ 74.348,37	\$ 78.890,55	\$ 78.428,15	\$ 78.428,15	\$ 78.428,15
(+) Depreciación		\$ 31.332,60	\$ 31.332,60	\$ 31.332,60	\$ 31.332,60	\$ 31.332,60	\$ 31.332,60	\$ 31.332,60	\$ 31.332,60	\$ 31.332,60	\$ 31.332,60
Capital de Trabajo											
Inversión Inicial	\$ 208.943,40										
Préstamo de la deuda	\$ 487.534,60										
Valor de Empresa		\$ 111.702,97	\$ 112.467,37	\$ 107.027,41	\$ 111.583,06	\$ 111.134,26	\$ 105.680,97	\$ 110.223,15	\$ 109.760,75	\$ 109.760,75	\$ 109.760,75
FLUJO NETO EFECTIVO	\$ (278.591,20)	\$ 111.702,97	\$ 112.467,37	\$ 107.027,41	\$ 111.583,06	\$ 111.134,26	\$ 105.680,97	\$ 110.223,15	\$ 109.760,75	\$ 109.760,75	\$ 109.760,75
TIR		38%									

10.4 Punto de equilibrio

Como observamos, al carecer de costos variables, nuestros ingresos serán iguales a los costos, en la medida que alcancemos a cubrir estos costos fijos.

Tabla No. 28
CÁLCULO DE PUNTO DE EQUILIBRIO

Cálculo del Punto de Equilibrio	
Ingresos Totales	\$ 261.600,00
Costos Variables Totales	\$ -
Contribución Marginal Total	\$ 261.600,00
Promedio ponderado de porcentaje de contribución marginal	100%
Costos Fijos	\$ 69.240,00
Pto. De Equilibrio Costos Fijos	\$ 69.240,00
Tarifa Promedio	\$ 419,23
Personas al año	165
Personas al mes	14
Porcentaje de Ocupancia Pto. De Equilibrio	26,47%

10.5 Razones Financieras

A continuación detallaremos un resumen de las razones financieras en base a los cálculos realizados y a los supuestos detallados anteriormente.

Tabla No. 29
RAZONES FINANCIERAS

RAZONES	1	2	3	4	5
RAZÓN CIRCULANTE	\$ 4,92	\$ 13,82	\$ 16,47	\$ 17,85	\$ 19,63
ACTIVOS CIRCULANTES	\$ 114.329,12	\$ 331.307,17	\$ 386.249,15	\$ 446.574,15	\$ 502.977,57
PASIVOS CIRCULANTES	\$ 23.261,02	\$ 23.966,20	\$ 23.449,63	\$ 25.019,61	\$ 25.619,93
RAZÓN DE ENDEUDAMIENTO	\$ 0,20	\$ 0,07	\$ 0,06	\$ 0,06	\$ 0,05
PASIVOS CIRCULANTES	\$ 23.261,02	\$ 23.966,20	\$ 23.449,63	\$ 25.019,61	\$ 25.619,93
ACTIVOS CIRCULANTES	\$ 114.329,12	\$ 331.307,17	\$ 386.249,15	\$ 446.574,15	\$ 502.977,57
COBERTURA DE INTERESES	\$ 3,92	\$ 4,24	\$ 4,44	\$ 5,05	\$ 5,67
UTILIDAD DE OPERACIÓN	\$ 153.027,40	\$ 153.791,80	\$ 148.351,84	\$ 152.907,49	\$ 152.458,69
GASTOS DE INTERESES	\$ 39.002,77	\$ 36.310,43	\$ 33.402,70	\$ 30.262,35	\$ 26.870,78
ROA	7,80%	8,07%	7,68%	7,93%	7,90%
UTILIDAD NETA	\$ 66.293,92	\$ 68.303,67	\$ 66.831,43	\$ 71.305,88	\$ 73.016,81
ACTIVO TOTAL	\$ 849.505,40	\$ 846.562,85	\$ 870.172,23	\$ 899.164,63	\$ 924.235,45
ROE	31,73%	28,80%	28,17%	30,06%	30,78%
UTILIDAD NETA	\$ 66.293,92	\$ 68.303,67	\$ 66.831,43	\$ 71.305,88	\$ 73.016,81
CAPITAL	\$ 208.943,40	\$ 237.205,12	\$ 237.205,12	\$ 237.205,12	\$ 237.205,12

La razón circulante nos indica que la empresa dispone de \$4.92 por cada dólar de pasivo circulante en el año 1, \$13.82 por cada dólar en el año 2, \$16.47 por cada dólar en el año 3, \$17.85 por cada dólar en el año 4 y \$19.63 por cada dólar en el año 5.

La razón de endeudamiento nos indica que el activo total está financiado por un 20% por terceros, el 7% en el año 2, 6% en el año 3 y 4 y un 5% en el año 5.

La razón cobertura de intereses nos indica que la utilidad de operación cubre 3.92 veces el gasto de intereses en el año 1, 4.24 veces en el año 2, 4.44 en el año 3, 5.05 en el año 4 y 5.67 en el año 5.

Por último podemos observar la rentabilidad sobre activos y patrimonio. La rentabilidad sobre activos para el año 1 es del 7.80%, del 8.07% en el año 2, del 7.68% en el año 3, del 7.93% en el año 4 y del 7.90% en el año 5. Respecto a la rentabilidad sobre el patrimonio es del 31.73% en el año 1, 28.80% en el año 2, 28.17% en el año 3, 30.06% en el año 4 y el 30.78% en el año 5.

10.6 Rendimiento exigido por los accionistas

Para el cálculo de la tasa de descuento, se aplicó la fórmula del costo total promedio ponderado (CCPP) o (Rk):

$$r_k = r_d (1 - T)(L) + r_e(1 - L);$$

Donde:

rd: rentabilidad de la deuda	8%
T: impuestos	24%
L: Nivel de endeudamiento	70%
(1-L): Capital propio	30%

Para hallar la TMAR se aplica la fórmula del CAPM:

Donde:

$$r_e = r_f + \beta(r_m - r_f) + \Delta \text{ riesgo país}$$

rf: Tasa libre de riesgo	1.66% 10-Yr Bond
rm: Tasa de Mercado	10.93% S&P 500
Δ riesgo país	7.65% 765 puntos base
B sector REIT – Residential	1.10

Reemplazando en fórmula de CAPM:

$$r_e = 0.0166 + 1.10*(0.1093 - 0.0166) + 0.0765$$

re = 19.51%

Reemplazando en fórmula de CCPP

$$r_k = 0.08*(1 - 0.30)*(0.70) + 0.1951*(1 - 0.70)$$

rk = 10.11%

11. Oferta a los inversionistas

11.1 Financiación requerida

La financiación requerida para nuestro proyecto suma un monto de \$696,478.00. Como se pudo apreciar en el capítulo desarrollado del Plan Financiero así como en el Plan Económico, la inversión inicial responde en su mayor parte a la compra del Terreno y la construcción de la Residencia Universitaria Guayaquil, siendo \$168,750.00 y \$438,984.00 respectivamente su costo.

Dicha inversión inicial se financiará de la siguiente manera: 70% deuda con una institución del sector financiero (\$ 487,534.60) y el 30% por parte de inversionistas (\$ 208,943.40)

Por la diferencia, los gastos corresponden a la adecuación de las habitaciones y demás ambientes de la Residencia, lo cual es indispensable, para que ésta comience sus operaciones.

11.2 Oferta a los inversionistas

La oferta de nuestro proyecto a los inversionistas es muy atractiva, dado que como podemos apreciar los flujos proyectados prometen una TIR en 10 años del 35%.

En los flujos de ingresos, no hemos considerado, el rubro de otros ingresos, tanto como el lavado, snacks, y telefonía, por lo que hemos proyectado una ocupación total de las habitaciones de la Residencia. Nuestro objetivo es dar un servicio diferenciado a un departamento de familias anfitrionas, es decir, el estudiante deberá sentirse totalmente respaldado por un servicio tal como estuviera en casa, donde las necesidades son variadas y a ello podríamos sumarle un costo diferenciado dependiendo de la necesidad del estudiante.

Si analizamos las oportunidades de mercado, podemos observar que nuestro proyecto como todo proyecto de construcción son proyectos seguros y por consiguiente su retorno es a mediano plazo.

Nuestra estrategia de mercado y ventas estará desarrollada a miras de que la ocupación de las habitaciones esté siempre en su totalidad. Se visitará y entregará volantes a los estudiantes del último curso de bachillerato de los colegios domiciliados en provincias de la costa y oriente, de tal manera que se dé a conocer nuestro servicio a nivel nacional.

Analizando nuestra competencia, en su respectivo capítulo se ha mencionado el desarrollo de esta clase de servicio en la ciudad de Guayaquil, el cual se encuentra muy poco explorado. Esta clase de servicio demanda confianza, y debido a que nuestras expectativas de crecimiento de estudiantes universitarios que residen en otras provincias es optimistas, según reportes de revistas, periódicos y en las entrevistas con personas

encargadas del Bienestar Estudiantil de universidades como Católica, ESPOL y Guayaquil hemos determinado una tasa de crecimiento del 3% anual.

Por parte del equipo, podemos indicar a los inversionistas, que contamos con una combinación de competencias adecuada para rentabilizar el dinero en esta clase de proyectos. El equipo está conformado por un Ing. Civil con amplia experiencia en el ámbito de la construcción, actual Gerente General de la Constructora Miele & Miele, a la vez cuenta con una Ing. Comercial, con experiencia en administración de Inversiones, actual Gerente General de la Administradora de Fondos Amazonas Capital Management, y contamos con un Ing. Portuario, quien ha desempeñado cargos donde ha predominado el servicio al cliente.

Este equipo se encuentra comprometido y unirá esfuerzos para que haya una sinergia en los resultados a obtener.

Dentro de las alianzas estratégicas a llevarse a cabo, se encuentran las universidades como la ESPOL y Guayaquil, con el objetivo de tomar como referencia nuestra residencia universitaria a sus alumnos.

11.3 Capitalización

La capitalización del inversionista es durante el largo periodo, al poder palpar el crecimiento de la residencia universitaria y poder observar como su capital inicial invertido gana rentabilidad a medida que los años pasan y el negocio de posiciona más en el mercado.

11.4 Aplicación de los fondos

La aplicación de los fondos, básicamente responde a gastos preoperativos y costos indispensables como el acondicionamiento de las habitaciones y de la Residencia en sí, para que nuestro proyecto pueda atender al cliente considerando todas las necesidades prioritarias para el usuario de la residencia,

Podemos dividir los fondos en las siguientes aplicaciones:

- Terreno
- Construcción de la Residencia
- Gastos pre operativos
- Acondicionamiento de la residencia

11.5 Retorno para los inversionistas

El retorno para los inversionistas se ha proyectado en 10 años una TIR del 35%.

Debemos tener en cuenta que los proyectos inmobiliarios o de construcción son de alta capitalización, luego de la recuperación de la inversión.

La TIR estimada, está basada ingresos netamente a la ocupación de las habitaciones, pudiendo armar estratégicamente servicios diferenciados con costos diferenciados.

11.6 Salida para los inversionistas

Las políticas de inversión son las siguientes:

- Los inversionistas deberán dejar su dinero invertido en el proyecto como mínimo seis años
- A partir del sexto año, el inversionista podrá retirar la totalidad de su rendimiento o parte del mismo, así como su capital invertido.
- Los inversionistas podrán hacer aumento de capital cuando deseen, siempre y cuando se determine la necesidad del mismo en Junta de Accionistas.

12. Los Riesgos

12.1 Riesgos del macro-entorno:

12.1.1 Económico:

Dentro del análisis económico del producto per cápita en el Ecuador encontramos que el mismo se encuentra \$8.000, en relación con la población ecuatoriana según último censo (Banco Central del Ecuador), lo cual nos da un marco prometedor para poder insertar nuestro modelo de negocio basado a un segmento de tanta preocupación como es el de nuestros estudiantes universitarios.

En cuanto al precio del mercado en relación del tiempo podemos citar como fuente el Banco Central del Ecuador en su sitio web el cual nos informa que este tipo de interés en nuestro país se encuentra en cuanto a nuestro sector de industria, es decir vivienda en 11.33 % anual, lo cual quiere decir que el Ecuador no es un país con riesgo para la inversión en esta industria.

En términos inflacionarios el país se encuentra en un máximo de un 6.12% (Fuente: Banco Central del Ecuador) promediando un ligero aumento de 1.2% mensual en cuanto al incremento generalizado de los precios de los bienes en relación con nuestra moneda actual en este caso el dólar, es decir se refleja una pérdida constante del poder adquisitivo del ecuatoriano promedio lo cual nos representaría una debilidad a largo plazo y lo cual generaría un ligero aumento de precios mensualmente dentro de nuestro costo base.

Los últimos meses en el tema de desempleo a nivel país es irregular es decir que mensualmente aumenta o disminuye un 1.3% según Fuente: Banco Central del Ecuador, lo cual no nos da una perspectiva a corto plazo de cómo se encuentra la situación común en cuanto al nivel de vida que tiene el ecuatoriano promedio; pero tomando la cifra anual muestra un claro aumento en cuanto al 2011, 1.4% llegando en el 2012 en un 9.09%, lo cual muestra una clara inestabilidad laboral.

12.1.2 Político

Dentro de los términos de riesgo país y estabilidad política que atraviesa el Ecuador en estos momentos según Fuente del Banco Central podemos señalar que el mismo se encuentra en un promedio de 794 con un decremento de 4 puntos diariamente lo cual demuestra que el Ecuador se encuentra en mejoramiento continuo en cuanto al panorama mundial.

La deuda externa del Ecuador, según el informe correspondiente a junio del Banco Central del Ecuador (BCE), alcanzó los \$14 072,7 millones que sumados a los últimos préstamos

realizados por el Gobierno alcanzan en total los \$16 207,7 millones, esto demuestra el porqué de la gran cifra que atraviesa el Ecuador hoy en día en cuanto a su riesgo país.

El clima político a pesar de que el gobierno actual tiene oposición marcada se puede mencionar que es estable en cuanto a la aceptación del pueblo hacia su presidente de un 50% (Fuente: Diario El Universo), lo cual deja por sentado que la reelección del mismo se dará y por ende las reglas serán las mismas en 4 años más, dejándonos un panorama semi-estable que podremos usar como fortaleza para nuestra residencia.

En cuanto al tema de déficit se refiere, la política impulsó a la producción y restricción a las importaciones a través aranceles y el aumento del Impuesto a la Salida de Divisas (ISD) no logra revertir el saldo negativo de la balanza comercial.

Datos difundidos por el Banco Central, revelan que la balanza comercial total entre enero y octubre registró un saldo negativo de USD 1 276 millones. Sin embargo, el mayor desequilibrio se dio en la balanza comercial no petrolera. En ella, las importaciones superan a las exportaciones por USD 6 875 millones, entre enero y octubre, lo cual es una debilidad muy fuerte en cuanto al tema macroeconómico para la puesta en marcha de un proyecto como la Residencia Universitaria Guayaquil.

12.1.3 Sociocultural

Dentro del análisis sociocultural del macro entorno encontramos que el nivel de ingresos de la población ecuatoriana en los últimos años se encuentra en un nivel mediano alto según (Fuente: Banco Mundial) y la tasa de incidencia de pobreza se encuentra en un 32.8% en relación con el último año con una disminución de promedio 3% año a año, lo cual nos demuestra una ligera pero sostenida disminución en cuanto al índice de pobreza lo cual nos llama a poder invertir en una población en mejoramiento continua en cuanto a su nivel de ingresos así como en su nivel de formación académica, que en este caso es el rubro principal al que vamos a apuntar.

Tomando en cuenta un último dato de investigación realizado por la Escuela de Negocios IDE en cuanto al consumismo ecuatoriano encontramos que el consumo representa un 78% del PIB; pero con una ligera disminución en cuanto a los otros años se refiere lo cual nos da como lección final que el Ecuador apunta a establecer una regulación estable pero beneficiosa en cuanto al consumismo de los servicios del macro entorno social.

12.2 Riesgos del Micro entorno

12.2.1 Barreras de Entrada

Dentro del desarrollo de las economías de escala en el sector de la industria de la construcción está en un 3.84% esto quiere decir un aumento de 1% en relación con su año

anterior 2011, según (Fuente: Banco Central del Ecuador), lo cual demuestra el interés de los nuevos inversionistas en realizar proyectos de construcción a niveles masivos lo cual disminuye la dificultad para ingresar en este mercado que aunque su barrera de entrada es alta debido a los grandes niveles de inversión, las posibilidades de financiamiento son cada vez mas alcanzables para lograr dichos préstamos.

12.2.2 Diferenciación del producto

Gracias a que nuestro valor agregado es específicamente el diseño del edificio logísticamente adaptado las necesidades de los estudiantes, nos da una diferenciación del producto muy amplia a las pocas alternativas que existe en el mercado lo cual hace distante la aparición de un competidor al menos parecido a nuestro servicio.

12.2.3 Inversión Necesaria Requisitos de Capital

Dentro de nuestra inversión necesaria contamos con un presupuesto inicial de \$696.478, lo cual permite instalar la residencia universitaria en el norte de la ciudad de Guayaquil, específicamente en la Alborada lo cual tiene un costo asociado elevado gracias a la ubicación.

Así también contamos con el apoyo de un grupo de inversionistas los cuales cuentan con la experiencia más que necesaria para este tipo de negocios como son la constructora “Mieles & Mieles” los cuales van a hacer el 30% de la inversión y el otro 70% se hará con financiamiento bancario.

12.2.4 Costos del cambio del proveedor

Los costos del cambio del proveedor de este servicio realmente son poco perceptibles gracias a los valores agregados y a la metodología del modelo de negocio, gracias a que es una nueva idea de hospedaje exclusivo para estudiantes universitarios el cliente final en este caso el padre de familia no verá problemas para adquirir el servicio y asegurar la estadía de su hijo en un lugar fuera de casa.

12.2.5 Ventajas en costos independientes de las economías de escala

Dentro de las ventajas en costos independientes de las economías de escala, tenemos la experiencia de nuestro inversionista principal en este caso “Constructora Mieles & Mieles”, la cual cuenta con 20 años en el mercado de construcción y lo cual nos da una ventaja competitiva para los nuevos entrantes y establece una barrera de entrada importante. Luego tenemos la patente del modelo de negocio lo cual nos da la exclusividad

Tabla No. 30
RIESGOS DEL MACROENTORNO Y MICROENTORNO

	Tipos de Riesgos	Análisis	Impacto	Tipos de Control
M i c r o	Disminución de las barreras de entrada	Puede darse que se intente imitar nuestro modelo de negocio por parte de los competidores en servicios corrientes y complementarios	Alto	Compromiso con la satisfacción y superación de las expectativas de nuestros clientes, a través de la mejora continua en la calidad del servicio entregado
	Diferenciación del producto	Dentro del no cumplimiento de las políticas de calidad podría crearse una brecha procedimental la cual nos generaría pérdida de nuestros clientes	Medio	Desarrollar sistemas tecnológicos que cooperen a llevar la vanguardia en cuanto a los servidores que se brindan continuamente y los cuales a su vez son prioridad y prestigio para la organización
	Inversión Necesaria Requisitos de Capital	El no contar con apoyo de inversionistas atrasaría nuestro proceso de vinculación en el mercado de universitarios y retardaría nuestro retorno.	Bajo	Realizar procedimientos continuos de creación de base datos de inversionistas, lo cual evitara la dependencia en solo socio estratégico.
	Costos del cambio del proveedor	Desequilibraría el modelo de negocio cayendo en pérdidas de clientes y bajos rendimientos en el servicio	Bajo	Elaboración de presupuestos basados en el escenario más crítico, así como también proyectar un retorno de la inversión dentro del tiempo más largo posible de tal forma estar preparado para algún percance con el cambio de los precios.
M a c r o	Económico	Aumento del riesgo país, regional y global, así como cambio en la orientación de la estructura tributaria en contra del empleador	Alto	Mediante una rigidez organizacional basada en el manejo y cumplimiento de los objetivos y metas, sus bonificaciones y el tiempo de las mismas así como crear objetivos medibles pero desafiantes que no conlleven a una nivel de endeudamiento innecesario que pueda crear un problema futuro por cambio de políticas
	Política	Desbalance en los poderes del estado	Medio	Procedimientos versátiles que puedan desenvolverse en un escenario de cambio de políticas mediante planes de respaldo viables; pero creíbles que den estabilidad y seguridad a la empresa.
	Sociocultural	Cambio en las Características de la Población	Alto	Preparación continua en las nuevas tendencias administrativas del entorno, así como también una continua actualización del know-how del negocio para mejorar los proyectos investigativos que nos ayuden a generar alertas para realizar mejoras en su debido momento

13. APENDICES

APENDICE # 1

Fuente: Informe Anual 2010

Principales delitos contra y contra la propiedad denunciador en el Ministerio fiscal en la ciudad de Guayaquil (extracto)

Autor: Centro de Estudios de Investigación y Estadísticas – ICM – ESPOL

Fecha: Febrero 2, 2011



"PRINCIPALES DELITOS
CONTRA LAS PERSONAS Y CONTRA LA PROPIEDAD"
DENUNCIADOS EN EL MINISTERIO FISCAL
EN LA CIUDAD GUAYAQUIL

INFORME ANUAL 2010

Visite nuestro sitio web
<http://www.icm.espol.edu.ec/delitos>

Centro de Estudios e Investigaciones Estadísticas
ICM-ESPOL
<http://www.icm.espol.edu.ec/estadisticas>

Guayaquil, febrero 1 de 2011

2. Síntesis de 2010

Durante el año 2010, el Ministerio Público en Guayaquil recibió un *Gran Total de Denuncias* igual a cuarenta y dos mil doscientos sesenta y nueve (42269).

El número de denuncias que reportaron *Principales Delitos contra las Personas* asciende a once mil seiscientos cuarenta y ocho (11648), en tanto que el número de denuncias que reportaron *Principales Delitos contra la Propiedad* es diez mil doscientos treinta y uno (10231). La suma de ambas categorías (*Suma de Principales Delitos*) es veintitín mil ochocientos setenta y nueve (21879) y lo cual representa aproximadamente el 52% del *Gran Total de Denuncias* recibidas.

De los delitos que pertenecen a la categoría *Otras Denuncias* se recibieron en número igual a veinte mil trescientos noventa (20390), que representan aproximadamente el 48% del número total de denuncias recibidas. Véanse detalles respecto a los números de denuncias recibidas por categorías en la Tabla 1.

TABLA 1
Denuncias recibidas en las Oficinas de Ministerio Público en Guayaquil
DENUNCIAS RECEPTADAS DURANTE EL AÑO 2010
Totales Generales

CATEGORÍA DE DELITO	NÚMERO DE DENUNCIAS	PORCENTAJE
Principales Delitos Contra las Personas	11648(27.6%)	27.56%
Principales Delitos Contra la Propiedad	10231(24.2%)	24.20%
Suma de Principales Delitos	21879(51.8%)	51.76%
Otras Denuncias	20390(48.2%)	48.24%
GRAN TOTAL DE DENUNCIAS RECEPTADAS EN 2010	42269(100%)	100.00%

NOTA: El total de "principales delitos" representa el 51,76% de todos los delitos denunciados durante el año 2010

Para conocer el número de denuncias reportadas por tipo de delito de los pertenecientes a la categoría Principales Delitos contra las Personas, véase la Tabla 2, para los pertenecientes a la categoría Principales Delitos contra la Propiedad, véase la Tabla 3 y para otras denuncias, véase la Tabla 4.

receptadas, el Robo Agravado representa el 22,95% de ese Gran Total; es decir, por cada cien actas de denuncias que se reciben en el Ministerio Fiscal en Guayaquil, alrededor de 23 corresponden al delito que hemos mencionado.

TABLA 1
Denuncias receptadas en las Oficinas de Ministerio Público en Guayaquil
DENUNCIAS RECEPTADAS DURANTE EL AÑO 2010
Principales Delitos contra las Personas

DELITO	FRECUENCIA ABSOLUTA	PORCENTAJE RESPECTO A ESTA CATEGORÍA DE DELITO	PORCENTAJE RESPECTO A LA SUMA DE PRINCIPALES DELITOS	PORCENTAJE RESPECTO AL "GRAN TOTAL"
Homicidio	423(440)	4,30%	2,38%	1,18%
Fraude	424(442)	3,64%	1,84%	1,00%
Robo Agravado	3229(3178)	83,27%	44,33%	22,95%
Secuestro Expreso	521(200)	2,76%	1,47%	0,78%
Violencia	705(660)	8,05%	3,22%	1,87%
SUMA DE LOS PRINCIPALES DELITOS CONTRA LAS PERSONAS	7168(6140)	100,00%	82,24%	27,56%

NOTA: Los "delitos contra las personas" representan el 82,24% de los "principales delitos" denunciados y el 27,56% del "gran total"

TABLA 2
Denuncias receptadas en las Oficinas de Ministerio Público en Guayaquil
DENUNCIAS RECEPTADAS DURANTE EL AÑO 2010
Principales Delitos contra la Propiedad

DELITO	FRECUENCIA ABSOLUTA	PORCENTAJE RESPECTO A ESTA CATEGORÍA DE DELITO	PORCENTAJE RESPECTO A LA SUMA DE PRINCIPALES DELITOS	PORCENTAJE RESPECTO AL "GRAN TOTAL"
Robo Simple	3788(4521)	38,83%	18,18%	8,75%
Hurto	1327(1587)	12,97%	8,40%	3,07%
Robo en Domicilio	1453(1504)	14,20%	7,00%	2,38%
Robo de Vehículos	2887(2820)	28,22%	13,92%	8,87%
Robo en Local Comercial	762(1133)	7,74%	3,82%	1,33%
Robo en Bancos	43	0,04%	0,02%	0,01%
SUMA DE LOS PRINCIPALES DELITOS CONTRA LA PROPIEDAD	10231(11578)	100,00%	46,32%	23,63%

NOTA: Los "delitos contra la propiedad" representan el 46,32% de los "principales delitos" denunciados y el 23,63% del "gran total"

APENDICE # 2

Fuente: www.expreso.ec

Fecha: Enero 10, 2010

Una opción para alumnos de provincias y extranjeros

Familias anfitrionas alojan a universitarios de fuera de la urbe

Desde hace tres años, la U. Católica de Guayaquil puso en marcha el proyecto que cuenta con la participación de 42 familias que brindan hospedaje a estudiantes de otras provincias.

Más sobre esta noticia:

[Extranjeros también tienen su residencia](#)



Foto: Jimmy Negrete / Expreso

Estudiantes. Ana Romero, Priscila Yungaicela y Ana Ortega revisan sus tareas antes de dirigirse a la universidad. José De Lucas, dueño de la residencia, las observa.

Llegaron a Guayaquil desde diferentes ciudades del país para estudiar una carrera en la Universidad Católica. Además de ello, Ana Romero, Priscila Yungaicela y Ana Ortega también encontraron una casa que les ofreció un ambiente familiar.

Al ingresar a la residencia, ubicada en la avenida del Salado 406 entre las calles Sexta y Séptima de la ciudadela Miraflores, se escucha el sonido del movimiento de las plantas que adornan el cerramiento.

Una escalera situada en el lado derecho conduce a cinco habitaciones ubicadas en la planta alta; mientras que una puerta frontal da paso hacia dos cuartos que colindan con la sala principal de la vivienda.

Las habitaciones, cuyos costos de alquiler fluctúan entre \$ 200 y \$ 300 mensuales, están amobladas, tienen ventilador y baño privado con agua caliente. Además, cuentan con servicio de TV pagada e Internet.

El dueño de la vivienda de siete cuartos es José De Lucas. Él ha impuesto reglas de convivencia interna para garantizar el respeto, seguridad y tranquilidad a los huéspedes.

“Aquí está prohibido hacer escándalo, armar fiestas, fumar y beber”, indica con un tono de voz fuerte, aunque natural.

En uno de los cuartos, Romero, de 19 años, se alista para dirigirse a la universidad donde estudia Nutrición, Dietética y Estética.

Ella es de Piñas (El Oro) y dice que no le costó trabajo adaptarse a su nueva casa, donde habita desde mayo pasado.

“Cuando decidí estudiar en Guayaquil, mi preocupación fue dónde podía vivir, ya que aquí no tengo familiares. Pero la universidad nos recomendó esta residencia y mis padres no duraron en firmar el contrato de arriendo, debido al ambiente familiar que ofrece”, explica.

Mientras baja las escaleras se encuentra con Yungaicela, de 20 años, quien en el 2007 llegó de Pasaje (El Oro) para estudiar Jurisprudencia.

“La universidad nos recomendó varias casas de familias en las que podía alojarme, pero mis padres fueron los que decidieron, de acuerdo con los servicios que ofrecían”, recuerda.

Desde hace tres años, la Universidad Católica puso en marcha el proyecto Familias Anfitrionas, mediante el cual se busca hospedaje para estudiantes que llegan de otras provincias del país.

La universidad cuenta con una base de datos de 42 familias que habitan en diferentes sectores de la urbe, especialmente del norte. Ellas se encargan de proporcionar al estudiante: vivienda, alimentación, tranquilidad, seguridad y un ambiente familiar.

Ortega, de 22 años, quien llegó en marzo pasado de Zaruma (El Oro) para estudiar Psicología en este centro de estudio superior, dice estar cómoda en la residencia. “He logrado ser independiente y hacer buenas amistades”, anota.

El dueño de la casa está pendiente del cuidado y alimentación de las jóvenes, del lavado y planchado de la ropa y de que en las habitaciones y los baños no les falte nada.

Para ello cuenta con la ayuda de Elena Marcillo, quien lleva 11 años trabajando como empleada y goza del aprecio de todas. En muchas ocasiones ha tenido que asumir la función de enfermera cuando alguna estudiante está enferma. “Enseguida avisamos a sus familiares para que estén al tanto de lo que está pasando”, agrega el único hombre de la casa.

Esa es otra de sus responsabilidades, aunque asegura que lo hace no solo por el compromiso que tiene con los padres de las jóvenes, sino para la tranquilidad y bienestar de todos. (MTM)

Detalles

Estudiantes

Un 12% de estudiantes de la Universidad Católica viene de otras ciudades y provincias. Muchos de ellos no tienen familias dónde alojarse.

Ayuda

La universidad le recomienda al estudiante un listado de residencias, cuyas familias le brindarán atención y servicio durante su permanencia.

Visita

El estudiante tiene la oportunidad de conocer los lugares antes de decidirse por uno de ellos.

Acuerdo

El contrato de alquiler de la habitación se lo hace directamente entre el dueño de la residencia y el padre de familia.

Reglamento

El estudiante se compromete a respetar las normas establecidas por el dueño de casa.

Cifras

300 dólares

puede llegar a costar el alquiler de una habitación en alguna residencia administrada por familias.

APENDICE # 3

Fuente: Bienestar Estudiantil, Msc Nelson Paz

Fecha: Abril del 2011

BIENESTAR ESTUDIANTIL

Ingreso 2010
en Gráficas y Tablas

Fuente:
Oficina de Admisiones
Remedio Tutoriales

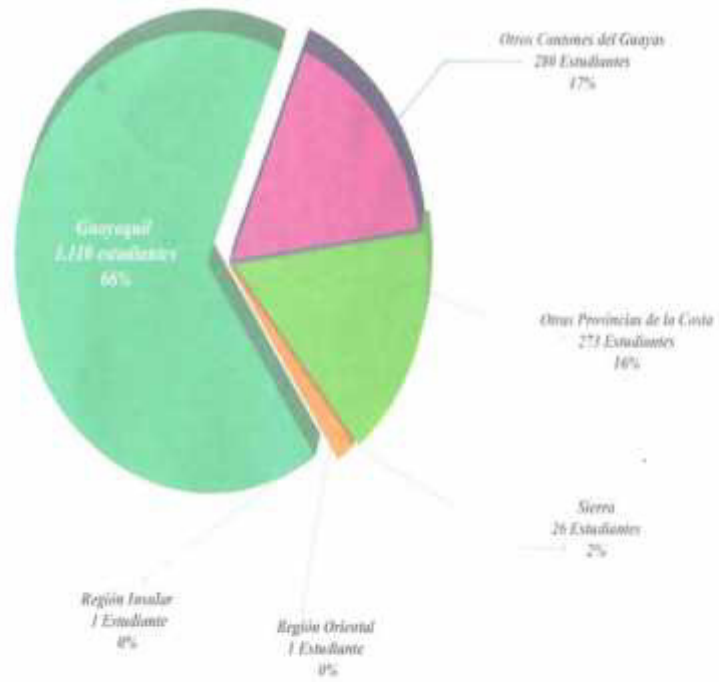
ENERO 2011

Nelson C. Paz
Carmen Burbano S.



BIENESTAR ESTUDIANTIL

INGRESO 2010 - POR REGIONES - DOMICILIO



Ingreso 2010 - Por Regiones



BIENESTAR ESTUDIANTIL

INGRESO 2010 - POR DOMICILIO

CANTON GUAYAQUIL

PARROQUIAS <i>Urbana-Rural</i>	N° ESTUDIANTES
TARQUI	694
XIMENA	244
FEBRES CORDERO	131
LETAMERDI	42
GARCIA MORENO	28
URDANETA	11
CHONGON - Urb. Via Costa	9
ROCAFUERTE	8
PASCUALES	5
CARBO	3
AYACUCHO	10
SUCRE	2
SOLIVAR	4
OLMEDO	4
POSORJA - Rural	1
ROCA	6
9 DE OCTUBRE	6
TENDUEL - Rural	1
TOTAL	1.110

Parroquias urbanas de mayor procedencia domiciliar			
TARQUI			
Cda. Urbana Coop.	N° Est.	Cda. Urbana Coop.	N° Est.
SAUCES (9 Etapas)	76	LOS CEIBOS (Colinas-C. Norte)	6
OTRAS INVASIONES VIA DALLE	60	MARTHA DE ROLDOS	6
ALBORADA (14 Etapas)	43	MONTERELLO	6
GUAYACANES	40	ROSALES	6
OTRAS URBANIZ-COLAS-COOP	38	ALEGRIA	5
SAMANES (9 Etapas)	37	ACUARELA DEL RIO	5
MAPASINGUE (Este-Centro)	37	GERANIOS	5
MUCHO LOTE	23	FAE	5
ORQUIDEAS	18	URBANOR	3
PROSPERINA	13	FLORIDA NORTE	3
INV. PERIMETRAL NORTE	14	BELLAVISTA	3
URDESA (Norte-Central-Lomas)	17	CENTRO	4
INVAS. Av. BARCELONA VIA LA COSTA	12	GIRASOL	4
PUERTO AZUL	12	PARASO	4
GARZOTA (3 Etapas)	13	JUAN TANCA MARENGO	4
ATARAZANA	10	COLINAS DE ALBORADA	3
HUANCAYILCA CIUDAD DEL NORTE	10	URDENOR	3
INVASIONES AV. JUAN TANCA M	10	MIRADOR DEL NORTE	3
KENNEDY (Norte-Nuevo-Vieja)	10	SAN FELIPE	3
VERGELÉS (4 Etapas)	8	Total	594
XIMENA			
Cda. Urbana Coop.	N° Est.	Cda. Urbana Coop.	N° Est.
GUASMO SUR	37	FRADERA (3 Etapas)	10
GUASMO OESTE	34	GUASMO NORTE	8
OTRAS URBANIZ-COLAS	24	CDVIEM	3
PERIMETRAL SUR Isla Trinitaria	22	BARRIO DEL CENTENARIO SUR	4
GUASMO CENTRAL	21	BARRIO DEL SEGURO	4
ACACIAS	17	SOPERA	4
FLORESTA (3 Etapas)	16	HUANCAYILCA SUR	4
CENTRO	13	9 DE OCTUBRE	4
ESTEROS (Tradiconal y Popular)	14	VALDIVIA	3
		Total	244

Domicilio en otros cantones GUAYAS			
	N° Est.		N° Est.
DURAN	118	BALZAR	2
MILAGRO	58	NARANJO	2
DAULE	33	SANTA LUCÍA	2
SAMBOROMBÓN (Urbanos y suburbanos cant.)	18	ALFREDO BAQUERIZO M. (Jaén)	1
MARCELINO MARIJUERA	9	BALAO	1
PEDRO CARBO	8	EL TRIUNFO	1
PLAYAS	7	GRAL. ANTONIO ELIZALDE (BUZAY)	1
NARANJAL	5	LOMAS DE SARGENTILLO	1
YAGUACHI	5	SIMÓN BOLÍVAR	1
EL EMPALME	3	URBINA JACO (Sañte)	1
NOBOL	3		
		Total	280

Nota: De 118 estudiantes domiciliados en el Cantón Durán; 93 se graduaron en colegios ubicados en Guayaquil, 14 en Durán, y 9 en colegios de Otros Cantones Provincias.

Domicilio por REGIONES			
REGIÓN	PROVINCIA	N° Est.	Total
Costa	GUAYAS	1380	1.663
	EL ORO	118	
	SANTA ELENA	52	
	MANABI	45	
	LOS RIOS	40	
Sierra	ESMERALDAS	18	26
	LOJA	9	
	CAÑAR	6	
	BOLÍVAR	5	
	STD. DOMINGO	2	
	TUNGURAHUA	2	
	COTACCI	1	
PICHINCHA	1		
Oriental	PASTAZA	1	1
Insular	GALAPAGOS San - Cristóbal	1	1
		Total	1.691

RESUMEN:

POR DOMICILIO PERMANENTE DEL GRUPO FAMILIAR:

GUAYAS: GUAYAQUIL	1110
GUAYAS: OTROS CANTONES	280
OTRAS PROVINCIAS DE LA COSTA	273
REGION SIERRA	26
REGION ORIENTAL	1
REGION INSULAR	1
Total	1.691

APENDICE # 4

Entrevista a: Máster Nelson Paz, Director de Bienestar estudiantil de la Espol realizada en
Febrero 07, 2011

1) ¿Qué tan factible ve el proyecto de una Residencia Universitaria?

Es un proyecto necesario, ya que en la actualidad aproximadamente el 25% de los estudiantes de la Espol provienen de otras ciudades.

2) La demanda de estudiantes mantiene una tasa de crecimiento sostenible. ¿Cuál es la tasa de crecimiento?

La tasa de crecimiento estos últimos años subió básicamente debido a la gratuidad universitaria de un 5% a un 10% aproximadamente en el total de estudiantes.

3) ¿Que servicios cree usted que son básicos e indispensables para los estudiantes?

Dentro de los servicios básicos que debería tener son: Biblioteca, Lavandería, Acceso a internet, seguridad, entre los más importantes.

4) ¿Qué opina acerca de la oferta actual, respecto a los departamentos para estudiantes?

Actualmente la Espol tiene una residencia pero solo para extranjeros como parte de un convenio de intercambios de estudiantes a nivel mundial, se ha informado a la Espol

debería crear una residencia para estudiantes ecuatorianos que no sean de Guayaquil pero no ha pasado a mayores.

- 5) ¿Cuál cree usted que es el nivel de ingreso familiar que un padre debería tener para enviar a su hijo a una residencia familiar?**

Al mes cada alumno que no viva en Guayaquil, considerando estadía, alimentación, transporte, algún imprevisto entre \$400 y \$600.

- 6) ¿Dónde cree usted que sería una localización óptima para la Residencias Universitarias?**

Lo más cerca posible de la universidad donde vaya a estudiar el alumno.

APENDICE # 5

Entrevista a: Máster Douglas Veintimilla, Director de Bienestar Social – UCSG, realizada en Febrero 22,2011

1) ¿Qué tan factible ve el proyecto de una Residencia Universitaria? Sí, Porque

Es un proyecto favorable para aquellos estudiantes que emigran por razones de estudios a la ciudad de Guayaquil. Por ello, ante la población de estudiantes que son de otras ciudades la UCSG elaboró y puso en ejecución el proyecto de Familias Anfitrionas considerando que mucha de la población jóvenes que llegan a la ciudad de Guayaquil para estudiar, sus padres o responsables no tienen lugar de residencia para ubicarlos de manera estable porque no cuentan con la seguridad y tranquilidad necesaria.

2) La demanda de estudiantes mantiene una tasa de crecimiento sostenible. ¿Cuál es la tasa de crecimiento?

Según el estudio realizado por la UCSG en los 3 últimos años la tasa de crecimiento se ha mantenido estable manejando un promedio de 3% de crecimiento anual.

3) ¿Que servicios cree usted que son básicos e indispensables para los estudiantes?

Dentro de los servicios básicos, que ayudarían a los estudiantes podemos encontrar:

- Transporte
- Sala de Estudio + Biblioteca
- Comida + Lavandería Automática, entre otros

4) ¿Qué opina acerca de la oferta actual, respecto a los departamentos para estudiantes?

Al momento lo más cercano a una residencia universitaria son las familias anfitrionas, que alojan a los estudiantes que viven fuera de Guayaquil, brindándoles un intercambio cultural; pero las cuales no prestan las garantías ni las comodidades que los estudiantes necesitan dentro del desarrollo de su carrera universitaria.

5) ¿Cuál cree usted que es el gasto familiar que un padre debería tener para enviar a su hijo a una residencia familiar?

Los padres de familia tiene que considerar por supuesto entre los egresos que se van a generar cuando envían a estudiar a sus hijos fuera de la ciudad de origen: costo universitario (de ser particular la universidad), movilización (lo mínimo sería que utilice dos buses de ida y de regreso), comida, compra de libros, cuadernos, una mensualidad para gastos personales con todo esto expuesto el gasto mensual bordearía los 400 aproximadamente, esto le puede servir de referencia

6) ¿Dónde cree usted que sería una localización óptima para la Residencias Universitarias?

Lo preferible es que sea cerca de la universidad donde el estudiante se vaya a inscribir para que no tenga inconveniente en el traslado.

APENDICE # 6

Cuestionario tipo

“Proyecto Residencia Universitaria en la ciudad de Guayaquil”

1.- Edad: _____

2.- Sexo: M

3.- Provincia/País natal: _____ **Ciudad/Estado natal:**

4.- Domicilio actual: _____

5.- Colegio de donde proviene/estudia: _____

6.- ¿En qué ciudad planifica realizar sus estudios universitarios?: _____
(si su respuesta no la ciudad de Guayaquil, por favor no continuar la encuesta)

7.- ¿Cuánto aproximadamente es el ingreso familiar en su casa?

Entre 500 a 1000

Entre 1001 a 1500

Entre 1501 a 2000

Entre 2001 a 2500

Entre 2501 a 3000

Más de 3000

8.- ¿ Quien es el jefe del hogar?. Escoja solo uno

Padre

Madre

Padre y Madre

Hermano

9.- ¿Cuánto es el valor que frecuentemente el jefe de hogar gasta en sus estudios mensualmente? (tomar en cuenta pensión educativa y gastos asociados)

Entre 200 a 400

Entre 401 a 600

Entre 601 a 800

Entre 801 a 1000

Más de 1000

10.- ¿Dónde tiene planificado hospedarse durante sus estudios universitarios?

Casa de amigo

Casa de familiares

Departamento

Pensionado

11.- En caso de haber una residencia universitaria en Guayaquil, ¿se hospedaría en la misma?

Sí

No

12.- ¿Donde le gustaría que este ubicada la Residencia?

Norte

Sur

Centro

13.- Asigne valores de importancia a cada uno de las siguientes características. La sumatoria de los valores debe ser 100%. Se permite respuestas de 0%

Precio _____

Comodidad _____

Seguridad _____

Ubicación _____

Servicios _____

100 %

14.- ¿Ordene los siguientes servicios que tendrá la residencia siendo 1 la mas preferida y así sucesivamente. Ordene las que pueda.

Servicios **Orden por ranking**

Restaurante -----

Lavandería -----

Internet -----

Gimnasio -----

Biblioteca -----
Sala de estudios -----
Garaje -----
Enfermería -----
Área social -----
Otros (especifique) -----

15.- ¿Qué tipo de habitación preferiría?

Simple

Doble

16.- En caso de haber una residencia universitaria en Guayaquil que disponga de habitaciones y servicios de su preferencia, ¿se hospedaría en la misma?

Sí

No

17.- ¿Cree que sus padres apoyarían la idea de hospedarse en una residencia universitaria en la ciudad de Guayaquil mientras cursa sus estudios universitarios?

Sí

No

18.- ¿Qué factores cree usted que considerarían sus padres para apoyar su estadía en una residencia universitaria? Asigne valores del 0% al 100%, de acuerdo a su importancia, de tal manera que la sumatoria total sea 100%. Se aceptan valores de 0%

Seguridad _____

Comodidad _____

Controles internos _____

Precio _____

Ubicación _____

Otra (especifique) _____

100%

APENDICE # 7

Diseño arquitectónico de la Residencia Universitaria

El área de construcción de la Residencia Universitaria será de aproximadamente 1463 m². Tendrá 3 pisos de 487m² cada uno.

FACHADA PRINCIPAL RESIDENCIA UNVERSITARIA GUAYAQUIL



Elaboración: Los autores

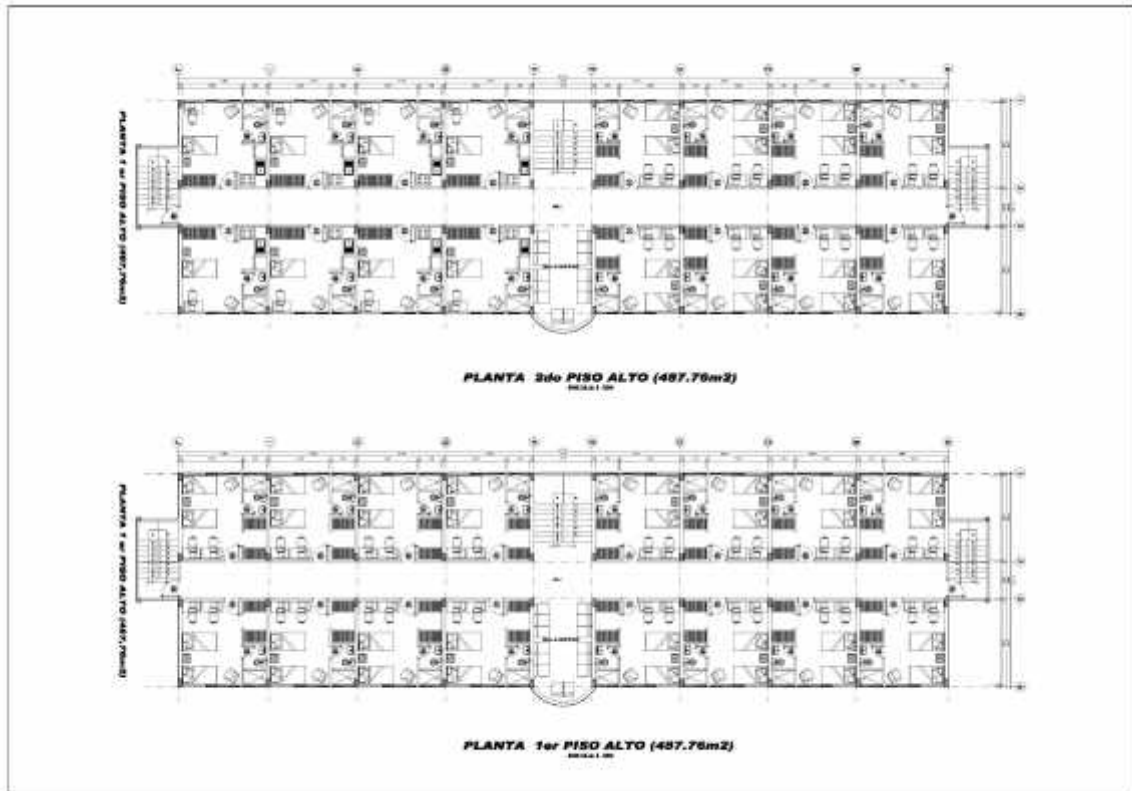
La Planta baja estará destinada para la garita, recepción, área social, cocina-comedor, lavandería, gimnasio, sala de estudio y administración de la Residencia,



Elaboración: Los autores

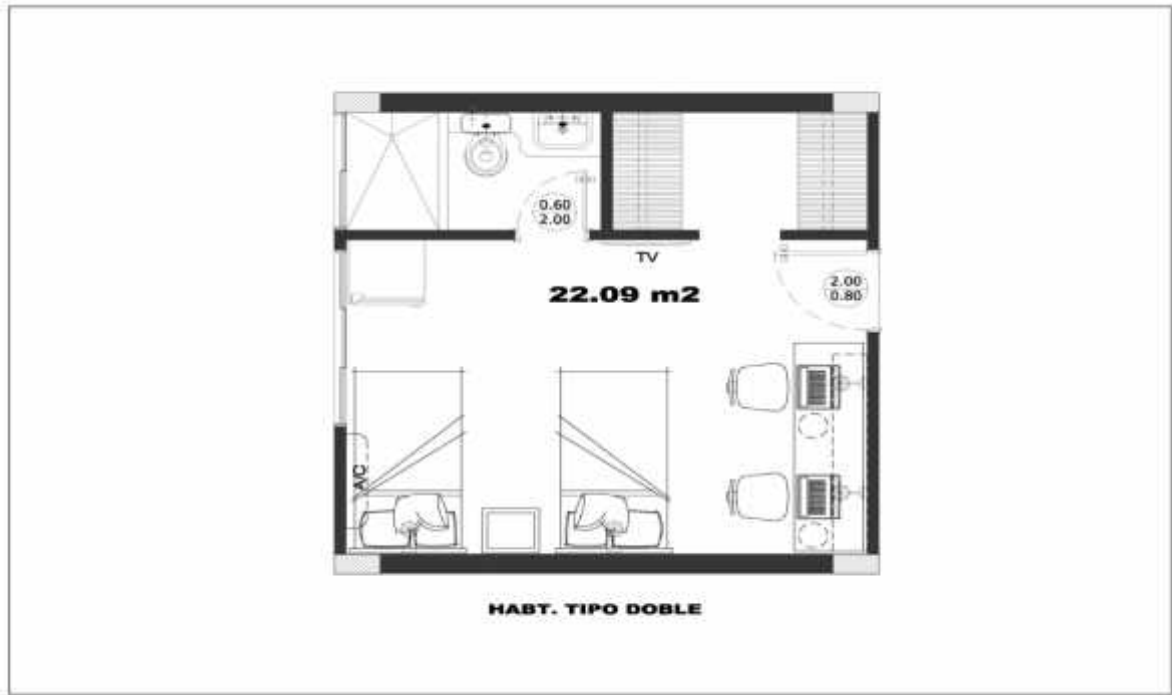
La planta alta # 1 contará con 16 habitaciones dobles con capacidad para 32 estudiantes, la planta alta # 2 contará con 4 habitaciones dobles y 12 habitaciones sencillas con capacidad para 20 estudiantes.

La capacidad máxima de alojamiento de la Residencia Universitaria será de 52 estudiantes.



Elaboración: Los autores

La habitación tipo doble tendrá un área de estudio, tendrá un tablero de MDF RH, donde los estudiantes podrán poner sus laptops, dos puntos de luz independientes para cada estudiante, un punto de Aire acondicionado A/C, un televisor lcd de 21 pulgadas, una mini-refrigeradora, dos camas, dos closets con cajoneras bajas y tubo con armadores, un baño compartido con mesón en el área de lavamanos y puerta acrílica en el área de la ducha.



Elaboración: Los autores

CONTRATO CIVIL TIPO PARA LA CONSTRUCCION DE LA RESIDENCIA UNIVERSITARIA GUAYAQUIL

1. Generalidades

La empresa Residencia Universitaria (LA CONTRATANTE) contratara a una empresa constructora consultora para que realice: los estudios preliminares y diseños constructivos de la obra, el presupuesto referencial de la obra, fecha de inicio y terminación de la obra, cronograma de obra valorado y en porcentaje, ruta critica de la obra, explosión de insumos.

La empresa Residencia Universitaria contratara un fiscalizador para la obra, y se invitara por medio de un concurso privado a empresas constructoras para que den su oferta económica para la construcción de la Residencia.

La empresa constructora que ganara (CONTRATISTA) ejecutara la obra conforme a las instrucciones que por escrito le proporcione la contratante y ajustándose a los diseños de construcción de la residencia, especificaciones técnicas, presupuesto y plazo de entrega del trabajo.

La contratista será responsable por la calidad de la mano de obra que emplee para la construcción y de los materiales que el haya provisto, debiendo proveer la supervisión adecuada y suficiente que garantice un trabajo de la más alta calidad.

Si en el transcurso de la obra hubiera la necesidad de implementar ciertos cambios, aumentos o disminuciones al proyecto descrito en la oferta y presupuesto presentado por la contratista, estos podrán implementarse previa aceptación de la contratante y su valor se liquidara de mutuo acuerdo, en relación con las cantidades que se hayan incrementado por necesidad de la obra.

2. Precio y forma de pago

El precio que las partes han acordado por la construcción de la Residencia incluye los honorarios de la contratista, así como el costo de los materiales de construcción, mano de obra asegurada al IESS, equipos y otros gastos en que deba incurrir la contratista para la terminación de la obra, a entera satisfacción de la contratante, en este valor está incluido también el Impuesto al Valor Agregado (IVA) si hubiere lugar al cobro del mismo.

Se realizaran pagos de obra semanales según avance de obra y previa aceptación por parte de fiscalización.

Se entregara al contratista el 10% del valor del contrato como anticipo.

3. Fondo de garantía

De cada pago a realizarse, se retendrá el tres por ciento (3%) como fondo de garantía de cada planilla presentada. este fondo será devuelto de la siguiente manera.

El 50% del total del fondo de garantía retenido, se devolverá tres meses después de la entrega y recepción de la obra.

El 50% restante del fondo de garantía retenido, se devolverá seis meses después de la entrega y recepción de la obra.

4. Garantías

La contratista entregara a la contratante, dos pólizas de seguro, con las cuales garantizara las obligaciones contraídas en el contrato de la siguiente manera.

4.1 Póliza de buen uso de anticipo. Correspondiente al valor entregado en calidad de anticipo

4.2 Póliza del fiel cumplimiento del contrato. Correspondiente al 5% del precio total del contrato.

5. Plazo

El plazo para la construcción de la residencia es de ciento cincuenta días (150) días, contados desde la fecha de inicio de la obra, plazo en el que se deberá haber culminado la entrega total de la obra. Solamente por circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito, debidamente comprobados por la contratante, se podrá prorrogar este plazo.

6. Multa

De producirse un retraso en la obra, por eventos de responsabilidad de la contratista, este pagara a la contratante una multa equivalente al uno por ciento (1%) del monto del contrato diarios por cada día calendario de atraso, hasta que se subsane la mora, salvo fuerza mayor o caso fortuito, debidamente aceptados por la contratante.

7. Entrega- Recepción de la obra.

Una vez que hayan finalizado los trabajos, la contratista notificara por escrito a la contratante la terminación de obra y solicitara la recepción provisional de la misma. La contratante realizara las inspecciones y pruebas necesarias para verificar la correcta ejecución de los trabajos.

8. Obligaciones de la Contratista.

La contratista se compromete para con la contratante a lo siguiente:

- Emplear toda su experiencia en la ejecución de la obra encomendada, asesorando además a la contratante en lo que fuere pertinente para que la obra contratada resulte ser de las mejores características técnicas y económicas posibles, según las circunstancias
- Proveer el material necesario que le corresponda según este contrato, de primera calidad y totalmente nuevo
- Cuidar que la mano de obra que utilice sea de la mejor preparación técnica
- Asistir a todas las reuniones de coordinación de obra que se citaren, individualmente o con el grupo constructor
- Presentar un cronograma de obra por rubros de acuerdo al avance
- Llevar la relación comercial con la contratante de una forma transparente y leal, cumpliendo con las normas éticas y morales que conllevan este tipo de negocios jurídicos.

9. Responsabilidad laboral

La contratista suministrara todo el personal que la obra materia de este contrato requiera y será responsable por los trabajos que ejecuten tanto sus empleados como sus subcontratistas.

Se deja constancia de que la contratista, asume todos los costos y gastos que tenga que realizar, así como la responsabilidad laboral para con los empleados y obreros que utilizare directa o indirectamente en la ejecución de esta obra. Y que la contratante, no mantiene ningún tipo de relación laboral ni social con dichas personas, por lo que no tiene ninguna responsabilidad que no sea la de pagar a la contratista por la obra materia del contrato

APENDICE # 8

Políticas Internas “Residencia Universitaria”

Todas las organizaciones tienen reglas que son las que norman las relaciones entre la compañía y sus colaboradores. Reglas que buscan la equidad en el trato y el cumplimiento y fortalecimiento de nuestros valores y la cultura organizacional

Nuestra residencia universitaria tiene como política principal la seguridad y la comodidad de los estudiantes que estén en las principales universidades de Guayaquil y que estén hospedados en nuestra residencia, así como también llevar la vanguardia en el sector inmobiliario en lo que a requerimientos logísticos se refiere

Nuestro objetivo se basa en mantener la armonía y el bienestar de los residentes y personal de la residencia, esto se podrá llevar a cabo mediante el apoyo y acoplamiento de los residentes respetando las normas de convivencia y cooperación dentro de la residencia.

La organización como tal se compromete a igualar las oportunidades de empleo para todos los ciudadanos manteniendo el respeto a todos los integrantes de nuestra organización. Nuestro esfuerzo por ser imparciales y justos, seleccionando y manteniendo a las personas calificadas para cada cargo sin considerar raza, creencias, género, religión, edad, impedimentos físicos, estado civil, preferencias sexuales y/o otras consideraciones.

El objetivo es mantener un lugar de trabajo en el que todos seamos tratados sin discriminación alguna. Política que estamos dispuestos a adoptar y hacer perdurar en el tiempo en las cuales se prohíben acciones tales como hostigamiento o acoso para los empleados esta política es aplicable a todos los que estamos involucrados en las operaciones de la residencia, además de proteger a todas las personas que laboren en nuestra organización.

Periodo de Prueba

Los primeros 90 días de contratación serán considerados como un periodo de prueba. Este tiempo nos da a nuestra Residencia Universitaria la oportunidad de determinar si se han cumplido con todos los objetivos y expectativas iniciales de parte del empleado para con el empleador. Al finalizar dicho periodo se realizará una entrevista con el administrador de la residencia para que nos de las observaciones en cuanto a calidad y cantidad de trabajo, así como también la actitud, adaptabilidad, confiabilidad, presentación, asistencia y puntualidad en caso de haber terminado dicho lapso de tiempo cumpliendo se convertirá en un empleado contratado.

Etiqueta Telefónica

El empleo y uso diario de un lenguaje formal y uniforme al momento de realizar las operaciones que tengan que ver con el uso del teléfono serán una herramienta para reforzar la imagen de calidad y profesionalismo que nos convertirá en líderes en el mercado. Las extensiones a los estudiantes tienen una pantalla que permite observar la habitación de donde procede la llamada y si la misma es externa o interna.

Lenguaje Corporal

Los mensajes que podemos llegar a transmitir con el cuerpo pueden ser más fuertes que los que puedo hacer verbalmente entre los que recomendamos no realizar tenemos los siguientes:

- Arrimarse a paredes de la residencia o a mesas, sillas demuestran el poco interés que hay en realizar las operaciones de la empresa y atender a los estudiantes.
- Tocarse el pelo o la cara a la vista de los huéspedes proyecta una imagen poco pulcra.
- Las manos en los bolsillos de los pantalones hablan de lo poco que hay por hacer y lo mucho que aburre el trabajo diario.

Admisión y Registro

Dentro del procedimiento e ingreso a la residencia se encuentra establecido el valor que debe de cancelar el estudiante al momento de su registro el cual es el total de 2 meses de hospedaje el cual será establecido como el valor de garantía para cubrir todos aquellos deterioros que puedan aparecer durante el uso y permanencia del estudiante.

En ningún caso podrá ser activado un reingreso o renovación de matrícula para los estudiantes que hayan sido expulsados de la residencia.

El administrador de la residencia será el encargado de establecer la habitación a otorgar a cada estudiante de acuerdo al estudio realizado y las preferencias de los diferentes estudiantes.

Horarios

Los horarios de atención son desde las 9 am hasta las 17:00 pm.

Los horarios de operación son desde las 6 am hasta las 12 pm.

Personas ajenas a la residencia quedan terminantemente su ingreso fuera del horario de atención es decir hasta las 17:00 pm y dicho ingreso será registrado en la bitácora para el futuro comunicado con el padre de familia o responsable del estudiante universitario.

En cuanto a los fines de semana la residencia se manejará con los mismos horarios que en la semana laboral, toda actividad extraordinaria será registrada y comunicada posteriormente con el responsable del residente.

No se permitirán reuniones luego de las 11 pm en la habitación así como también deberá primar el respeto y el silencio en las distintas habitaciones de tal forma que no haya malestar para los demás estudiantes.

Ningún estudiante particular o residente bajo ningún concepto podrá ingresar a la residencia en estado de ebriedad o bajo el estímulo de alguna droga o estupefaciente así como también está prohibido realizar alguna actividad extra que perjudique directa o indirectamente al vecindario.

Queda terminante prohibido el consumo de drogas y bebidas alcohólicas dentro del recinto universitario y su uso será sancionado y comunicado inmediatamente a los padres o responsables de los residentes.

Habitaciones

Los artículos de uso personal son responsabilidad absoluta de los residentes, cualquier otro artículo que se vaya a usar dentro de la habitación debe de ser comunicado con la administración para que a su vez este dato sea registrado y considerado al momento del retiro del estudiante.

La habitación de cada estudiante es considerada como zona de descanso y estudio, debido a esto se prohíbe el ruido o la falta de respeto para con los otros residentes, así como también queda prohibida la bulla en los pasillos.

Queda prohibido el uso de elementos que puedan causar incendios o desastres que luego tengamos que lamentar tales como velas, candelabros o algún otro objeto o electrodoméstico que pueda causar fuego o humo.

Así también queda prohibida la entrada de animales a la residencia de cualquier tipo.

Las visitas serán en el área común y en los horarios señalados de atención en caso de necesitar alguna extensión en el tiempo el mismo será autorizado y solicitado previamente al administrador de la residencia.

Prohibida cualquier fiesta dentro de las habitaciones y áreas comunes de la residencia.

La dirección está en todo su derecho de comunicar a los padres o responsables económicos de los estudiantes en el caso de que dichos estudiantes desacate el presente reglamento.

Así como también cabe aclarar que cualquier hecho o acción que vaya en contra de los establecidos en el presente reglamento será considerado como una sanción y en caso de ser necesario los residentes serán separados de nuestras instalaciones y expulsado sin opción a renovación.