



# **UNIVERSIDAD DEL AZUAY**

## **FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN**

### **ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

*“Proyecto de Factibilidad para la creación de una residencia para estudiantes universitarios en la ciudad de Cuenca.”*

**Monografía previo a la obtención de título de:  
Ingeniero Comercial**

**Autores: Viviana Andrea Cabrera Román.**

**Margarita Lucía Loja Zeas.**

**Director: Econ. Lenin Zúñiga**

**Cuenca - Ecuador**

**2011**

### **Dedicatoria**

Quiero dedicar la presente monografía a mi esposo e hijo por ser mi apoyo e inspiración, por ofrecerme su amor incondicional, su comprensión en todo momento, y por ser quienes me brindaron su ayuda, apoyo y fueron mis pilares más importantes durante mi carrera estudiantil.

**Atte. Viviana Andrea Cabrera Román.**

## **Dedicatoria**

La presente monografía va dedicada primordialmente a Dios, el cual me ha brindado la sabiduría e inteligencia para poder alcanzar mis objetivos y además me ha ofrecido su protección con la compañía de los ángeles de mis Padres y la presencia de su espíritu en mi vida, a mis hermanos quienes me han guiado por el camino del bien educándome, instruyéndome y sobre todo brindándome su ejemplo de responsabilidad y trabajo con valores y principios desde mi niñez y han sido mi soporte para salir adelante por el amor tan grande que ellos me han dedicado.

**Atte. Margarita Lucia Loja Zeas.**

## **Agradecimiento**

Un agradecimiento especial al Econ. Lenin Zúñiga, Director de nuestra monografía, quien nos ha instruido durante la elaboración de la misma, brindándonos sus conocimientos, su apoyo y dedicación en todo momento para culminar exitosamente este proyecto, además a todos nuestros maestros quienes durante nuestra vida estudiantil nos han colaborado y acompañado en esta etapa importante para nuestras vidas, con sus conocimientos, para luego poderlos aplicar a nuestra vida profesional. Así mismo un reconocimiento a Melba Moscoso y Daniel Villacís quienes nos ayudaron con su experiencia en el ámbito estudiantil, ofreciéndonos importante información para la preparación de esta monografía, y por último al director del Curso de Graduación el Econ. Carlos Jaramillo que ha hecho posible realizar un exitoso programa de estudios.

## Índice de Contenidos

Dedicatoria .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Abstract .....	xii
Introducción .....	2
<b>CAPÍTULO 1: ESTUDIO DE GENERALIDADES Y OBJETIVOS .....</b>	<b>4</b>
1.1. Estudio de generalidades .....	4
1.1.1 Nombre del proyecto .....	4
1.1.2 Idea .....	4
1.1.3. Antecedentes .....	5
1.1.4. Tipo de proyecto .....	6
1.1.4.1. Área de Influencia .....	7
1.1.5. Constitución jurídica .....	7
1.1.6. Localización .....	7
1.1.7. Duración del ciclo del proyecto .....	7
1.1.8. Elementos de planeación estratégica .....	8
1.1.8.1. Misión .....	8
1.1.8.2. Visión .....	9
1.1.8.3. Objetivos .....	9
1.1.8.4. Políticas (Reglamento Interno) .....	10
1.1.8.5. Estrategia .....	12
1.1.9. Estructura organizativa .....	12
1.1.9.1. Perfil de los socios .....	12
1.1.9.2. Organigrama de las áreas funcionales .....	13
1.1.9.3. Descripción de las Áreas Funcionales .....	13

1.1.9.3. Descripción de las Áreas Funcionales.....	14
1.1.10. Formuladores del proyecto.....	15
<b>CAPÍTULO 2: ESTUDIO DE MERCADO.....</b>	<b>17</b>
2.1. Análisis del escenario.....	22
2.1.1. Tipo de servicio.....	22
2.1.2. Unidad de medida.....	22
2.1.3. Caracterización del servicio.....	23
2.1.3.1. Comodidad.....	23
2.1.3.2. Hospedaje Confortable.....	23
2.1.3.3. Seguridad y Vigilancia.....	23
2.1.3.4. Control y Supervisión.....	24
2.1.3.5. Responsabilidad.....	24
2.1.3.6. Perfil general del cliente target u objetivo.....	25
2.2. Análisis de demanda.....	36
2.2.1. Cobertura.....	36
2.2.2. Segmento.....	36
2.2.2.1. Variables Duras.....	36
2.2.2.2. Variables Blandas.....	36
2.2.3. Cuantificación del segmento.....	37
2.2.4. Encuesta al segmento y determinación de la demanda.....	37
2.3. Análisis de competencia.....	44
2.3.1. Análisis cuantitativo.....	44
2.3.2. Análisis cualitativo.....	45
2.4. Análisis de precio.....	45
2.5. Análisis de comercialización.....	49
2.6. Otros análisis.....	50
2.6.1. Marca.....	50

2.6.2. Logo .....	51
2.6.3. Plan de atracción .....	52
2.6.3.1. Lanzamiento .....	52
2.6.3.2. Publicidad.....	52
<b>CAPÍTULO 3: ESTUDIO TÉCNICO.....</b>	<b>54</b>
3.1. Análisis del proceso.....	54
3.1.1. Actividades del proceso .....	54
3.1.1.1. Flujograma del proceso de con relación a un día de trabajo en la residencia .....	56
3.2. Análisis de recursos.....	57
3.2.1. Matriz de recursos .....	57
3.2.2.2. Talento Humano .....	63
3.2.2.3 Materia Prima.....	63
3.2.2.4. Insumos .....	64
3.3. Análisis de tamaño .....	64
3.4. Análisis de localización.....	65
3.4.1. Macrolocalización .....	65
3.4.2. Microlocalización.....	66
<b>CAPÍTULO 4: ESTUDIO FINANCIERO .....</b>	<b>67</b>
4.1. Análisis de inversiones.....	67
4.1.1 Inversiones fijas .....	67
4.1.2. Inversiones diferidas .....	71
4.1.3. Inversión Inicial de Capital de trabajo .....	72
4.1.4. Inversión total.....	73
4.2. Análisis de financiamiento .....	74
4.2.1 Fuentes propias .....	74
4.2.2. Fuentes de terceros .....	74

4.3. Análisis de ingresos .....	75
4.3.1. Ingresos operacionales (administración y ventas).....	75
4.4. Análisis de egresos .....	76
4.4.1. Costo de producción del servicio .....	76
4.4.2. Gasto administrativo .....	77
4.4.3. Gasto de ventas .....	78
4.4.4. Gasto financiero .....	79
4.5. Análisis de rentabilidad .....	79
4.5.1. Crecimiento de ingresos:.....	82
4.5.2. Crecimiento de los Egresos .....	82
4.5.3. Flujo de caja proyectado .....	83
4.5.3.1. Análisis del Valor Actual Neto (VAN) .....	85
4.5.3.2. Análisis de la Tasa Interna de Retorno (TIR).....	85
4.5.3.3. Análisis del PAY - BACK .....	86
4.5.4. Escenarios Optimista y Pesimista .....	87
4.5.4.1. Escenario Optimista .....	87
4.5.4.2. Escenario Pesimista.....	88
<b>CAPITULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>90</b>
5.1. Conclusiones .....	90
5.2. Recomendaciones.....	91
<b>BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>93</b>
<b>ANEXOS</b>	
Anexo 1: Contrato de la Residencia.....	95
Anexo 1: Contrato de la Residencia.....	95
Anexo 2: Carta Compromiso de la Residencia .....	99
Anexo 3: Ficha Personal de los Estudiantes .....	100
Anexo 4: Datos del Ministerio de Educación .....	101

Anexo 5: Encuesta.....	105
Anexo 6: Resultados en Frecuencias y Porcentajes de la Encuesta.....	108
Anexo 7: Aspectos para la realización del menú de la Residencia .....	116
Anexo 8: Amortización del Préstamo .....	117
<b>Diseño de la Monografía</b> .....	<b>119</b>

## **Índice de Tablas**

Tabla 1: Inversiones Fijas Muebles y Enseres .....	68
Tabla 2: Inversiones Fijas Vehículos.....	69
Tabla 3: Inversiones Fijas Equipos Varios .....	69
Tabla 4: Inversiones Fijas Equipos de Oficina.....	70
Tabla 5: Inversiones Fijas Totales .....	70
Tabla 6: Inversiones Diferidas .....	71
Tabla 7: Utensilios de Cocina .....	72
Tabla 8: Inversión Inicial del Capital de Trabajo .....	73
Tabla 9: Ingresos .....	75
Tabla 10: Egresos Costo de Producción.....	76
Tabla 11: Gastos Administrativos .....	78
Tabla 12: Egresos Gastos de Ventas.....	79
Tabla 13: Depreciaciones .....	80
Tabla 14: Proyección de Ingresos .....	82
Tabla 15: Proyección de Egresos .....	83
Tabla 16: Flujo de Caja Proyectado .....	84
Tabla 17: Flujos Acumulados.....	86
Tabla 18: PAY - BACK .....	86
Tabla 19: Escenario Optimista .....	87
Tabla 20: Escenario Pesimista.....	88

## Índice de Cuadros

Cuadro 1: Organigrama de la Empresa .....	13
Cuadro 2: Tamaño de la muestra.....	38
Cuadro 3: Flujograma de actividades de la empresa.....	56
Cuadro 4: Matriz de recursos .....	57
Cuadro 5: Recursos de inventario 1 .....	58
Cuadro 6: Recursos de inventarios 2.....	59
Cuadro 7: Recursos de inventarios 2.....	60
Cuadro 8: Recursos de inventario 3 .....	61
Cuadro 9: Recursos de inventario 4 .....	62
Cuadro 10: Macrolocalización .....	65

## Índice de Gráficos

Gráfico 1: Resultados obtenidos de la pregunta 3 en la provincia de El Oro .....	26
Gráfico 2: Resultados obtenidos de la pregunta 3 en la provincia de Loja.....	27
Gráfico 3: Resultados obtenidos de la pregunta 3 en la provincia del Cañar .....	27
Gráfico 4: Resultados obtenidos de la pregunta 3 en la provincia de Morona Santiago .....	28
Gráfico 5: Resultados obtenidos de la pregunta 4 de la provincia de El Oro .....	29
Gráfico 6: Resultado obtenidos de la pregunta 4 en la provincia de Loja .....	30
Gráfico 7: Resultados obtenidos de la pregunta 4 en la provincia de Cañar.....	31
Gráfico 8: Resultados obtenidos de la pregunta 4 en la provincia de Morona Santiago .....	32
Gráfico 9: Resultados obtenidos de la pregunta 5 en la provincia de El Oro .....	33
Gráfico 10: Resultados obtenidos de la pregunta 5 en la provincia de Loja.....	34
Gráfico 11: Resultados obtenidos de la pregunta 5 en la provincia de Cañar.....	34
Gráfico 12: Resultados obtenidos de la pregunta 5 en la provincia de Morona Santiago.....	35
Gráfico 13: Resultados obtenidos de la pregunta 6 en la provincia de El Oro .....	42
Gráfico 14: Resultados obtenidos de la pregunta 6 en la provincia de Loja.....	42
Gráfico 15: Resultados obtenidos de la pregunta 6 de la provincia de Cañar.....	43

Gráfico 16: Resultado obtenidos de la pregunta 6 en la provincia de Morona Santiago .....	43
Gráfico 17: Resultados obtenidos de la pregunta 7 de la provincia de El Oro .....	46
Gráfico 18: Resultados obtenidos de la pregunta 7 en la provincia de Loja.....	47
Gráfico 19: Resultados obtenidos de la pregunta 7 en la provincia de Cañar.....	47
Gráfico 20: Resultados obtenidos de la pregunta 7 en la provincia de Morona Santiago.....	48
Gráfico 21: Logo de la Residencia.....	51

## **Resumen**

La siguiente monografía tiene como objetivo formular y evaluar el proyecto de factibilidad para la creación de una residencia estudiantil universitaria en la ciudad de Cuenca, dirigida a los estudiantes que vienen de las provincias de El Oro, Loja, Cañar y Morona Santiago.

El nombre comercial de esta empresa será “**Residencia para estudiantes DULCE HOGAR**” brindará los servicios de habitación amoblada, alimentación, internet, lavandería, sala de estudio, tv cable, y transporte.

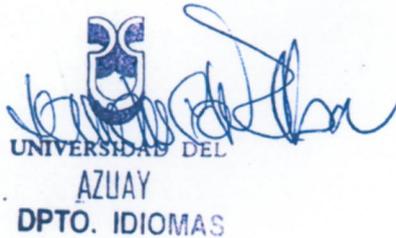
Se realizarán cuatro estudios para la organización de la información recopilada, estos son: estudio de generalidades y objetivos, estudio de mercado, estudio técnico y estudio financiero que determinará si el proyecto es o no viable.

## ABSTRACT

The purpose of this research project is to formulate and evaluate the feasibility project for the creation of a residence for university students in the city of Cuenca, aimed at the students who come from the provinces of El Oro, Loja, Cañar, and Morona Santiago.

The commercial name of this company will be "Students Residence SWEET HOME", which will provide the following services: furnished bedroom, food, internet, laundry, study hall, cable TV and transportation.

Four studies will be performed for the organization of the information. These studies are: goals and general issues study, market study, technical study, and financial study, which will determine if the project is viable.



*Diana Lee Rodas*  
Translated by,

Diana Lee Rodas

## **Introducción**

La falta de oportunidades de trabajo, son hoy en día una de las mayores preocupaciones de la sociedad ecuatoriana, por lo que se ha visto que personas con gran valor intelectual y de emprendimiento han tenido que emigrar a otros países para conseguir mejores condiciones de trabajo, mejores remuneraciones y mejores condiciones de vida para sus familias. Obteniendo finalmente las graves consecuencias de la emigración.

Situación que exige que las personas se concienticen y pongan en práctica sus habilidades y destrezas para desarrollar nuevas ideas generadoras de negocios, en donde puedan hallar rentabilidad para cubrir sus necesidades y las necesidades más inmediatas de sus semejantes, es por ello que sin querer abandonar el país se ofertará DULCE HOGAR.

Un proyecto siempre es aquel que está dirigido a cambiar una situación inicial a una situación deseada por lo que al elaborar el siguiente proyecto se ha tomado en cuenta la necesidad de los estudiantes que vienen de otras provincias a estudiar en la ciudad por que se propone implantar una empresa de servicios para estudiantes universitarios en la ciudad de Cuenca, la misma que a mas de proporcionar varios puestos de trabajo a personas deseosas de laborar en este campo, colaborará con la sociedad y mejorará las condiciones de vida de las familias involucradas en el desarrollo y permanencia de la misma.

La empresa propone dos ventajas fundamentales: la primera de ellas es la de diferenciación, ya que ofrecerá su servicio a un grupo específico de personas quienes poseen características percibidas como únicas. La siguiente ventaja es la de que la empresa estará constituida legalmente como una empresa de servicios por lo que se registrará a la ley pertinente, cumpliendo con todas sus obligaciones que ello demanda.

El objetivo primordial de efectuar la presente monografía es la de realizar el análisis de los estudios de generalidades con sus respectivos objetivos, estudio de mercado, estudio técnico y estudio financiero para poder determinar si el proyecto es o no viable, gracias a estos estudios se logrará tener una organización administrativa y eficiente.

Por último se demostrará que “Residencia para estudiantes DULCE HOGAR” empleará instalaciones confortables de manera que los estudiantes permanezcan bien atendidos y obtengan eficiente resultados en sus estudios será también eficaz en donde se lograrán cumplir los objetivos propuestos para finalmente poder obtener rentabilidad satisfactoria.

## **CAPÍTULO 1**

### **ESTUDIO DE GENERALIDADES Y OBJETIVOS**

#### **1.1. Estudio de generalidades**

##### **1.1.1 Nombre del proyecto**

Creación de una residencia para estudiantes universitarios en la ciudad de Cuenca con la designación comercial de DULCE HOGAR. Con verdadero calor de hogar.

##### **1.1.2 Idea**

La razón de establecer una empresa de servicios para estudiantes en la ciudad de Cuenca, resulta de la imperiosa necesidad de alojamiento, alimentación, seguridad y comodidad que presentan los estudiantes de otras provincias al radicarse en la ciudad para realizar sus estudios universitarios.

Se programará combinar las diferentes habilidades comerciales y de servicios con los recursos disponibles para instalar la empresa y ofrecer un servicio que satisfaga las necesidades y expectativas de los estudiantes y sus padres.

El proyecto posee una dirección encaminada a ofrecer un servicio novedoso, rentable y sostenible que dé a conocer al máximo la capacidad de ofertar un buen servicio.

### **1.1.3. Antecedentes**

A pesar de que la educación superior se ha diversificado casi a todas las provincias del país y ofrece varias alternativas de estudio hay un alto porcentaje de bachilleres del país que acuden a los centros de educación más poblados y de mayor trascendencia; en los que encuentran la oferta de carreras de acuerdo a su necesidad y gusto o buscan las mejores ofertas y condiciones de estudio para su desarrollo y crecimiento profesional.

De ello se ha observado que hay muchos estudiantes de otras provincias que acuden a la ciudad de Cuenca a realizar sus estudios universitarios, muchos de ellos, demuestran que viven solos, desorganizados, no se alimentan bien al no contar con la experiencia y el tiempo necesario para la preparación de alimentos y al no tener apoyo inmediato, no se concentran en sus estudios, lo que les lleva a tener dificultades tales como bajo rendimiento académico, pérdida de los ciclos o años lectivos, adquisición de vicios, malas influencias, obteniendo como resultado el fracaso en sus actividades estudiantiles razón por la cual la mayoría se ven obligados a regresar a sus provincias; por tal motivo se pretende ofertar los servicios con una residencia estudiantil como microempresa orientada a cubrir estas necesidades para que los estudiantes se concentren únicamente en sus estudios y logren con éxito sus metas académicas.

Por otra parte la necesidad de generar trabajo da oportunidad a la formación de varias empresas, entre ellas la de ofertar servicios y de manera particular surge la idea de crear e implementar DULCE HOGAR como una empresa que brindará sus servicios para satisfacer los requerimientos de alojamiento, alimentación, atención y transporte, de estudiantes que no cuentan con un lugar de residencia en la ciudad de Cuenca.

Se empleará el Estudio de Mercado a fin de permitir conocer las necesidades, aspiraciones, alcance económico de los aspirantes así como proyecciones de calidad de servicios, los mismos que se podrán tomar como referencia para tener una perspectiva clara con la intención de satisfacer las necesidades y deseos del grupo en estudio, la cual será de ayuda para optimizar la utilización de los recursos que servirá para la implementación de la residencia estudiantil mencionada.

Por último se analizará el Estudio Financiero, el cual tiene como objetivo primordial la identificación de los ingresos y egresos aplicables a la ejecución del proyecto y en consecuencia la rentabilidad concebida para los inversionistas.

#### **1.1.4. Tipo de proyecto**

La clasificación del tipo de proyecto para DULCE HOGAR es la que sigue:

- De acuerdo al objetivo, el proyecto será de tipo privado debido a que los inversionistas buscan expandir sus utilidades para beneficio propio.
- De acuerdo a la actividad que se realiza, el proyecto será de tipo de servicios debido a que se ofertan servicios de: hospedaje con habitación amoblada, alimentación, internet, lavandería, biblioteca, tv cable, transporte de manera personalizada a costos moderados; proceso para efectuar la venta de intangibles.
- De acuerdo a la operación, el proyecto será de tipo continuo porque la oferta será de atención permanente durante todo el año y a largo plazo.
- De acuerdo su tamaño, será una microempresa

#### **1.1.4.1. Área de Influencia**

DULCE HOGAR se encontrará dentro de un proyecto regional.

#### **1.1.5. Constitución jurídica**

Dulce Hogar estará constituido jurídicamente por dos accionistas por lo que el proyecto es catalogado societario.

La socia Melba Magaly Moscoso Santacruz con el RUC # 1400426639001 maneja la actividad económica de HOSPEDAJE EN PENSIONES Y CASAS DE HUESPEDES orientada exclusivamente a estudiantes de otras provincias cuyas declaraciones serán de carácter mensual.

#### **1.1.6. Localización**

**País:** Ecuador

**Provincia:** Azuay

**Ciudad:** Cuenca

**Zona:** Urbana

**Parroquia:** Vecino

**Dirección:** Calles Carretas 1-35 y Calle Vieja

**Teléfono:** 2800145

**Celular:** 093688588

**E-mail:** [melbismms\\_2501@hotmail.com](mailto:melbismms_2501@hotmail.com)

#### **1.1.7. Duración del ciclo del proyecto**

El ciclo del proyecto radica en dos etapas las mismas que están subdivididas cada una en tres fases, expuestos a continuación:

- Etapa de pre-inversión: mencionada así porque es todo lo que acontece en el proyecto antes de la apertura de las inversiones, en el caso de la empresa el tiempo empleado es el siguiente:
  - Idea
  - Formulación: 3 meses
  - Evaluación ex-ante: 3 semanas
  
- Etapa de inversión: en esta fase se llevará a cabo las actividades y tareas del proyecto con los recursos asignados, tratando de cumplir los objetivos propuestos en un plazo determinado. Su comienzo se da en el momento en que se resuelve efectuar las inversiones del proyecto a ejecutarse, Dulce Hogar empleará el siguiente periodo:
  - Realización de las inversiones: 3 años
  - Operación: 10 años
  - Evaluación ex-post: 1 mes

### **1.1.8. Elementos de planeación estratégica**

#### **1.1.8.1. Misión**

Brindar alojamiento en habitaciones amobladas a los estudiantes de otras provincias que salen a la ciudad de Cuenca a emprender su carrera profesional, en un ambiente familiar, de seguridad y confort, con todos los servicios incluidos y atención personalizada de parte de la familia propietaria de la residencia.

Se enfocará en la tranquilidad de los inquilinos y la de sus familias, ya que ante la menor incertidumbre o eventualidad pueden contar con toda la asesoría necesaria y la familia es informada inmediatamente, brindando así una mayor facilidad para que los estudiantes cumplan su meta académica.

### **1.1.8.2. Visión**

Convertirse en la mejor opción de alojamiento para los estudiantes que llegan a residir y a prepararse académicamente desde otras provincias a la ciudad de Cuenca, brindándoles un espacio para vivir con todo los servicios incluidos y atención personalizada, en un ambiente controlado de seguridad y confort, que les permita concentrarse en sus estudios, contando con instalaciones adecuadas para hombres y mujeres.

### **1.1.8.3. Objetivos**

- Adecuar las instalaciones de acuerdo a las exigencias de los estudiantes tales como habitaciones confortables, área de estudio, área social, área de lavandería, servicio de internet y tv cable, de esta manera buscar obtener la mayor comodidad de los estudiantes asegurándonos así su estadía permanente.
- Contratar personal especializado en la atención del estudiante con el propósito de brindar un servicio agradable y cómodo en las áreas de aseo y cocina.
- Obtener alianzas estratégicas con las clínicas de confianza que nos ofrecen sus servicios médicos para cubrir cualquier eventualidad en la salud de los residentes teniendo en cuenta las facilidades que nos brindan al momento de cubrir una emergencia.

#### **1.1.8.4. Políticas (Reglamento Interno)**

Los Estudiantes deberán cumplir a cabalidad las siguientes políticas de la residencia:

##### **EN LO RESPECTO AL ORDEN**

- Se arregla la habitación de los estudiantes solo en un horario de 08H00 a 10H00. Los fines de semana y días de vacaciones serán ellos quienes se encarguen del orden de sus habitaciones.
- Se establecerá un horario para el servicio de lavandería el mismo que los estudiantes deben respetar, se retirará la ropa en la mañana 8:00am y se les entregará a las 18:00 pm.

NOTA en caso de ropa delicada que tiene que lavarse a mano será responsabilidad estricta del estudiante.

- Se encuentra rotundamente prohibido el ingreso de personas particulares (amigos, compañeros, etc.) a las habitaciones dado el caso de una situación especial (deberes, tareas, trabajos universitarios) se asignara un espacio en la planta social para su realización.
- Se prohíbe de manera absoluta el consumo de licor dentro de la residencia.
- En caso de salidas nocturnas se registrarán a una hora de estricta de llegada 01H00 am, en caso de que no lleguen a esa hora se cerrará la puerta y se activará la alarma para la seguridad de los pensionados.
- Se prohíben las reuniones sociales con personas ajenas a la residencia.

- En caso de recibir visitas se designará un espacio para este fin en la planta baja de la residencia.
- En caso de visita de los familiares se deberá comunicar con anticipación.
- Los estudiantes pueden recibir llamadas telefónicas más no realizarlas si lo hacen se les recargará un monto adicional al final del mes.

#### EN LO REFERENTE A LA COMIDA:

El horario de las comidas son los siguientes:

Desayunos	de 06H00 a 08H00 am.
Almuerzos	de 12H30 a 14H30 pm.
Meriendas	de 19H00 a 21H00 pm.

- Si los estudiantes no se rigen por este horario serán ellos quienes se sirvan y dejen lavando su vajilla.
- Serán los estudiantes quienes laven su vajilla (plato, vaso, cuchara) en las noches.
- Los fines de semana: los días sábado serán los estudiantes quienes se encarguen en las tres comidas de lavar su vajilla, y los días domingos será responsabilidad de los estudiantes preparar las tres comidas para lo que se dispondrán de turnos en parejas.
- Si los estudiantes desean una comida extra para personas ajenas a la residencia se les recargará un valor extra (2.00 dólares) por comida y deberán comunicarlo con anticipación.

- En caso de que quieran prepararse una comida extra (media tarde o media mañana) deberán dejar la cocina limpia, lavar los utensilios que ocupan y todo en su lugar.

#### **1.1.8.5. Estrategia**

Se realiza la promoción publicitaria respectiva en varias provincias tales como son: Morona Santiago, Loja, Cañar y El Oro mediante la utilización de afiches impresos de varios tamaños y colores, además la radiodifusión en las localidades anteriormente mencionadas, recorrido en los colegios de las ciudades principales de dichas provincias realizando la promoción de los servicios ofertados en la residencia de los estudiantes.

#### **1.1.9. Estructura organizativa**

##### **1.1.9.1. Perfil de los socios**

**Nombre:** Melba Magaly Moscoso Santacruz

**Edad:** 29 años

**Lugar de nacimiento:** Cuenca

**Estado civil:** Divorciada

**Profesión:** Comerciante

**Estudios:** Estudios efectuados hasta el segundo año de la Universidad Técnica Particular de Loja

**Nombre:** Fernando Daniel Villacís Zabala

**Edad:** 31 años

**Lugar de nacimiento:** Quito

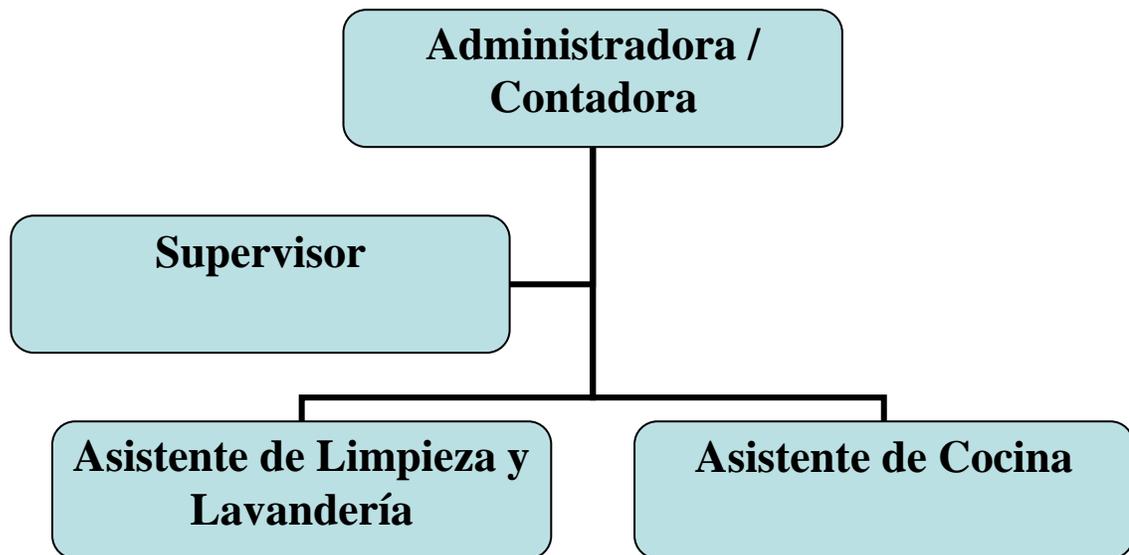
**Estado civil:** Divorciado

**Profesión:** Comerciante

**Estudios:** Estudios efectuados hasta el segundo año en la Universidad Ecológica Amazónica

### 1.1.9.2. Organigrama de las áreas funcionales

**Cuadro 1: Organigrama de la Empresa**



### **1.1.9.3. Descripción de las Áreas Funcionales**

#### **Administradora / Contadora**

- Dirigir y representar legalmente a la empresa. Organizar, planear, coordinar las actividades que se realicen en la residencia, la ejecución de las funciones administrativas y el cumplimiento de las políticas de la empresa.
- Elaborar la contabilidad del negocio, mantendrá al día con las obligaciones tributarias, estará atenta a las entradas y salidas del dinero de la empresa.
- Coordinar las actividades destinadas a la promoción y publicidad de la empresa y servicio al cliente.

#### **Supervisor**

- Supervisar al personal de la empresa los trabajos que deben realizarse de acuerdo a las prioridades que requieran las distintas actividades e impartir las instrucciones necesarias para su desarrollo.
- Responsable del transporte para los estudiantes en cuanto al traslado de la residencia a las diferentes universidades y después de sus labores estudiantiles se los recoge y se los lleva nuevamente a la residencia. Y también si requieren dejarlos en otro lugar con la aprobación de sus padres.

### **Asistente de Limpieza y Lavandería**

- La responsabilidad principal serán la limpieza y mantenimiento de la residencia y de cada habitación.
- También se encargará de recoger la ropa de cada habitación, la cual se lavará, se secará y se doblará para ser entregada nuevamente a la habitación respectiva de cada estudiante.

### **Asistente de Cocina**

- Responsable de darle apoyo a la administradora en la elaboración de los alimentos de acuerdo al menú establecido por el nutricionista a los estudiantes de la residencia.

#### **1.1.10. Formuladores del proyecto**

**Nombre:** Viviana Andrea Cabrera Román

**Edad:** 27 años

**Lugar de nacimiento:** Zaruma-El Oro-Ecuador

**Profesión:** Egresado de la Facultad de Administración de Empresas

**Estudios:** Tercer nivel, Universidad del Azuay

**Teléfono:** 095585562

**E-mail:** [vivi\\_24c@hotmail.com](mailto:vivi_24c@hotmail.com)

**Nombre:** Margarita Lucia Loja Zeas.

**Edad:** 28 años

**Lugar de nacimiento:** Macas-Ecuador

**Profesión:** Egresado de la Facultad de Administración de Empresas

**Estudios:** Tercer nivel, Universidad del Azuay

**Teléfono:** 084548866

**E-mail:** [luciloj\\_2708@hotmail.com](mailto:luciloj_2708@hotmail.com)

## **CAPÍTULO 2**

### **ESTUDIO DE MERCADO**

El motivo de efectuar el estudio de mercado es para tratar de probar la existencia de estudiantes, familias, que se interesen de forma real en adquirir los servicios que el proyecto quiere ofrecer al mercado.

Dulce Hogar tomará como herramienta la encuesta, este es un método de recolección de información primaria, que cuando se efectúa correctamente, proporciona información valiosa para la toma de decisiones, se lo efectuará con entrevistas directas a los clientes potenciales considerados dentro de la muestra en la cual se involucra a los estudiantes; cada cuestionario contará de 8 preguntas de las cuales se expondrán las que determinan la demanda, precio, y el cliente potencial dentro de este capítulo.

Se utilizó únicamente preguntas cerradas, justamente, para facilitar la recolección, tabulación y análisis de la información obtenida durante la encuesta.

Previamente a la ejecución de la encuesta, se efectuó un encabezado en el cual se expuso para que se realice la encuesta y a que servicio se está analizando como parte de una introducción.

#### **Encabezado de la encuesta**

##### **Introducción:**

De la manera más cordial se le solicita a usted brindarnos un poco de su tiempo para contestar esta encuesta que hace referencia a una Residencia de Estudiantes en la ciudad de Cuenca. Se le agradece su gentileza.

## **Pregunta 1.**

### **1.- A que género pertenece Ud.?**

- Masculino
- Femenino

**Objetivo:** Con el resultado obtenido de esta pregunta se pretende formular una idea de quienes son los mas indicados para ocupar los cupos en la residencia determinando así cuantos cupos se elegirá para cada genero (masculino, femenino) dato que se tomará en cuenta al momento de la promoción y publicidad de la Residencia.

## **Pregunta 2.**

### **¿De que provincia viene usted?**

- El Oro
- Loja
- Morona Santiago
- Cañar

**Objetivo:** Esta pregunta es muy útil a la hora de poner en práctica el proyecto en si de la residencia puesto que el lugar de procedencia de los estudiantes será de ayuda al momento de la elaboración del menú de alimentos tomando en cuenta la diversidad de alimentos de cada provincia tratando así de cubrir de la mejor manera posible las demandas de alimentos de todos los estudiantes buscando brindarles una alimentación vareada, balanceada y nutritiva sin olvidar su lugar de procedencia.

La provincia que se obtiene el mayor número de residentes será tomada en cuenta con el mayor número de comidas en la realización del menú sin dejar de lado las demás provincias.

### **Pregunta 3.**

**Usted prefiere estudiar en una universidad en:**

- En su localidad
- Cuenca
- Otro lugar ( Especifique)

**Objetivo:** Aquí es donde se define la encuesta dado que los estudiantes que señalen a la ciudad de Cuenca como lugar de estudio son quienes se convertirán en futuros clientes potenciales para el proyecto, marcando una pauta para continuar con la encuesta caso contrario la encuesta es dada por terminada pues las otras opciones no son de interés para la realización del proyecto.

Estas tres respuestas son la clave para el avance de la encuesta y se tomará en cuenta con mayor agrado la respuesta que implica a la ciudad de Cuenca como lugar de destino para los estudiantes.

### **Pregunta 4.**

**¿Si usted realizará sus estudios en universitarios en la ciudad de Cuenca, que tipo de alojamiento escogería?**

- En casa de familiares
- Con Amigos
- Departamento propio
- En una residencia estudiantil
- Otros (Especifique)

**Objetivo:** Con el resultado del análisis de esta pregunta se obtiene un promedio estadístico de cuantos estudiantes por provincia estarían dispuestos a alojarse en la residencia lo cual permite encaminar los esfuerzos publicitarios a las provincias que presentan un mercado mayor con el cual trabajar para luego proseguir con las de menor rango.

De la misma manera es determinante para el proyecto puesto que quienes eligen la residencia de estudiantes como su opción favorita prosiguen con el desarrollo de la encuesta caso contrario esta termina.

### **Pregunta 5.**

**¿Qué aspectos Usted cree importante a la hora de escoger el tipo de alojamiento?**

- Comodidad
- Hospedaje confortable
- Precio
- Seguridad y Vigilancia
- Control y Supervisión

**Objetivo:** Los resultados obtenidos en esta pregunta permitirán formar una visión de los servicios a los que más se debe prestar atención al momento de realizar las adecuaciones e instalaciones en la residencia así como también se toma en cuenta en que rango el precio se considera importante a la hora de escoger un lugar para residir.

**Pregunta 6.**

**¿Usted estaría dispuesto a hospedarse en una Residencia que cuente con los servicios de: habitación amoblada, transporte, internet, sala de estudio, tv cable, alimentación y lavandería?**

Si

No

**Objetivo:** Esta pregunta es la más importante de la encuesta puesto que una vez tabulada permite enfocar con mayor certeza estadística el mercado al cual se debe encaminar toda la proyección publicitaria y promocional para lograr satisfacer el objetivo de los administradores de la residencia que es cubrir todos los cupos disponibles en la misma tanto para varones como para mujeres proyectándose así a satisfacer de la mejor manera posible las necesidades de este grupo humano en lo que respecta a alojamiento, alimentación, y demás servicios ofertados.

**Pregunta 7.**

**¿Qué precio estaría dispuesto a pagar por mes?**

\$ 200 - \$ 300 Habitación doble con todos los servicios adicionales

\$ 300 - \$ 400 Habitación simple con todos los servicios adicionales

**Objetivo:** Se determinará un rango de cobro por los servicios ofertados en la residencia y estos resultados permitirán analizar cual es la mejor opción con que cuenta la residencia para cubrir todas las necesidades del proyecto y de los futuros residentes.

## **Pregunta 8.**

**¿De que manera estaría dispuesto a cancelar por los servicios de la residencia?**

- Efectivo
- Tarjeta de crédito
- Depósitos
- Cheques
- Otros (Especifique)

**Objetivo:** El análisis de esta pregunta brindará a los administradores un campo visual de cual es la preferencia de los residentes en la manera de realizar sus pagos mensuales lo que les permitirá buscar la opción de una o varias entidades bancarias para cubrir en su totalidad las alternativas antes planteadas.

### **2.1. Análisis del escenario**

#### **2.1.1. Tipo de servicio**

Los servicios que ofrece la residencia estudiantil Dulce Hogar en la ciudad de Cuenca se los cataloga como un servicio de consumo final.

#### **2.1.2. Unidad de medida**

La unidad de medida en nuestro proyecto es el nivel de satisfacción del usuario es decir los gustos y preferencias de los estudiantes.

### **2.1.3. Caracterización del servicio**

#### **2.1.3.1. Comodidad**

Se refiere a las facilidades como: cercanía a sus establecimientos educativos, transporte, internet, tv cable, lavado y secado de ropa, limpieza, arreglo del dormitorio y de toda la residencia en si, también contamos con el servicio de alimentación todos los días de lunes a domingo con un horario extendido que se acomoda a los horarios de clases de todos los estudiantes.

#### **2.1.3.2. Hospedaje Confortable**

Se le entregará una habitación amoblada, juego de sábanas y cobijas nuevas, colchón nuevo dentro de la habitación; además de un velador y una mesa de estudio por estudiante; baño en el interior de cada habitación, dentro de la residencia cuentan con amplias áreas sociales y de estudio que están adecuadas de acuerdo a las necesidades de los residentes.

#### **2.1.3.3. Seguridad y Vigilancia**

La residencia consta con seguridad privada con monitoreo las 24 horas además de la presencia de las personas responsables de la misma las 24 horas del día puesto que conviven en el mismo hogar.

#### **2.1.3.4. Control y Supervisión**

Se debe enfocar en el reglamento interno (políticas), con el que cuenta la residencia las personas responsables de esta ofrecen a los padres un grado de control y supervisión a los estudiantes.

#### **2.1.3.5. Responsabilidad**

Asumir el compromiso con los estudiantes siendo organizados en tiempo y ejecución de los servicios. Para ello se maneja una ficha técnica de cada estudiante la misma que contara con lo siguiente:

- Un contrato<sup>1</sup>; que debe estar firmado por el padre de familia, el estudiante y la persona que esta a cargo de la residencia.
- Una copia del reglamento interno (políticas) de la residencia.
- Una carta compromiso<sup>2</sup> que firman los estudiantes con la persona a cargo de la misma donde se comprometen a cumplir el reglamento.
- Una ficha técnica con datos personales de los estudiantes y de los padres de familia<sup>3</sup>.
- Hoja donde consta todo lo que se le entrega al estudiante al momento de su llegada que es firmada por los estudiantes y la persona a cargo de la Residencia.
- Una copia del menú mensual para constancia de la alimentación.
- Una hoja en blanco donde se llenaran datos alternativos que se presenten durante la convivencia: gastos extras.
- Ficha médica, donde se llenara en caso de enfermedad con ayuda del medico de confianza.

---

<sup>1</sup> Ver en el **Anexo 1**

<sup>2</sup> Ver en Anexo 2

<sup>3</sup> Ver en el **Anexo 3**

### **2.1.3.6. Perfil general del cliente target u objetivo**

El servicio que ofrece la residencia estudiantil Dulce Hogar en la ciudad de Cuenca estará encaminado específicamente a los egresados tanto como hombres como mujeres, edades entre 17 años – 22 años, de los diferentes colegios de las provincias de El Oro, Loja, Morona Santiago y Cañar; pertenecientes a la clase media-alta y alta.

Resultó necesario conocer el lugar en donde el estudiante prefiere la universidad; por lo que se propuso en la investigación de mercados efectuada, la siguiente pregunta: Usted prefiere una universidad en: en donde existen las 3 posibles respuestas que se explicarán a continuación:

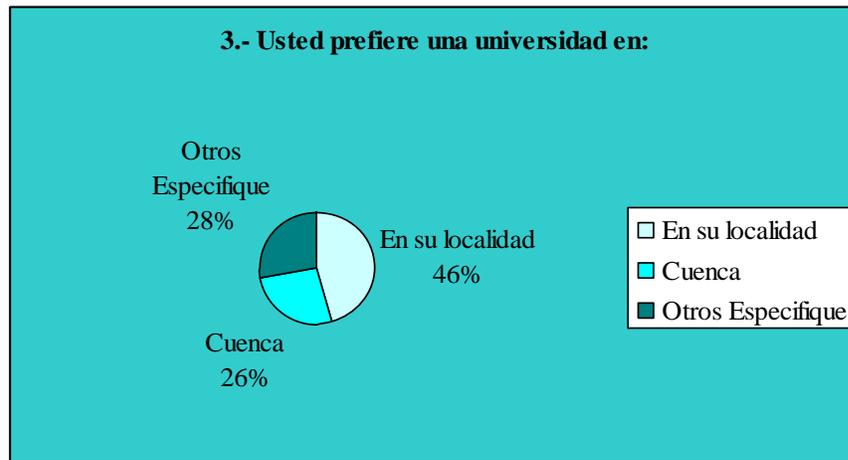
La primera posible respuesta nos dio a conocer los estudiantes que prefieren una universidad en su localidad; decisión que se basa en varias circunstancias atentas a su vida y entorno familiar por lo cual es un mercado que no se tomará en cuenta con mayor énfasis dado que si se da un cambio en su decisión de igual manera no sería en mayor porcentaje.

Otra posible respuesta mostró a los estudiantes que les gustaría estudiar en la ciudad de Cuenca, que es el porcentaje al cual se enfocará con un mayor esfuerzo en el área de promoción y publicidad utilizando varios recursos publicitarios tanto de la residencia como de las diversas universidades de la ciudad puesto que este representan a los posibles clientes de la residencia.

La tercera posible contestación reveló que los estudiantes prefieren una universidad en otra ciudad entre las cuales constan Quito, Guayaquil, Riobamba, Ambato dando constancia de la variedad de elecciones que tienen los estudiantes para realizar sus estudios universitarios basados en una diversidad de criterios para la toma de esta decisión tales como carrera universitaria, calidad de estudio académica, prestigio universitario.

Los siguientes gráficos nos muestran los resultados obtenidos en esta pregunta de las diferentes provincias:

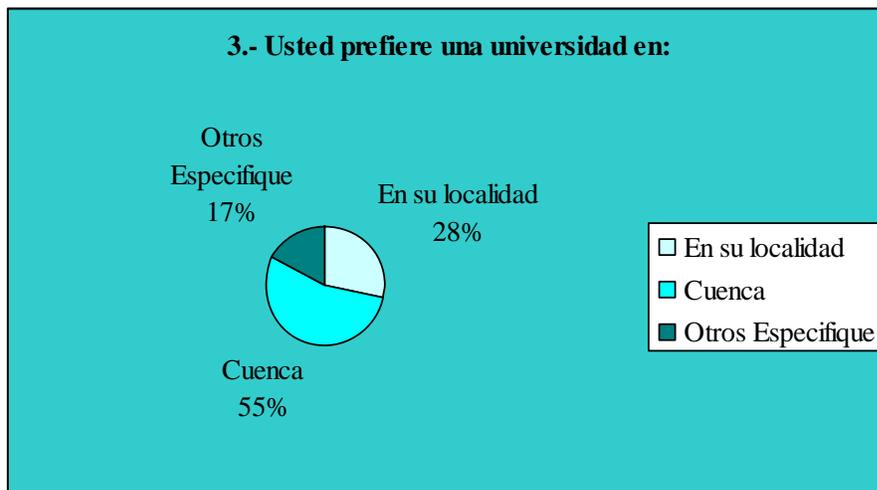
**Gráfico 1: Resultados obtenidos de la pregunta 3 en la provincia de El Oro**



Elaborado por: Los autores

En esta provincia se obtiene como resultado que la mayoría de estudiantes prefieren quedarse a realizar sus estudios académicos dentro de su localidad (46%), que el 26 % elegirán a la ciudad de Cuenca como lugar de destino para su realización académica y el 28% restante elige otro lugar para estudiar.

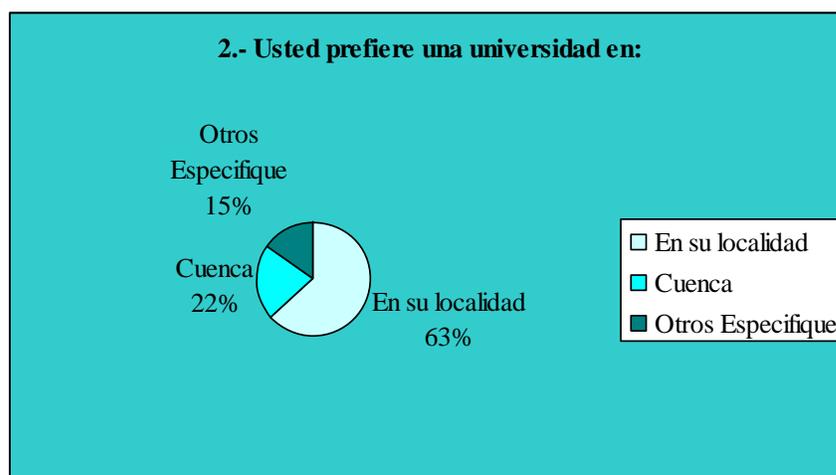
**Gráfico 2: Resultados obtenidos de la pregunta 3 en la provincia de Loja**



Elaborado por: Los autores

El resultado de esta provincia muestra que la mayoría de estudiantes buscan un campo académico en la ciudad de Cuenca como lugar de estudio (55%), que el 28 % prefiere quedarse en su propia localidad y el 17 % elegirán otro lugar para realizar sus estudios académicos.

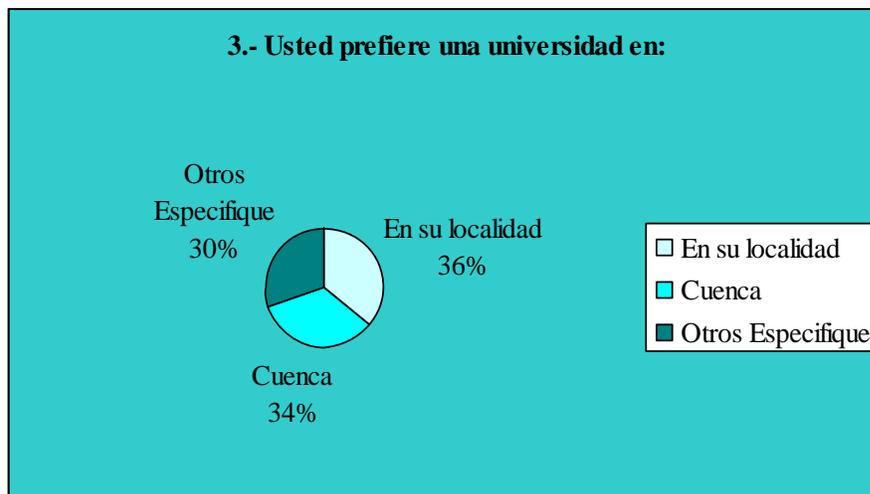
**Gráfico 3: Resultados obtenidos de la pregunta 3 en la provincia del Cañar**



Elaborado por: Los autores

Estos resultados nos muestran que en la provincia del Cañar solo un 22% realizan sus estudios en la ciudad de Cuenca, el 15% en otras ciudades y el 63% que representa la gran mayoría deciden estudiar en las universidades de su propia localidad.

**Gráfico 4: Resultados obtenidos de la pregunta 3 en la provincia de Morona Santiago**



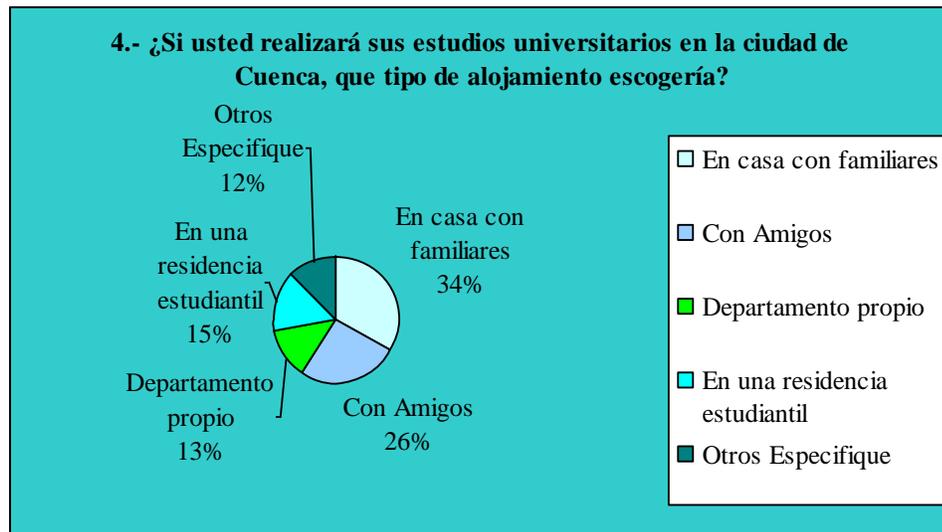
Elaborado por: Los autores

La provincia de Morona Santiago muestra con estos resultados que 36% de los estudiantes deciden quedarse en sus localidades, el 30 % los realiza en otras ciudades y el 34% decide hacerlos en la ciudad de Cuenca.

**CONCLUSION:** Se concluye luego de la tabulación y análisis de esta pregunta que se tendrá un mayor mercado potencial en la provincia de Loja por lo que los esfuerzos promocionales se enfocara con mas ímpetu en esta provincia continuando con Morona Santiago, El Oro y Cañar en este orden predeterminado, en busca de los futuros clientes de la residencia.

Con el análisis de la siguiente pregunta se busca obtener un segmento del mercado total de estudiantes que vienen a la ciudad de Cuenca que representan a los estudiantes que elegirán como alternativa de alojamiento la residencia.

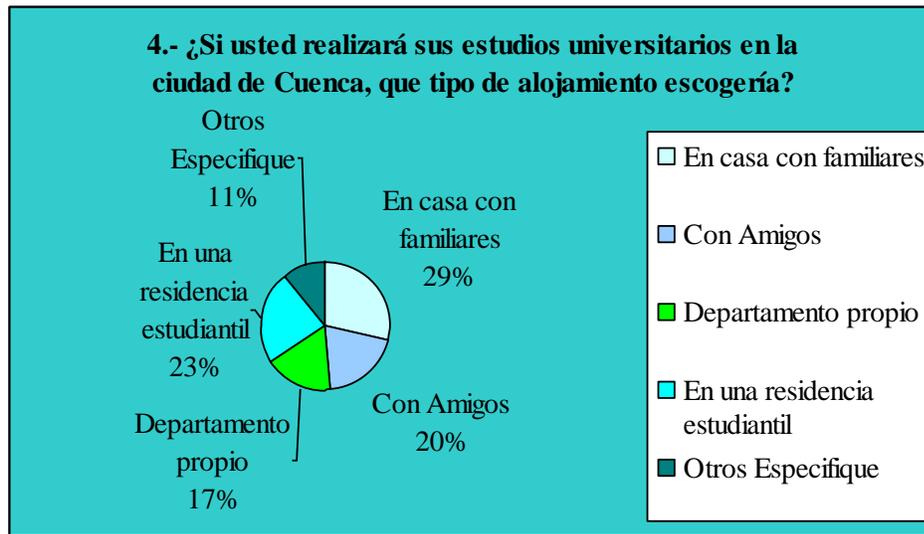
**Gráfico 5: Resultados obtenidos de la pregunta 4 de la provincia de El Oro**



Elaborado por: Los autores

Se obtiene como resultado en esta provincia que un 34% buscaran como alternativa vivir con familiares, un 26 % lo harán en compañía de amigos o compañeros, un 13 % lo harán en departamentos y se atenderán solos, un 12 % lo harán de otra manera tales como en departamento con servicio de una asistente de aseo y alimentándose en restaurante mediante la compra de tarjetas de comida o viandas dejándonos solo un 15 % como posibles clientes puestos estos están dispuestos a alojarse en una residencia.

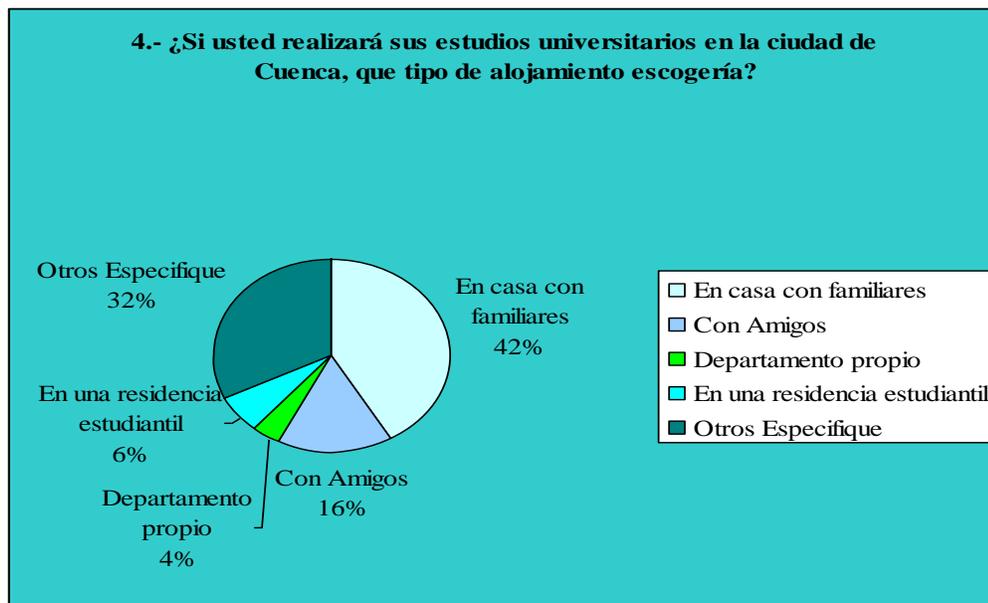
**Gráfico 6: Resultado obtenidos de la pregunta 4 en la provincia de Loja**



Elaborado por: Los autores

En la provincia de Loja se obtiene como resultado que un 29% se quedarán con familiares, un 20% lo hará en compañía de amigos o compañeros, un 17% lo harán en departamento y se atenderán solos, de otra manera un 11% lo harán de otra manera tales como en departamento con servicio de una asistente de aseo y alimentándose en restaurante mediante la compra de tarjetas de comida o viandas y un 23% eligen vivir en una residencia convirtiéndose así en nuestro mercado objetivo.

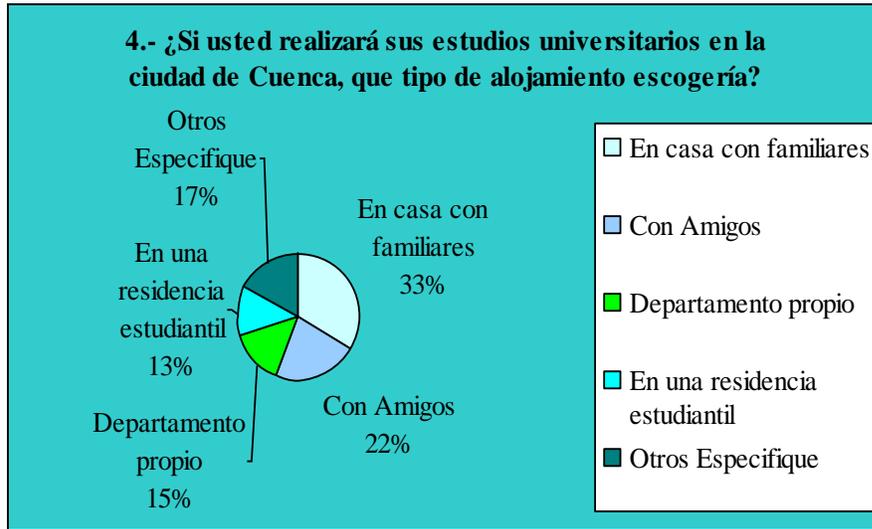
Gráfico 7: Resultados obtenidos de la pregunta 4 en la provincia de Cañar



Elaborado por: Los autores

En la provincia de Cañar se obtiene como resultado que un 42% se quedarán con familiares, un 16 % lo hará en compañía de amigos o compañeros, un 4% lo harán en departamento y se atenderán solos, de otra manera un 32 % lo harán de otra manera tales como en departamento con servicio de una asistente de aseo y alimentándose en restaurante mediante la compra de tarjetas de comida o viandas y un 6 % eligen vivir en una residencia convirtiéndose así en nuestro mercado objetivo.

**Gráfico 8: Resultados obtenidos de la pregunta 4 en la provincia de Morona Santiago**



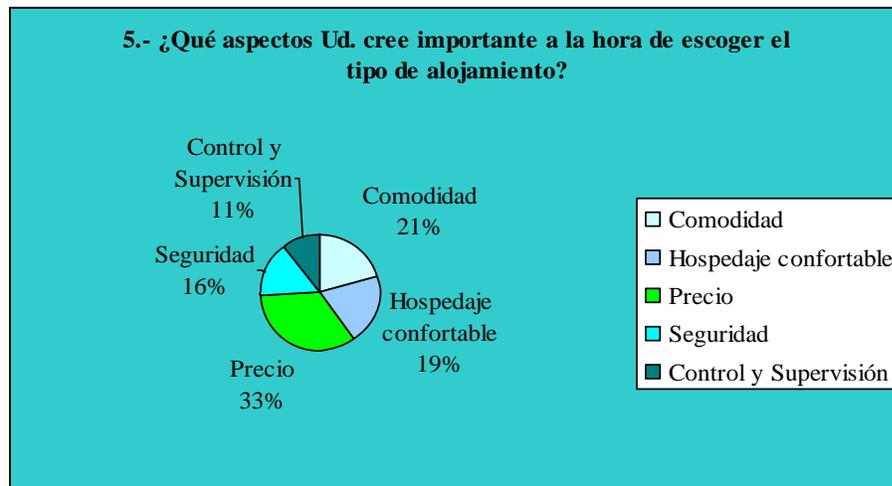
Elaborado por: Los autores

En la provincia de Morona Santiago se obtiene como resultado que un 33% se quedarán con familiares, un 22 % lo hará en compañía de amigos o compañeros, un 15% lo harán en departamento y se atenderán solos, de otra manera un 17 % lo harán de otra manera tales como en departamento con servicio de una asistente de aseo y alimentándose en restaurante mediante la compra de tarjetas de comida o viandas y un 13 % eligen vivir en una residencia convirtiéndose así en nuestro mercado objetivo.

**CONCLUSION:** Después del análisis de esta pregunta se concluye que se tiene como mercado objetivo un total de 57% de estudiantes a nivel de todas las provincias que estarían dispuestos a tomar como alternativa el alojamiento en una residencia pero también se debe tomar en cuenta el 49% y el 84% de estudiantes que se convertirían en un mercado posible puesto que al vivir solos o compartiendo con amigos nos representan una posibilidad futura para clientes.

El análisis de la siguiente pregunta servirá para ubicar las falencias en el orden de prioridad que dan los propietarios a ciertas áreas de servicio haciendo una comparación directa con el orden de prioridad que los posibles residentes les dan a estas mismas áreas de servicio.

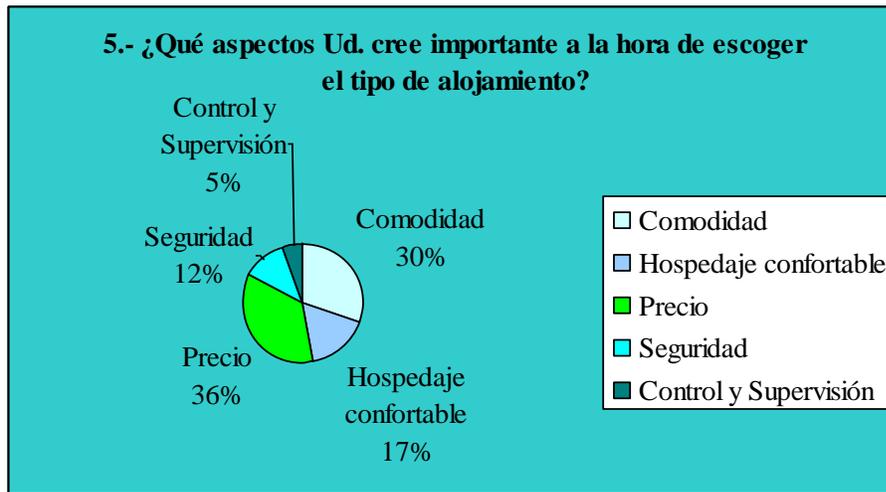
**Gráfico 9: Resultados obtenidos de la pregunta 5 en la provincia de El Oro**



Elaborado por: Los autores

En esta provincia se da mayor importancia a la comodidad con un 21%, el hospedaje confortable representa un 19%, el precio significa en esta provincia el aspecto con mayor calificación con un 33%, a la seguridad se le ha dado un 16% dejando por último al control y supervisión con un 11%.

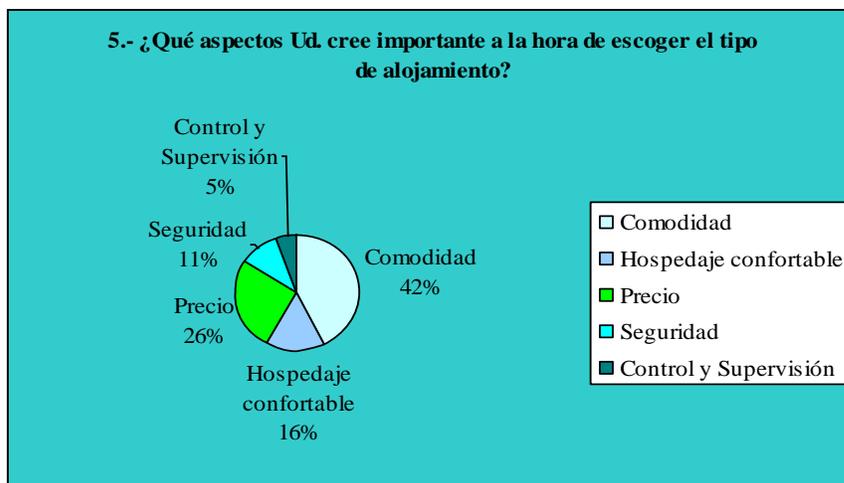
**Gráfico 10: Resultados obtenidos de la pregunta 5 en la provincia de Loja**



Elaborado por: Los autores

En la provincia de Loja se da mayor importancia al precio con un 36%, a la comodidad se da un 30%, el hospedaje representa un 17%, a la seguridad un 12% dejando por ultimo a al control y supervisión con un 5%.

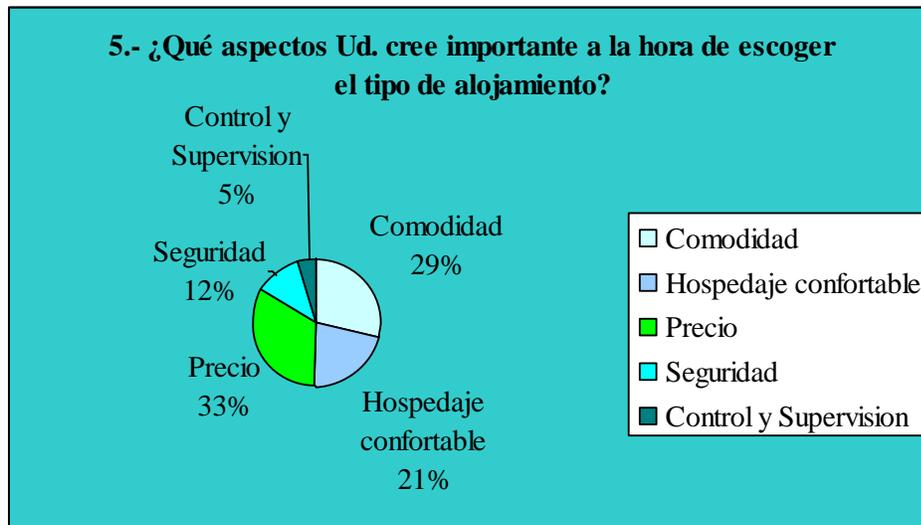
**Gráfico 11: Resultados obtenidos de la pregunta 5 en la provincia de Cañar**



Elaborado por: Los autores

En esta provincia da una mayor importancia a la comodidad con un 42%, el 26 % de estudiantes piensan que el precio es primordial, el 16% indica que es el hospedaje confortable, con el 11 % es la seguridad, y con el 5% de estudiantes piensan que el control y supervisión es importante.

**Gráfico 12: Resultados obtenidos de la pregunta 5 en la provincia de Morona Santiago**



Elaborado por: Los autores

En Morona Santiago el 33 % de estudiantes piensan que el precio es lo más importante, para el 29% es la comodidad, para el 21 % el hospedaje, para el 12 % la seguridad y el 5 % restante piensa que el control y la supervisión son importantes.

**CONCLUSION:** Con el análisis de esta pregunta se concluye que lo más importante se considera al precio, en segundo lugar a la comodidad, luego al hospedaje siguiendo con la seguridad y finalmente al control y supervisión.

## **2.2. Análisis de demanda**

### **2.2.1. Cobertura**

La cobertura es a toda la zona urbana de las diferentes provincias como El Oro, Loja Morona Santiago y Cañar.

### **2.2.2. Segmento**

#### **2.2.2.1. Variables Duras**

- **Sexo:** Masculino y Femenino
- **Edad:** 17 – 22 años
- **Ingresos:** > 800 dólares mensuales

#### **2.2.2.2. Variables Blandas**

- **Nivel social:** Medio-Alto y Alto
- **Ubicación:** Zona urbana de las provincias El Oro, Loja, Morona Santiago y Cañar.
- **Gustos y preferencias:** comodidad, hospedaje confortable, seguridad y precio.

### 2.2.3. Cuantificación del segmento

Para cuantificar el segmento que más llega a la realidad lo primero que se hizo fue obtener los datos de los alumnos del 3er año de Bachillerato del 2010 - 2011 de cada una de las provincias de El Oro, Loja, Morona Santiago es y Cañar, que se encuentra inmerso en el **Anexo 4** resaltado con color negrita y azul. Todo este estudio se tomó de las estadísticas<sup>4</sup>.

Para la investigación de mercado se lo hará de acuerdo a cada provincia tomando en cuenta el número de estudiantes y se detalla a continuación:

En la provincia de El Oro es un total de 8.733 estudiantes del 3er año de bachillerato.

En la provincia de Loja es un total de 6.755 estudiantes del 3er año de bachillerato.

En la provincia de Cañar es un total de 3.174 estudiantes del 3er año de bachillerato.

En la provincia de Morona Santiago es un total de 2.207 estudiantes del 3er año de bachillerato.

### 2.2.4. Encuesta al segmento y determinación de la demanda

En la obtención de la muestra se acudirá a la fórmula llamada “Tamaño de muestra para una proporción de la población con factor de corrección por población finita” con lo cual se obtendrá el número de encuestas a efectuarse. La encuesta se encuentra en el **Anexo 5**.

Se empleó la muestra para una parte de la población debido a que la misma se halla distribuida en dos sentidos, es decir, que únicamente habrá dos posibles resultados que son: éxito o fracaso.

---

<sup>4</sup> ministerio de educación en la página [www.educacion.gov.ec](http://www.educacion.gov.ec)

Conjuntamente se incluye el factor de corrección por población finita porque se conoce el límite superior de la población que es justamente el segmento del proyecto:

La fórmula es la siguiente:

**Cuadro 2: Tamaño de la muestra**

$$n = \frac{(z^2 * P * Q * N)}{N * e^2 + z^2 * P * Q}$$

En el cual:

n = tamaño de la muestra

z = valor normal estándar correspondiente al nivel de confianza deseado

P = probabilidad de éxito

Q = o (1- p) proporción estimada de fracasos

N = tamaño de la población

e = máximo error permisible

### **Cálculo de la muestra con los datos de la provincia de El Oro:**

El valor normal estándar (z) es igual a 1,96 porque se ha fijado el nivel de confianza en 95%. El máximo error permisible es de 5%. Tanto P como Q tienen una probabilidad de ocurrencia del 50% porque una persona tiene las mismas probabilidades de ser o no escogida para la muestra y el tamaño de la población es 8.733 estudiantes del 3er año de bachillerato.

n = tamaño de la muestra

$$z = 1,96$$

$$P = 0,5$$

$$Q = 1-0,5$$

$$N = 8.733$$

$$e = 0,05$$

$$n = \frac{(1,96^2) * (0,5) * (1-0,5) * (8733)}{(8733) * (0,05^2) + (1,96^2) * (0,5) * (1-0,5)}$$

$$n = 367,9730618$$

El tamaño de la muestra para esta provincia se ha computado en 368 estudiantes por lo que se debe elaborar 368 encuestas para adquirir información confiable.

#### **Cálculo de la muestra con los datos de la provincia de Loja:**

El valor normal estándar (z) es igual a 1,96 porque se ha fijado el nivel de confianza en 95%. El máximo error permisible es de 5%. Tanto P como Q tienen una probabilidad de ocurrencia del 50% porque una persona tiene las mismas probabilidades de ser o no escogida para la muestra y el tamaño de la población es 6.755 estudiantes del 3er año de bachillerato.

n = tamaño de la muestra

$$z = 1,96$$

$$P = 0,5$$

$$Q = 1-0,5$$

$$N = 6.755$$

$$e = 0,05$$

$$n = \frac{(1,96^2) * (0,5) * (1-0,5) * (6755)}{(6755) * (0,05^2) + (1,96^2) * (0,5) * (1-0,5)}$$

$$n = 363,4882535$$

El tamaño de la muestra para esta provincia se ha computado en 363 estudiantes por lo que se debe elaborar 363 encuestas para adquirir información confiable.

### **Cálculo de la muestra con los datos de la provincia de Cañar:**

El valor normal estándar (z) es igual a 1,96 porque se ha fijado el nivel de confianza en 95%. El máximo error permisible es de 5%. Tanto P como Q tienen una probabilidad de ocurrencia del 50% porque una persona tiene las mismas probabilidades de ser o no escogida para la muestra y el tamaño de la población es 3.174 estudiantes del 3er año de bachillerato.

n = tamaño de la muestra

$$z = 1,96$$

$$P = 0,5$$

$$Q = 1-0,5$$

$$N = 3.174$$

$$e = 0,05$$

$$n = \frac{(1,96^2) * (0,5) * (1-0,5) * (3174)}{(3174) * (0,05^2) + (1,96^2) * (0,5) * (1-0,5)}$$

$$n = 342,6838141$$

El tamaño de la muestra para esta provincia se ha computado en 343 estudiantes por lo que se debe elaborar 343 para adquirir información confiable.

### **Cálculo de la muestra con los datos de la provincia de Morona Santiago:**

El valor normal estándar (z) es igual a 1,96 porque se ha fijado el nivel de confianza en 95%. El máximo error permisible es de 5%. Tanto P como Q tienen una probabilidad de ocurrencia del 50% porque una persona tiene las mismas probabilidades de ser o no escogida para la muestra y el tamaño de la población es 2.207 estudiantes del 3er año de bachillerato.

n = tamaño de la muestra

z = 1,96

P = 0,5

Q = 1-0,5

N = 2.207

e = 0,05

$$n = \frac{(1,96^2) * (0,5) * (1-0,5) * (2207)}{(2207) * (0,05^2) + (1,96^2) * (0,5) * (1-0,5)}$$

$$n = 327,2052363$$

El tamaño de la muestra para esta provincia se ha computado en 327 estudiantes por lo que se debe elaborar 327 encuestas para adquirir información confiable<sup>5 6</sup>.

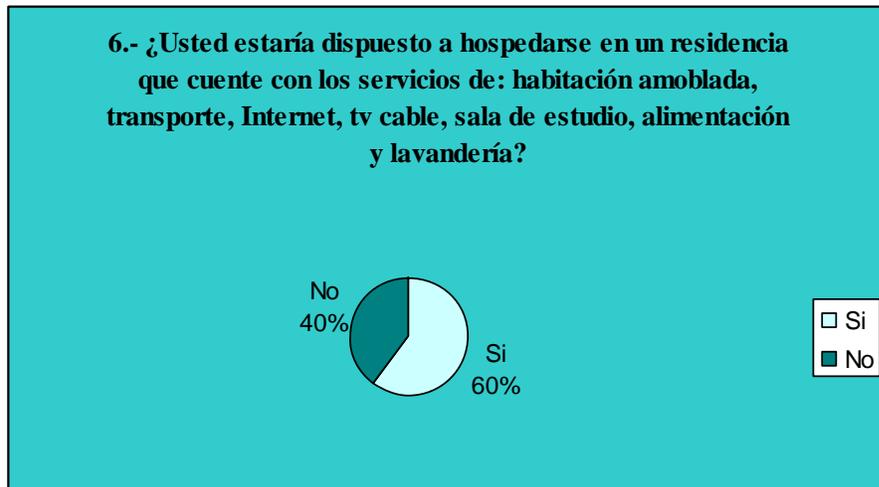
Para determinar la demanda de este tipo de servicio se preguntó a los estudiantes del segmento escogido si estarían dispuestos a hospedarse en una residencia que cuente con los servicios de: habitación amoblada, transporte, internet, sala de estudio, tv cable, alimentación y lavandería obteniendo como resultado lo expuesto en el gráfico a continuación:

---

<sup>5</sup> Ver en el Anexo 5

<sup>6</sup> Ver en el Anexo 6

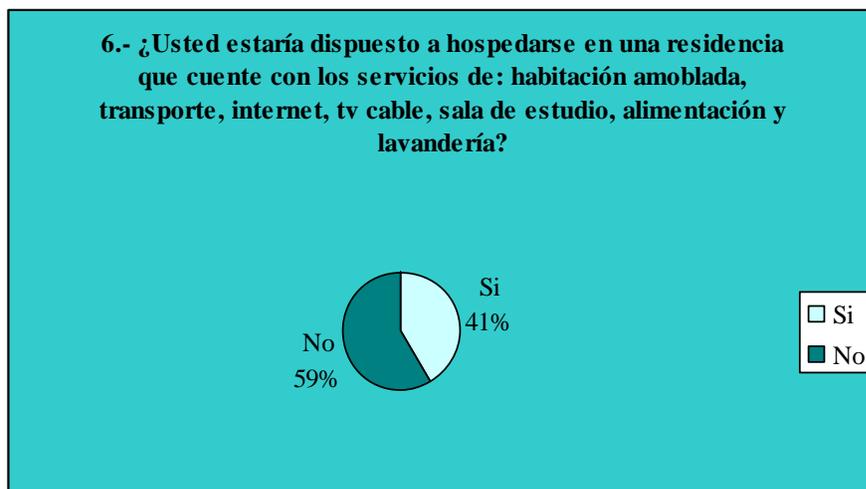
**Gráfico 13: Resultados obtenidos de la pregunta 6 en la provincia de El Oro**



Elaborado por: Los autores

El Oro cuenta con un mercado posible y objetivo para el proyecto de un 60%

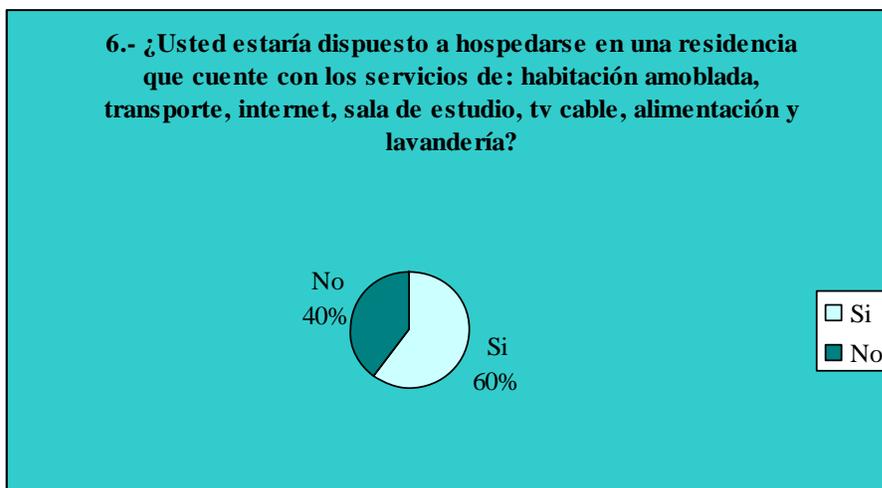
**Gráfico 14: Resultados obtenidos de la pregunta 6 en la provincia de Loja**



Elaborado por: Los autores

La provincia de Loja muestra un mercado posible y objetivo para el proyecto de un 41%.

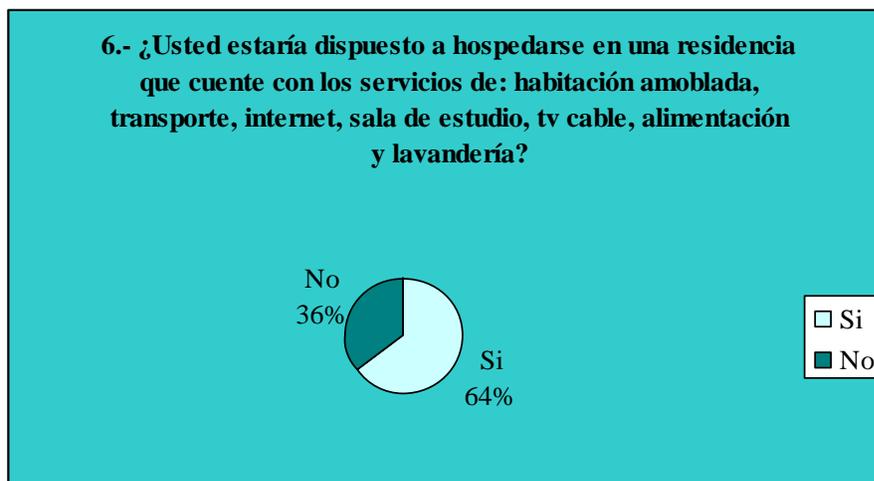
**Gráfico 15: Resultados obtenidos de la pregunta 6 de la provincia de Cañar**



Elaborado por: Los autores

Esta provincia cuenta con un mercado posible y objetivo para el proyecto de un 60%.

**Gráfico 16: Resultado obtenidos de la pregunta 6 en la provincia de Morona Santiago**



Elaborado por: Los autores

Morona Santiago cuenta con un mercado posible y objetivo para el proyecto de un 64%.

De acuerdo a este análisis se pudo determinar la existencia de la demanda ya que según los resultados obtenidos en la encuesta se establece una demanda de:

En la provincia de El Oro dio como resultado una demanda potencial existente del 60%, que aplicándolo al segmento de mercado (8.733 estudiantes), la demanda sería de 5240 que estarían dispuestos a adquirir los servicios de la residencia.

En la provincia de Loja dio como resultado una demanda potencial existente del 41%, que aplicándolo al segmento de mercado (6.755 estudiantes), la demanda sería de 2.770 que estarían dispuestos a adquirir los servicios de la residencia.

En la provincia de Cañar dio como resultado una demanda potencial existente del 60%, que aplicándolo al segmento de mercado (3.174 estudiantes), la demanda sería de 1.904 que estarían dispuestos a adquirir los servicios de la residencia.

En la provincia de Morona Santiago dio como resultado una demanda potencial existente del 64%, que aplicándolo al segmento de mercado (2207 estudiantes), la demanda sería de 1.412 que estarían dispuestos a adquirir los servicios de la residencia.

## **2.3. Análisis de competencia**

### **2.3.1. Análisis cuantitativo**

El proyecto es montar una empresa que brinda los servicios de habitación amoblada, alimentación, Internet, lavandería, sala de estudio, tv cable, y transporte para los estudiantes que vienen de las provincias de Morona Santiago, Loja, El Oro y Cañar a realizar sus estudios académicos en las universidades de la ciudad de Cuenca.

El segmento al cual se enfocara esta empresa son los estudiantes egresados de los diversos colegios de dichas provincias que oscilan entre las edades de los 17 a 22 años, cuyo ingreso familiar es mayor a 800 dólares mensuales.

Al hacer un análisis en el mercado de la ciudad de Cuenca se observa que no existe una empresa que brinde un servicio similar; pero si existen otras empresas que ofrecen parte de los beneficios ofertados por Dulce Hogar.

Entre los que se conoce son dos residencias en las cercanías de la Universidad de Cuenca donde brindan alojamiento y alimentación a los estudiantes de lunes a viernes sin contar con los demás beneficios de los que si consta Dulce Hogar.

También se puede notar como competencia sustituta a las otras alternativas de alojamiento que encuentran en la ciudad tales como departamentos de arriendo, o cuartos de arriendo, familiares, o amigos.

### **2.3.2. Análisis cualitativo**

Según el estudio que se efectuó a la región se obtuvo como resultado que no existe hoy en día competidores directos que rivalicen con Dulce Hogar por lo que la empresa debe apuntar a conseguir la mayor porción del mercado y gracias a esta oportunidad poder posesionarnos con la diversificación de los servicios que se ofrece.

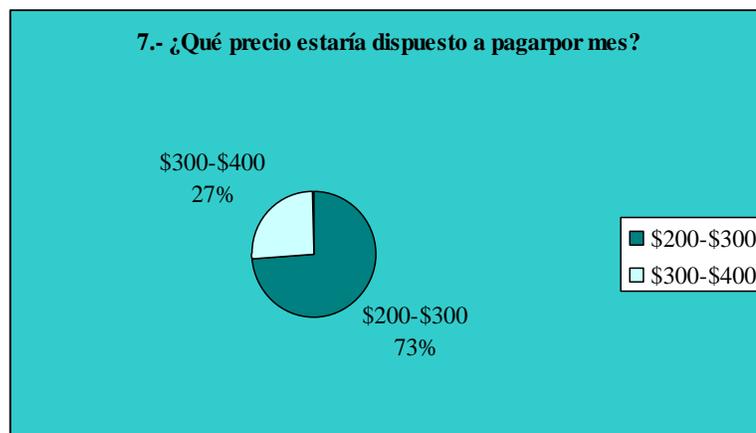
### **2.4. Análisis de precio**

Para efectuar el estudio del precio del servicio nos fundamentaremos en el costo de los diferentes servicios en cuanto a la alimentación, habitaciones amobladas, transporte, internet, tv cable, lavandería y sala de estudio.

El precio se lo colocará posteriormente en el cuarto capítulo en el cual se efectuará un estudio financiero con la ayuda de varios indicadores económicos, sin embargo se realizó un sondeo de valor en las otras residencias que ofrecen un servicio similar (alimentación, hospedaje) dentro de la ciudad este precio oscila entre los 320 a 380 dólares.

Otro indicador que sirvió para poder determinar el valor de los servicios ofertados fue la pregunta que realizó en la encuesta que exponemos a continuación con los resultados obtenidos:

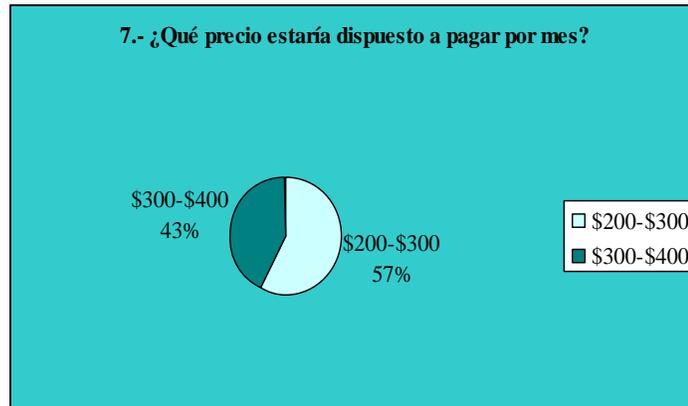
**Gráfico 17: Resultados obtenidos de la pregunta 7 de la provincia de El Oro**



Elaborado por: Los autores

Esta provincia la mayoría de estudiantes prefiere un costo que oscila entre los 200 y 300 (73%) dólares que incluyen habitación compartida y todos los servicios ofertados, dejando solo al 27% que pagarían entre los 300 y 400 dólares por una habitación simple.

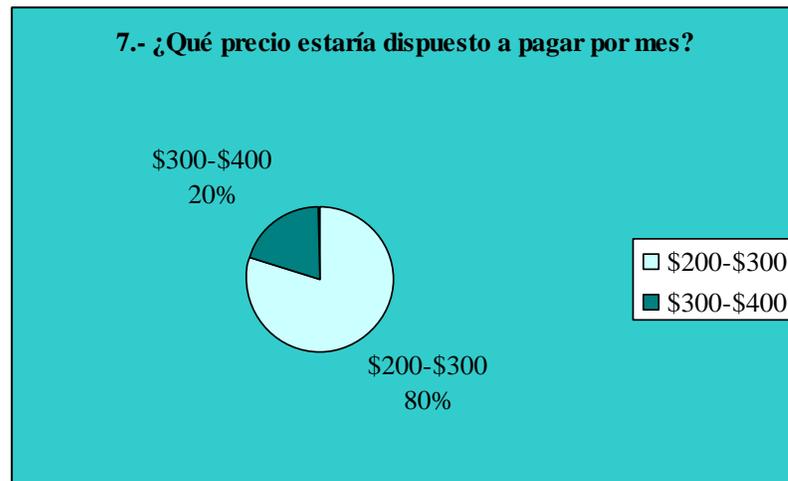
**Gráfico 18: Resultados obtenidos de la pregunta 7 en la provincia de Loja**



Elaborado por: Los autores

En Loja la mayoría de estudiantes prefieren un costo que oscila entre los 200 y 300 dólares (63%) que incluyen habitación compartida y todos los servicios ofertados, dejando solo al 37% que pagarían entre los 300 y 400 dólares por una habitación simple.

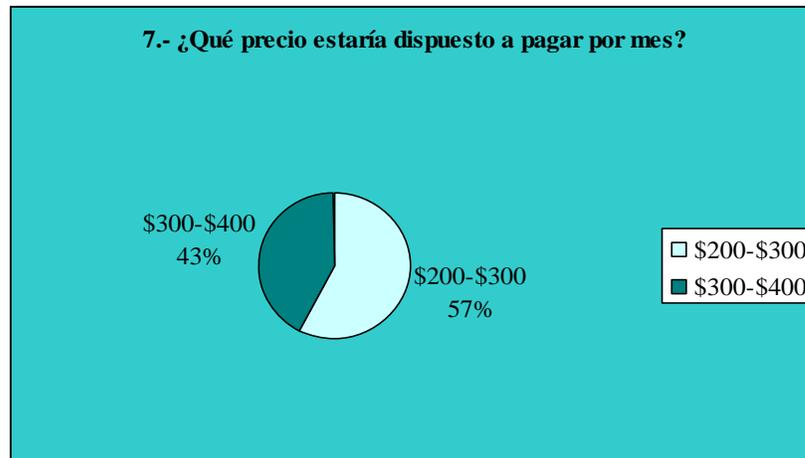
**Gráfico 19: Resultados obtenidos de la pregunta 7 en la provincia de Cañar**



Elaborado por: Los autores

Los resultados muestran que en Cañar la mayoría de estudiantes prefieren un costo que oscila entre los 200 y 300 (80%) dólares que incluyen habitación compartida y todos los servicios ofertados, dejando solo al 20% que pagarían entre los 300 y 400 dólares por una habitación simple.

**Gráfico 20: Resultados obtenidos de la pregunta 7 en la provincia de Morona Santiago**



Elaborado por: Los autores

En Morona Santiago los resultados muestran que la mayoría de estudiantes prefieren un costo que oscila entre los 200 y 300 (57%) dólares que incluyen habitación compartida y todos los servicios ofertados, dejando solo al 43% que pagarían entre los 300 y 400 dólares por una habitación simple.

**CONCLUSION:** Se concluye que la mayoría de estudiantes si estarían dispuestos a alojarse en una habitación compartida con todos los demás servicios incluidos por lo que estarían dispuestos a pagar un costo de entre 200 a 300 dólares, por lo que los propietarios se enfocaran en este mercado con este rango de costo.

## **2.5. Análisis de comercialización**

### **Oportunidad**

Debida a la demanda creciente de estudiantes de otras provincias que acuden a esta ciudad se observa la oportunidad de ofertar un servicio completo a los estudiantes para su favorecimiento académico.

### **Calidad**

Se ofertan servicios de calidad: en la alimentación, el en aseo, en la atención, puesto que se ofrece de manera personalizada ya que al ser un grupo relativamente pequeño se puede brindar un servicio en el tiempo y momento preciso basándose en la necesidades de los residentes.

### **Costo**

Se tomará en cuenta los costos de otras residencias que ofertan un servicio parecido al nuestro el cual oscila entre los 320 a 380 dólares y también observando el lugar de procedencia y las condiciones económicas de los hogares a los cuales aspiramos servir nuestro precio ofertado es de 300 considerando que somos una empresa nueva en el mercado, el mismo que se mantendrá hasta abrimos paso en el mercado y consolidarnos como la mejor alternativa de alojamiento en la ciudad de Cuenca para los estudiantes que vienen de las provincias antes mencionadas.

## **Atención al cliente**

En este ámbito nos referimos específicamente a la manera mas adecuada de servir y atender a los estudiantes que residirán y se harán beneficiarios de los servicios que son la atención personalizada, el aseo diario de las habitaciones, el arreglo de las mismas, la alimentación a tiempo dentro de los horarios establecidos los mismos que fueron creados tomando en cuenta los diversos horarios de las universidades de la ciudad, el servicio de lavandería en el cual se retirara la ropa sucia y se la entregara seca y doblada a cada estudiante.

Para los demás servicios de la residencia como internet, tv cable se buscara la mejor oferta en el mercado para contar con un servicio ágil y veloz (Internet) y variado (tv cable) para mayor comodidad de los residentes.

También se cuenta con un buzón de sugerencias que se encuentra en un lugar específico de la residencia en donde los estudiantes podrán depositar de manera anónima sus sugerencias con lo cual se busca mejorar los servicios ofertados y consolidarnos así como la mejor opción para ellos.

## **2.6. Otros análisis**

### **2.6.1. Marca**

El nombre que se le colocará a la marca de la residencia para estudiantes universitarios en la ciudad de Cuenca será Dulce Hogar, su significado es de gran importancia para los propietarios debido a que lo eligieron en honor al calor de hogar que los estudiantes sentirán al residir en esta, dado que los propietarios y los miembros de su familia acogen con cariño y responsabilidad a los estudiantes bajo la sombra de su hogar, buscando de esta manera suplir en algo la soledad y tristeza que los residentes sufren al alejarse de su núcleo familiar.

### 2.6.2. Logo

Haciendo relación al logo, se ha enfocado en englobar con gráficos simples el concepto básico de la empresa utilizando colores llamativos pero que a su vez reflejan un sentido de paz y tranquilidad en donde se trata de expresar la intensa relación existente entre el estudio, la persona y la comodidad de la vivienda así como su importancia.

Es trascendental recordar que la imagen gráfica de la marca debe ser clara y simple, fácil de visualizar, comprender, memorizar y dirigido al mercado elegido para el proyecto.

A continuación expondremos el logo de la empresa:

**Gráfico 21: Logo de la Residencia**



### **2.6.3. Plan de atracción**

#### **2.6.3.1. Lanzamiento**

Se realiza mediante una invitación a la inauguración de la residencia contando con la presencia de grupo selecto de padres y estudiantes aspirantes a estudiantes a estudiar en la ciudad para dar a conocer las instalaciones y los servicios ofertados por los propietarios de la residencia

Se realizará una importante inversión por parte de los propietarios en el lanzamiento debido a que esto será la cara de la residencia ante la sociedad sin dejar de lado la sencillez del evento proyectando una imagen que quede grabada en cada uno de los invitados que asistan a la inauguración.

Extra al acontecimiento se ofrecerá un coffe break a los invitados brindando de esta manera la oportunidad de despejar todas sus dudas e inquietudes con respecto al servicio.

#### **2.6.3.2. Publicidad**

La publicidad vislumbra una serie de acciones ineludibles para hacer llegar un mensaje al mercado al cual nos enfocaremos en nuestro caso a los estudiantes egresados de los colegios de otras provincias que aspiran estudiar en la ciudad de Cuenca y su objetivo trascendental será establecer un impacto directo sobre el cliente para que adquiera nuestro servicio.

La residencia de Estudiantes Dulce Hogar se enfocará en una publicidad visual y auditiva mediante la utilización de afiches de varios tamaños y colores en donde se resaltará de manera objetiva todos los servicios de los cuales los estudiantes se harán beneficiarios de elegir esta opción, también se realizarán charlas en los sextos cursos de varios colegios elegidos de las provincias El Oro, Loja Morona Santiago y Cañar, con los padres y estudiantes; además se utilizará una promoción radial en las diferentes ciudades elegidas como posible mercado seguro para lograr alcanzar el fin comercial de los propietarios de la residencia.

## CAPÍTULO 3

### ESTUDIO TÉCNICO

#### 3.1. Análisis del proceso

##### 3.1.1. Actividades del proceso

Para el proyecto se presentará el proceso de acuerdo a un día de trabajo en la residencia en el cual se redacta con un horario preciso de las diferentes actividades que implica la satisfacción de los servicios ofertados y recibidos.

Para este desarrollo se cuenta con la utilización de varias herramientas y utensilios de acuerdo a cada actividad tales como materiales de aseo, utensilios de cocina, alimentos, etc.

En el proceso de desarrollo de las actividades y servicios ofertados en la residencia se cuenta con la contribución de un Administrador cargo que será ocupado por uno de los dueños de la residencia, Asistente de Aseo cargo que será ocupado por una persona contratada la cual trabajara medio tiempo, completando de esta manera un equipo de trabajo eficiente para lograr así cumplir con el trabajo ofrecido.

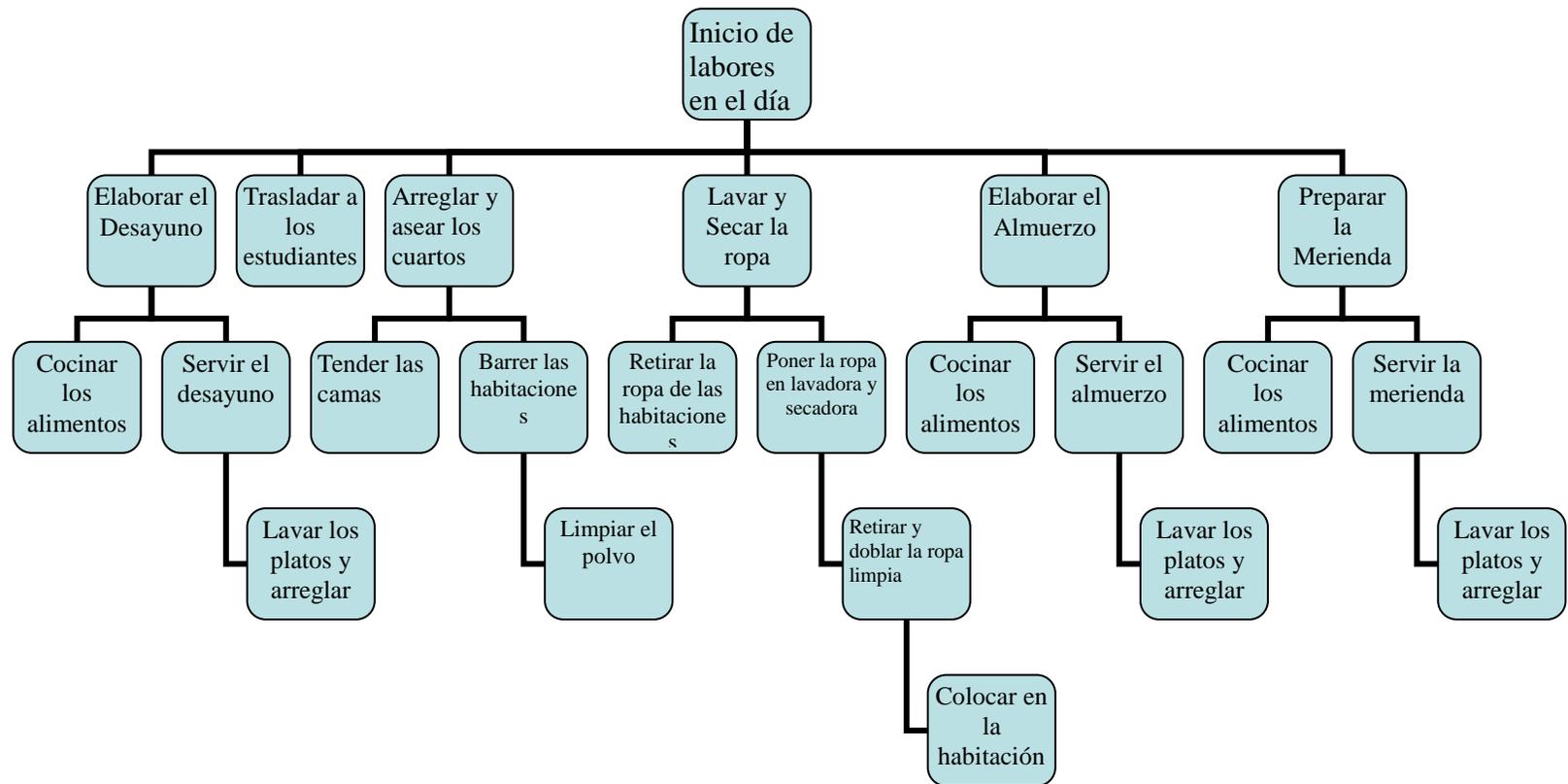
Se efectuará las siguientes actividades:

<b>Inicio de labores:</b>	<b>04H30am</b>
<b>Elaboración del Desayuno:</b>	<b>de 04H30 a 05H30</b> se cocinan los alimentos de acuerdo al menú planteado.
<b>Servir los desayunos:</b>	<b>de 05H30 a 08H00</b>

<b>Arreglar y asear las habitaciones:</b>	<b>de 08H00 a 10H00</b> se barre, tiende las camas, se limpia el polvo, recoge la ropa, se encera.
<b>Retirar la ropa para lavar:</b>	<b>10H00 a 10H30</b>
<b>Lavar y secar la ropa:</b>	<b>de 10H30 a 14H30</b> se procede a lavar la ropa en la lavadora y luego a secar en la secadora finalmente se dobla para la entrega a los estudiantes este proceso se lo realiza por habitación.
<b>Arreglar la residencia:</b>	<b>de 10H30 a 11H30</b> se barre y aspira toda la casa luego se encera y se realiza el aseo de los baños así como de la cocina.
<b>Preparación del Almuerzo:</b>	<b>de 11H30 a 12H45</b> se procede a la preparación de los alimentos necesarios para la cocción de los mismos de acuerdo al menú establecido.
<b>Servir el almuerzo:</b>	<b>de 12H45 a 14H30</b>
<b>Arreglar el área de cocina y comedor:</b>	<b>de 14H30 a 15H00</b> se barre el comedor, se lava la vajilla y los implementos utilizados en la elaboración de los alimentos para luego proceder a la desinfección de esta área.
<b>Preparación de la merienda:</b>	<b>de 17H45 a 18H45</b>
<b>Servir la merienda:</b>	<b>de 19H00 a 21H30</b>
<b>Arreglar el área de cocina y comedor:</b>	<b>de 21H30 a 22H30</b>
<b>Final de actividades:</b>	<b>22H45</b>

### 3.1.1.1. Flujograma del proceso de con relación a un día de trabajo en la residencia

Cuadro 3: Flujograma de actividades de la empresa



### 3.2. Análisis de recursos

#### 3.2.1. Matriz de recursos

Cuadro 4: Matriz de recursos

RECURSOS OPERACIÓN			Proceso Personalizado	RECURSOS DE INVERSIÓN	
Talento Humano	Materia Prima	Insumos		Maquinaria	Herramientas
Administradora	Alimentos	Condimentos	Elaboración de los alimentos.	Cocina	Ollas, vajillas.
Supervisor	Gasolina, aceite, llantas, mantenimiento		Recorrido del transporte Para otras universidades.	Carro	
Asistente	Cloro, pinoclin, deja, cera, jabon	Guantes	Limpieza de la residencia.	Aspiradora ,Abrillantadora	Escoba, trapeador, recogedor.
Asistente			Arreglo de las habitaciones: Tendido de camas		
Asistente			Retirar la ropa sucia		Cestos
Asistente	Detergente, suavizante		Lavar y secar la ropa	Lavadora y secadora	
Asistente			Doblada de la ropa		Cestos

Elaborado por: Los autores

### 3.2.2. Descripción de recursos

#### 3.2.2.1. Descripción de recursos de inventario

**Cuadro 5: Recursos de inventario 1**

NOMBRE DEL RECURSO	# DE UNIDADES	DESCRIPCION
Cocina	2	Se utiliza para cocción de los alimentos.
Refrigeradora	2	Se utiliza para preservar los alimentos.
Licuadaora	1	Se utiliza para preparar jugos y batidos.
Microondas	1	Se utiliza para calentar las comidas.
Olla Arrocera	1	Se utiliza para preparar el arroz.
Olla 24	2	Se utiliza para cocinar los alimentos
Olla 17	2	Se utiliza para cocinar los alimentos
Olla 15	2	Se utiliza para cocinar los alimentos
Olla 21	2	Se utiliza para cocinar los alimentos
Pailas	3	Se utiliza para cocinar los alimentos
Sartenes	5	Se utiliza para cocinar los alimentos
Cedazos	6	Se utiliza para cernir tipos de alimentos.
Platos Pequeños	24	Se utiliza para servir los alimentos.
Platos Soperos	24	Se utiliza para servir los alimentos.
Platos Tendidos	24	Se utiliza para servir los alimentos.
Cucharas	24	Se utiliza para servir los alimentos.
Cubiertos	24	Se utiliza para servir los alimentos.
Cuchillos de Mesa	24	Se utiliza para servir los alimentos.
Cuchillos Cocina	4	Se utiliza picar y cortar alimentos.
Cuchillos Carne	2	Se utiliza para picar y cortar alimentos.
Vasos	24	Se utiliza para servir los jugos.
Tazones	6	Se utiliza para servir los cafés y aguas.

Elaborado por: Los autores

**Cuadro 6: Recursos de inventarios 2**

NOMBRE DEL RECURSO	# DE UNIDADES	DESCRIPCION
Pirex	4	Se utiliza para la elaboración de postres.
Tapas	12	Se utiliza para tapar las ollas al momento de la cocción y y para la preservación de los alimentos después.
Mesas de Plásticas	10	Se utiliza para que los estudiantes se sirvan los alimentos y para momentos de recreación (juegos de mesa).
Sillas Plásticas	42	Se utiliza para la comodidad de los estudiantes.
Literas	5	Se utiliza para el descanso de los estudiantes.
Camas individuales	5	Se utiliza para el descanso de los estudiantes.
Mesas de estudio	9	Se utiliza para realizar tareas académicas.
Escritorio con vidrio	2	Se utiliza para realizar tareas académicas.
Computadoras	2	Se utiliza para realizar tareas académicas.
Lapto	1	Se utiliza para realizar tareas académicas.
Estante de libros	1	Se utiliza para realizar tareas académicas.
Televisor de 20 pulgadas	2	Se utiliza para recreación de los estudiantes.
Jarras	3	Se utiliza para servir los jugos, cafés y aguas aromáticas.
Tabla de Picar	2	Se utiliza para picar los alimentos en el momento de su elaboración.
Juego de Cucharones y Recipientes	6	Se utiliza para servir y preparar los alimentos.

Elaborado por: Los autores

**Cuadro 7: Recursos de inventarios 2**

NOMBRE DEL RECURSO	# DE UNIDADES	DESCRIPCION
Decodificadores de TV cable	2	Se utiliza para recreación de los estudiantes
Televisor de 14 pulgadas	1	Se utiliza para recreación de los estudiantes.
Juego de muebles de sala	1	Se utiliza para la comodidad de los estudiantes en el momento de esparcimiento social (televisión o conversación).
Sofá cama	1	Se utiliza para el descanso de las visitas (padres de familia).
Mesa de centro de madera	1	Se utiliza para decoración y comodidad del área social de la sala.
Teléfono fax	1	Se utiliza para recibir faxes de importancia para la residencia (dueños y residentes).
Teléfono inalámbrico	1	Se utiliza para realizar y recibir llamadas de interés para los residentes y dueños.
Teléfono fijo	1	Se utiliza para realizar y recibir llamadas de interés para los residentes y dueños.
Impresora	1	Se utiliza para realizar tareas académicas.
DVD	1	Se utiliza para recreación de los estudiantes (ver películas).
Radiograbadora	1	Se utiliza para recreación de los estudiantes (escuchar música).
Botellón de agua	1	Se utiliza para que tengan agua fresca.
Colchones	15	Se utiliza para el descanso de los estudiantes.
Juegos de sábanas	30	Se utiliza para el descanso de los estudiantes.
Almohadas	15	Se utiliza para el descanso de los estudiantes.
Cobijas gruesas	15	Se utiliza para el descanso de los estudiantes.
Cobijas delgadas	15	Se utiliza para el descanso de los estudiantes.
Basureros	10	Se utiliza para la recolección de la basura y la limpieza y mantenimiento de las diversas áreas.

Elaborado por: Los autores

**Cuadro 8: Recursos de inventario 3**

NOMBRE DEL RECURSO	# DE UNIDADES	DESCRIPCION
DVD	1	Se utiliza para recreación de los estudiantes (ver películas).
Radiograbadora	1	Se utiliza para recreación de los estudiantes (escuchar música).
Botellón de agua	1	Se utiliza para que tengan agua fresca.
Colchones	15	Se utiliza para el descanso de los estudiantes.
Juegos de sábanas	30	Se utiliza para el descanso de los estudiantes.
Almohadas	15	Se utiliza para el descanso de los estudiantes.
Cobijas gruesas	15	Se utiliza para el descanso de los estudiantes.
Cobijas delgadas	15	Se utiliza para el descanso de los estudiantes.
Basureros	10	Se utiliza para la recolección de la basura y la limpieza y mantenimiento de las diversas áreas.
Clóset de madera	2	Se utiliza para ordenar de la ropa de los estudiantes.
Cestos de ropa	9	Se utiliza para recolectar de ropa sucia de los estudiantes.
Recogedor de basura	2	Se utiliza para el aseo general de la casa.
Aspiradora	1	Se utiliza para el aseo general de la casa.
Abrillantadora	1	Se utiliza para el aseo general de la casa.
Guitarras	2	Se utiliza para momentos de esparcimientos de los estudiantes.
Teclado	1	Se utiliza para momentos de esparcimientos de los estudiantes.

Elaborado por: Los autores

**Cuadro 9: Recursos de inventario 4**

NOMBRE DEL RECURSO	# DE UNIDADES	DESCRIPCION
Taburetes de madera	3	Se utiliza para el área del comedor para comodidad de los estudiantes.
Películas de DVD	50	Se utiliza para el esparcimiento de los estudiantes.
Cilindros de gas	5	Se utiliza para la cocina, el calefón y la secadora de ropa.
Lavadora	1	Se utiliza para lavar la ropa de los residentes.
Secadora	1	Se utiliza para secar la ropa de los estudiantes.
Vajilleros	2	Se utiliza para ordenar la vajilla.
Canastos	3	Se utiliza el momento de las compras.
Alfombras	9	Se las utiliza para decoración de las habitaciones
Extensiones	3	Se utiliza para facilitar las conexiones eléctricas para comodidad de los estudiantes.
Juegos de herramientas	2	Se las utiliza para realizar cualquier arreglo en la residencia.
Carro	1	Se utiliza para el traslado de los estudiantes a sus universidades.
Botiquín	1	Se utiliza en caso de accidentes, quemaduras.

Elaborado por: Los autores

### 3.2.2.2. Talento Humano

Dulce Hogar contará con el siguiente talento humano detallado a continuación:

**Administradora/ Contadora:** Las actividades que realizara la Administradora serán la supervisión de la elaboración de los alimentos (desayuno, almuerzo, merienda) que se realizarán de acuerdo al menú establecido y aprobado por un nutricionista<sup>7</sup>.

**Supervisor:** Este se encargara de realizar el recorrido con los estudiantes (dejar y retirar de las diferentes universidades).

**Asistente de Limpieza y Lavandería:** La asistente tendrá la obligación del aseo de cada habitación y del total de la casa es decir la responsabilidad principal es la limpieza y mantenimiento de la residencia y de cada habitación.

Además se encargará de recoger la ropa de cada una de las habitaciones para ingresar a la lavadora; luego se coloca en la secadora y una vez que esta seca se procederá al doblado de las mismas, y deberán ponerlas en sus respectivas habitaciones.

**Asistente de Cocina:** Es la responsable de ayudar a la administradora a la cocción de los alimentos saludables y nutritivos que no afecten el organismo.

### 3.2.2.3 Materia Prima

---

<sup>7</sup> Ver en el Anexo 7

Dulce Hogar para la elaboración de los diferentes servicios que brindará la residencia estudiantil contará con los siguientes materiales:

- **Alimentos:** que serán necesarios para la elaboración de las comidas (desayuno, almuerzo y merienda).
- **Gasolina, aceite, llantas y mantenimiento:** que son necesarios para el servicio de transporte personalizado.
- **Cloro, pinoclin, cera y jabón:** que se utilizarán en la limpieza y aseo de cada habitación y de toda la residencia.
- **Detergente, suavizante:** se empleará para lavar y secar la ropa de los estudiantes.

#### **3.2.2.4. Insumos**

A más de la materia prima son necesarios varios insumos que la empresa utilizará para la elaboración de los diferentes servicios los cuales detallaremos a continuación:

- **Condimentos:** que se empleará para la elaboración de las diferentes comidas necesarias para cumplir con el servicio ofertado, como son: sal, pimienta, comino, aliño, etc.
- **Guantes:** que serán necesarios para realizar la limpieza y aseo como medida de higiene.

### **3.3. Análisis de tamaño**

Los accionistas de la Residencia se preocuparán por conseguir una casa que preste las

instalaciones adecuadas para la comodidad de los futuros residentes, la misma que constara con un área social amplia (sala), un área de estudio, un comedor, una cocina amplia, un área de lavandería con espacio suficiente para las instalaciones adecuadas (lavadora, secadora), un máximo de 8 habitaciones (2 estudiantes por habitación), un área social pequeña en la planta alta, un mínimo de 6 baños ( 5 completos y 1 social) , un patio externo para momentos de recreación, garaje, además deberá contar con un espacio para los administradores (suit o mini departamento extras).

Dadas estas condiciones y una vez encontrado el lugar adecuado se procederá a realizar las adecuaciones necesarias para mejorar el servicio (tv cable, internet, iluminación, sistemas de seguridad) para luego proceder a realizar la compra de inmuebles para proseguir con la adecuación de las habitaciones teniendo en cuenta el cupo máximo de estudiantes (15).

Buscando la mayor satisfacción de las necesidades futuras de los residentes se buscará contratar los servicios de una asistente de limpieza y lavandería para lograr así un balance en el trabajo, los mismos que gozaran de un contrato a medio tiempo iniciando su trabajo a las 09H00 y terminando a las 14H00.

### **3.4. Análisis de localización**

#### **3.4.1. Macrolocalización**

##### **Cuadro 10: Macrolocalización**

<b>CONCEPTO</b>	<b>LUGAR</b>
<b>País</b>	Ecuador
<b>Región</b>	Sierra
<b>Zona</b>	Urbana
<b>Provincia</b>	Azuay
<b>Cantón</b>	Cuenca

### **3.4.2. Microlocalización**

Una vez definida la zona o población de localización, como se determinó la ciudad de Cuenca en el sector urbano, es importante encontrar la ubicación definitiva del proyecto.

La ubicación de la residencia para estudiantes estará en las calles Las Carretas 1-35 y calle Vieja (junto a la universidad Politécnica Salesiana UPS) ya que se tiene un local propio de la socia mayoritaria Melba Moscoso y pondrá a disposición para realizar el proyecto en mención.

Dada la ubicación se tomará en cuenta como clientes directos a los estudiantes que ingresan a la Universidad Politécnica Salesiana, sin dejar la opción a los demás estudiantes que busquen un lugar adecuado a sus necesidades para realizar sus estudios académicos.

## **CAPÍTULO 4**

### **ESTUDIO FINANCIERO**

Su objetivo primordial es el de lograr obtener desde el punto de vista del inversionista o el de un contribuyente en el proyecto a efectuarse, los ingresos y egresos atribuibles a la realización de este, y por consiguiente, la rentabilidad generada por el mismo.

Los resultados que se conseguirán en este estudio son para la empresa de gran importancia, ya que permite considerar si se evidencia lo que podría ganar en caso de que se efectúe y se medirá la efectividad de los recursos asignados.

#### **4.1. Análisis de inversiones**

##### **4.1.1 Inversiones fijas**

Para que una inversión sea considerada como fija tienen que sustentarse en el proceso de los servicios ofertados cumpliendo las siguientes características expuestas a continuación:

- Se obliga a colaborar o intervenir en el proceso de los servicios ofertados
- Por lo general casi permanentemente se deprecia la maquinaria que se necesita para que los servicios se puedan cumplir a cabalidad.
- Se obliga a tener una vida útil que sea mayor a la de un año
- Los activos asignados dentro de este proyecto serán tanto tangible como intangibles.

En la tabla expuesta a continuación se especifican y se cuantifican las inversiones fijas del proyecto

**Tabla 1: Inversiones Fijas Muebles y Enseres**

<b>Muebles y Enseres</b>			
<b>Descripción</b>	<b>Número</b>	<b>Inversión por unidad</b>	<b>Inversión</b>
Mesas de Plásticas	10	\$ 13,00	\$ 130,00
Sillas Plásticas	42	\$ 5,70	\$ 239,40
Literas	5	\$ 135,00	\$ 675,00
Camas individuales	5	\$ 100,00	\$ 500,00
Veladores	14	\$ 25,00	\$ 350,00
Mesas de estudio	9	\$ 65,00	\$ 585,00
Escritorio con vidrio	2	\$ 550,00	\$ 1.100,00
Estante de libros	1	\$ 75,00	\$ 75,00
Juego de muebles	1	\$ 650,00	\$ 650,00
Sofá cama	1	\$ 150,00	\$ 150,00
Mesa de madera	1	\$ 45,00	\$ 45,00
Juegos de sábanas	30	\$ 19,00	\$ 570,00
Almohadas	15	\$ 7,00	\$ 105,00
Cobijas gruesas	15	\$ 13,00	\$ 195,00
Cobijas delgadas	15	\$ 9,00	\$ 135,00
Basureros	10	\$ 3,00	\$ 30,00
Clóset de madera	2	\$ 170,00	\$ 340,00
Cestos de ropa	9	\$ 7,00	\$ 63,00
Botiquín	1	\$ 150,00	\$ 150,00
Colchones	15	\$ 87,00	\$ 1.305,00
Taburetes de madera	3	\$ 25,00	\$ 75,00
Botellón de agua	1	\$ 35,00	\$ 35,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 7.502,40</b>

Fuente: Supermercado Coral Centro

Elaborado por: Los autores

**Tabla 2: Inversiones Fijas Vehículos**

**Vehículos**

Descripción	Número	Inversión por unidad	Inversión
Furgoneta	1	\$ 10.800,00	\$ 10.800,00

Fuente: Feria de Autos Cuenca  
Elaborado por: Los autores

**Tabla 3: Inversiones Fijas Equipos Varios**

**Equipos Varios**

Descripción	Número	Inversión por unidad	Inversión
Cocina	2	\$ 600,00	\$ 1.200,00
Refrigeradora	2	\$ 750,00	\$ 1.500,00
Microondas	1	\$ 168,00	\$ 168,00
Televisor de 20 pulgadas	2	\$ 380,00	\$ 760,00
Decodificadores de cable	2	\$ 170,00	\$ 340,00
Televisor de 14 pulgadas	1	\$ 137,00	\$ 137,00
DVD	1	\$ 145,00	\$ 145,00
Radiograbadora	1	\$ 65,00	\$ 65,00
Aspiradora	1	\$ 145,00	\$ 145,00
Abrillantadora	1	\$ 165,00	\$ 165,00
Guitarras	2	\$ 375,00	\$ 750,00
Teclado	1	\$ 250,00	\$ 250,00
Cilindros de gas	5	\$ 55,00	\$ 275,00
Lavadora	1	\$ 567,00	\$ 567,00
Secadora	1	\$ 585,00	\$ 585,00
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>\$ 4.731,50</b>	<b>\$ 7.052,00</b>

Fuente: Supermercado Coral Centro  
Elaborado por: Los autores

**Tabla 4: Inversiones Fijas Equipos de Oficina**

<b>Equipos de Oficina</b>			
<b>Descripción</b>	<b>Número</b>	<b>Inversión por unidad</b>	<b>Inversión</b>
Computadoras de escritorio	2	\$ 1.100,00	\$ 2.200,00
Lapto	1	\$ 1.350,00	\$ 1.350,00
Teléfono fax	1	\$ 165,00	\$ 165,00
Teléfono inalámbrico	1	\$ 187,00	\$ 187,00
Teléfono fijo	1	\$ 35,00	\$ 35,00
Extensiones	3	\$ 7,00	\$ 21,00
Impresora	1	\$ 165,00	\$ 165,00
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>\$ 3.009,00</b>	<b>\$ 4.123,00</b>

Fuente: Supermercado Coral Centro  
Elaborado por: Los autores

El total de las inversiones fijas es \$29.477,40

De la misma manera se resume en el siguiente cuadro las inversiones fijas ya clasificadas de acuerdo a los grupos a los cuales pertenecen cada uno de ellas:

**Tabla 5: Inversiones Fijas Totales**

**INVERSIONES FIJAS**

<b>DESCRIPCION</b>	<b>INVERSIÓN</b>
Muebles y Enseres	\$ 7.052,00
Equipo de Oficina	\$ 4.123,00
Equipos Varios	\$ 7.052,00
Vehículo	\$ 10.800,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 29.477,40</b>

Elaborado por: Los autores

Esta categorización será utilizada para calcular la depreciación de los activos fijos, luego será empleado para el estudio posterior de la rentabilidad esperada.

#### 4.1.2. Inversiones diferidas

Son aquellas quienes se consumen poco a poco a través del tiempo, además son generalmente servicios o derechos como también son intangibles y son susceptibles de amortización.

En el siguiente cuadro se especifican y cuantifican las inversiones diferidas a cumplir, que en general son instalaciones, adecuaciones, preparativos y permisos necesarios para la operación.

**Tabla 6: Inversiones Diferidas**

#### INVERSIONES DIFERIDAS

DESCRIPCIÓN	INVERSIÓN
Instalación de la iluminación	\$ 285,50
Instalación de línea telefónica	\$ 104,00
Inauguración	\$ 450,00
Permiso Intendencia	\$ 15,00
Certificado Ambiental	\$ 100,00
Patente municipal	\$ 45,00
Permiso de bomberos	\$ 11,00
Instalación de tv cable e Internet	\$ 250,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 1.260,50</b>

Elaborado por: Los autores

### 4.1.3. Inversión Inicial de Capital de trabajo

Estas inversiones sirven para cubrir los gastos que se presentarán desde el momento en que comienza la adecuación de las instalaciones hasta empezar a desarrollar el trabajo ofertado, y finalizará en el momento mismo que se recibe el primer pago por dichos servicios; por lo que se tendrá como concluida la inversión de dicho capital.

Para empezar a funcionar la residencia se debe tomar en cuenta el primer mes de sueldos de los trabajadores, así como también la remodelación y adecuación del lugar para comenzar con la implementación de la residencia (pintura, arreglos en general).

**Tabla 7: Utensilios de Cocina**

#### Utensilios de Cocina

Descripción	Número	Inversión por unidad	Inversión
Licuada	1	\$ 96,00	\$ 96,00
Olla 24	2	\$ 43,00	\$ 86,00
Olla 17	2	\$ 33,00	\$ 66,00
Olla 15	2	\$ 29,00	\$ 58,00
Olla 21	2	\$ 37,00	\$ 74,00
Pailas	3	\$ 19,00	\$ 57,00
Sartenes	5	\$ 16,00	\$ 80,00
Cedazos	6	\$ 7,80	\$ 46,80
Platos Pequeños	24	\$ 1,15	\$ 27,60
Platos Soperos	24	\$ 3,28	\$ 78,72
Platos Tendidos	24	\$ 2,85	\$ 68,40
Cucharas	24	\$ 0,69	\$ 16,56
Cubiertos	24	\$ 0,75	\$ 18,00
Cuchillos de Mesa	24	\$ 0,55	\$ 13,20
Cuchillos de Cocina	4	\$ 4,75	\$ 19,00

Fuente: Supermercado Coral Centro  
Elaborado por: Los autores

### Utensilios de Cocina

Descripción	Número	Inversión por unidad	Inversión
Cuchillos de Carne	2	\$ 7,80	\$ 15,60
Vasos	24	\$ 1,32	\$ 31,68
Tazas	24	\$ 0,98	\$ 23,52
Tapas	12	\$ 2,94	\$ 35,22
Juego de Recipientes	6	\$ 13,70	\$ 82,20
Jarras	3	\$ 5,50	\$ 16,50
Tabla de Picar	2	\$ 8,50	\$ 17,00
Juego de Cucharones	6	\$ 6,30	\$ 37,80
Pirex	4	\$ 24,50	\$ 98,00
Waflera	1	\$ 39,50	\$ 39,50
Olla Arrocera	1	\$ 50,00	\$ 50,00
<b>TOTAL</b>	<b>256</b>	<b>\$ 455,86</b>	<b>\$ 1.252,30</b>

Fuente: Supermercado Coral Centro  
Elaborado por: Los autores

**Tabla 8: Inversión Inicial del Capital de Trabajo**

### INVERSION INICIAL CAPITAL DE TRABAJO

DESCRIPCIÓN	INVERSIÓN
Sueldos	\$ 1.728,00
Costo de mantenimiento inicial	\$ 500,00
Utensilios de Cocina	\$ 1.252,30
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 3.480,30</b>

Elaborado por: Los autores

#### 4.1.4. Inversión total

La inversión inicial total del proyecto será de 34.218,20 dólares, que es el resultado de sumar la inversión fija, la inversión diferida y la inversión de capital de trabajo.

## **4.2. Análisis de financiamiento**

Para obtener fondos es necesario encontrar fuentes financieras las cuales deben tener condiciones de plazos e intereses para luego poder ser utilizados en el proceso de implementación y apertura del proyecto.

Las fuentes se determinarán por propias y por fuentes de terceros, para lo cual se estudiará cada una de ellas a continuación y se considerará la mejor oferta en el caso del endeudamiento.

### **4.2.1 Fuentes propias**

Los recursos que aportarán los accionistas en la residencia para estudiantes Dulce Hogar será de los dos propietarios que tuvieron la idea de poner en marcha el proyecto, Melba Moscoso aportará el 45% y Daniel Villacís con el 25% restante, para así de esta forma efectuar la inversión parcial, asumiendo en partes proporcionadas de acuerdo a lo invertido, el patrimonio de cada uno de ellos.

### **4.2.2. Fuentes de terceros**

Debido a que la inversión del proyecto para iniciar la empresa será financiado parcialmente por sus dos propietarios, será necesario gestionar con alguna entidad financiera que generen gastos financieros buscando completar el 30% faltante en la inversión por lo que es trascendental con llevar relaciones con las mismas buscando de esta manera la tranquilidad y mayor rentabilidad de la residencia por lo que la Administradora abrirá una cuenta de ahorros en la Cooperativa 29 de Octubre para el manejo de los ingresos con la cual se podrá efectuar las transacciones necesarias entre los propietarios y la entidad financiera.

### 4.3. Análisis de ingresos

La determinación de los precios de los servicios debe derivarse del estudio de mercado, en complemento con la calidad del servicio ofrecido definido en el estudio técnico, los ingresos provendrán de la venta de los servicios ofrecidos en el proyecto. Los residentes a hospedarse, determinan el nivel de satisfacción, que dependen a su vez de la calidad de los servicios ofertados.

#### 4.3.1. Ingresos operacionales (administración y ventas)

Provendrán de la actividad normal del proyecto que se obtendrá del cobro mensual de los estudiantes, los mismos que se efectúan de diversas maneras una vez cumplida la fecha especificada por cada uno de ellos en el contrato; pago que se lo realiza generalmente mediante depósito bancario.

En el análisis de tamaño se proyecta a brindar alojamiento a 15 estudiantes.

A continuación se presenta la tabla de ingresos:

**Tabla 9: Ingresos**

#### INGRESOS

<b>SERVICIO</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>PROMEDIO ANUAL (ESTUDIANTES)</b>	<b>PRECIO (dólares)</b>	<b>INGRESO MENSUAL (dólares)</b>	<b>INGRESO ANUAL (dólares)</b>
ARRIENDO	ESTUDIANTES	15	\$ 300,00	\$ 4.500,00	<b>\$ 54.000,00</b>

Elaborado por: Los autores

En base a la encuesta y la tabulación de datos en la tabla antes mencionada encontramos que el promedio de los estudiantes de las provincias consultadas es el de 300 dólares, pero se deberá tomar en cuenta que para los residentes que realicen sus estudios en universidades lejanas de lugar de la residencia se contara con el servicio de transporte adicional con el costo ya establecido.

#### 4.4. Análisis de egresos

##### 4.4.1. Costo de producción del servicio

Uno de los egresos de dinero que deben realizarse para que pueda cumplirse normalmente el proceso de producción del servicio del proyecto son los costos del servicio, dentro de los cuales tenemos los costos de mantenimiento de la residencia, si bien los servicios básicos están considerados como un gasto dentro del proyecto estos se categorizan dentro el costo debido a que se los ha incluido en el proceso de producción del servicio a brindar es decir el costo del hospedaje por estudiante.

**Tabla 10: Egresos Costo de Producción**

#### EGRESOS COSTO DE PRODUCCIÓN

DESCRIPCIÓN	EGRESO MENSUAL (dólares)	EGRESO ANUAL (dólares)
Mantenimiento de Residencia	\$ 300,00	\$ 3.600,00
Combustible para Transporte	\$ 150,00	\$ 1.800,00
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 5.400,00</b>

Elaborado por: Los autores

#### **4.4.2. Gasto administrativo**

Son gastos que apoyan el proceso de producción pero que no intervienen en dicho proceso, arriendo, servicios básicos, sueldos administrativos y rubros varios.

El proyecto incurre en gastos de arriendo que es de \$800 mensuales, que anuales sería de \$9.600.

Entre los servicios básicos que se utilizarán por la empresa están los pagos de la luz, agua, teléfono, internet y tv cable, por lo que se ha presupuestado un gasto mensual de \$300 dándonos un total de egresos anuales de \$3.600.

Los sueldos mensuales de los trabajadores de Dulce Hogar se han clasificado de la siguiente manera:

- Melba Moscoso, administradora y socia de la empresa, recibirá un sueldo de 600 dólares mayor que del socio debido a que ella aportará con el 45%.
- Daniel Villacís, supervisor y socio, recibirá un sueldo mensual de 400 dólares y aportará la mayor parte que es el 25%.
- Patricia Piedra, asistente de limpieza, recibirá un sueldo mensual de 132 dólares por lo que ella trabajará medio tiempo.
- Dolores Román, asistente de cocina, recibirá un sueldo mensual de 264 dólares.

Por lo tanto el total presupuestado para los gastos de sueldos será de \$1.396 mensuales; generando un egreso anual total de \$16.752.

En cuanto a la cuenta de otros gastos que hace referencia a los alimentos, suministros de limpieza y aseo para cumplir a cabalidad los servicios ofertados se ha presupuestado un valor de \$ 400 mensuales, dando un total de gastos anuales de \$4.800 para este rubro.

En la siguiente tabla se detallan y cuantifican los diferentes rubros que pertenecen a los gastos administrativos:

**Tabla 11: Gastos Administrativos**

**EGRESOS GASTO ADMINISTRATIVO**

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>EGRESO MENSUAL (dólares)</b>	<b>EGRESO ANUAL (dólares)</b>
Arriendo	\$ 800,00	\$ 9.600,00
Servicios Básicos	\$ 150,00	\$ 1.800,00
Sueldos a trabajadores	\$ 1.396,00	\$ 16.752,00
Otros Gastos	\$ 400,00	\$ 4.800,00
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 32.952,00</b>

Elaborado por: Los autores

**4.4.3. Gasto de ventas**

Es todo lo necesario para poder efectuar la venta de los servicios ofertados como es el caso de la publicidad.

Para poder posicionarse en la mente de los clientes tendrá la necesidad de hacer afiches de varios tamaños y colores y además una promoción radial en las diferentes ciudades elegidas como posible mercado seguro para lograr alcanzar el fin comercial de los propietarios de la residencia. .

El presupuesto estimado para hacer los afiches es de \$ 200 cada uno dándonos un total de \$400 ya que se entregarán en el período de vacaciones para captar estudiantes esto sería en los meses de julio y agosto; para la promoción radial que se hará tres veces al mes es de \$450 anual da como resultado \$900 de igual manera en las vacaciones.

En la siguiente tabla se detalla y cuantifica el siguiente rubro analizado anteriormente:

**Tabla 12: Egresos Gastos de Ventas**

**EGRESOS GASTO DE VENTAS**

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>EGRESO ANUAL (dólares)</b>
Publicidad	\$ 1.300,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 1.300,00</b>

Fuente: Servigraf  
Elaborado por: Los autores

**4.4.4. Gasto financiero**

El proyecto estará financiado por los recursos aportados por los dos accionistas en Dulce Hogar que será del 45% por Melba Moscoso que es la cantidad de \$ 15.398,19 y el 25% por Daniel Villacís es el valor \$8.554,55.

El 30% restante corresponde a un valor de \$10.265,46 el mismo que se va a financiar en una de las cooperativas más seguras y económicas en lo que ha préstamos se refiere; estudiando el préstamo se adquirirá a una tasa de interés fija del 14.7% y se diferirá a un tiempo máximo de 3 años, para lo cual se ha considerado que la parte proporcional de los ingresos obtenidos será suficientes para cubrir dicho préstamo.

La cuota es de \$354,33 mensual y anual sería \$4.251,96<sup>8</sup>.

**4.5. Análisis de rentabilidad**

Es de suma importancia el emplear incuestionables supuestos y criterios para poder efectuar la proyección en el tiempo y es primordial que los mismos sean tomados en cuenta de la manera más técnica posible.

---

<sup>8</sup> Ver tabla de Amortización en el Anexo 8

Estos criterios y supuestos a ser utilizados los detallaremos a continuación:

La vida útil del proyecto será indefinida, ya que las instalaciones nos arrienda un socio para el proyecto, no se devalúan en forma acelerada, y los valores de rescate y la recuperación del capital de trabajo no se deben incluir en los flujos.

<http://www.slideshare.net/lionelpineda/flujo-libre-de-efectivo>

**Tasa de inflación:** la tasa de inflación anual en los 5 últimos años fluctúa entre el 3% y el 5%, este promedio se tomo de las tasas de inflación anuales de los 5 últimos años<sup>9</sup>.

**Depreciación:** Se utiliza el método de depreciación lineal para efectuar el cálculo del valor en libros de los activos fijos al final de la vida útil del proyecto; como la vida útil es indefinida las depreciaciones se estiman para una período de 10 años.

A través de del siguiente cuadro determinamos la depreciación anual mediante el método lineal:

**Tabla 13: Depreciaciones**

**DEPRECIACIONES**

<b>INVERSIÓN FIJA</b>	<b>INVERSIÓN</b>	<b>DEPREC. %</b>	<b>DEPREC. \$</b>	<b>DEP AL FINAL</b>	<b>VALOR EN LIBROS</b>
Muebles y Enseres	\$ 7.052,00	10%	\$ 705,20	\$ 7.052,00	\$ 0,00
Equipo de Oficina	\$ 4.123,00	10%	\$ 412,30	\$ 4.123,00	\$ 0,00
Equipos Varios	\$ 7.226,50	10%	\$ 722,65	\$ 7.226,50	\$ 0,00
Vehículo	\$ 10.800,00	20%	\$ 2.160,00	\$ 10.800,00	\$ 0,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 29.201,50</b>		<b>\$ 4.000,15</b>		<b>\$ 0,00</b>

<sup>9</sup> Página web del Banco Central del Ecuador - [www.bce.fin.ec/resumen\\_ticker.php?ticker\\_value=inflacion\\_acumulada](http://www.bce.fin.ec/resumen_ticker.php?ticker_value=inflacion_acumulada)

**Tasa Impositiva:** Para el proyecto la tasa impositiva es de cero debido a que se encuentran bajo el régimen tributario de vivienda que se debe pagar impuestos. Se utiliza el 15% de utilidades para trabajadores y el 25% de impuesto a la renta.

**Indicador de Rentabilidad:** Como indicadores de rentabilidad tendremos al Valor Actual Neto (VAN) y Tasa Interna de Retorno (TIR).

**Tasa de Descuento:** Para realizar un análisis de rentabilidad del proyecto el porcentaje utilizado en esta tasa es del 12%, que sugiere la institución financiera del estado.

#### 4.5.1. Crecimiento de ingresos:

De acuerdo al contrato establecido se debe tener un 10% de incremento en el valor del precio que se cobra a los estudiantes por los servicios ofertados, dicho porcentaje ayudará para la proyección de los ingresos.

Se detalla a continuación los ingresos proyectados a 10 años:

**Tabla 14: Proyección de Ingresos**

PROYECCION DE INGRESOS (\$)										
Año	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ingresos por arriendos	\$ 45.000,00	\$ 49.500,00	\$ 54.450,00	\$ 59.895,00	\$ 65.884,50	\$ 72.472,95	\$ 79.720,25	\$ 87.692,27	\$ 96.461,50	\$ 106.107,65
Total de Ingresos	\$ 45.000,00	\$ 49.500,00	\$ 54.450,00	\$ 59.895,00	\$ 65.884,50	\$ 72.472,95	\$ 79.720,25	\$ 87.692,27	\$ 96.461,50	\$ 106.107,65

CRECIMIENTO 10%

Elaborado por: Los autores

#### 4.5.2. Crecimiento de los Egresos

La siguiente tabla muestra los egresos proyectados a 10 años, provenientes de los costos de producción de los servicios, gastos administrativos, de ventas los cuales crecen de acuerdo a una tasa de inflación promedio anual obtenida en el Banco Central del Ecuador. Por otro lado se tomó también los gastos financieros, estos no sufren ningún cambio debido a que no se ven afectados por la inflación, teniendo en cuenta que las instituciones financieras tienen definidas en sus políticas las tasas fijas que se aplicarán.

**Tabla 15: Proyección de Egresos**

<b>PROYECCION DE EGRESOS (\$)</b>										
<b>Año</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<b>Costo de Producción</b>	\$ 5.400,00	\$ 5.589,00	\$ 5.784,62	\$ 5.987,08	\$ 6.196,62	\$ 6.413,51	\$ 6.637,98	\$ 6.870,31	\$ 7.110,77	\$ 7.359,65
<b>Gastos Administrativos</b>	\$ 34.536,00	\$ 35.744,76	\$ 36.995,83	\$ 38.290,68	\$ 39.630,85	\$ 41.017,93	\$ 42.453,56	\$ 43.939,44	\$ 45.477,32	\$ 47.069,02
<b>Gastos de Ventas</b>	\$ 1.300,00	\$ 1.345,50	\$ 1.392,59	\$ 1.441,33	\$ 1.491,78	\$ 1.543,99	\$ 1.598,03	\$ 1.653,96	\$ 1.711,85	\$ 1.771,77
<b>Gastos Financieros</b>	\$ 4.251,96	\$ 4.251,96	\$ 4.251,96	\$ 4.251,96	\$ 4.251,96	\$ 4.251,96	\$ 4.251,96	\$ 4.251,96	\$ 4.251,96	\$ 4.251,96
<b>Total de Egresos</b>	<b>\$ 45.487,96</b>	<b>\$ 46.931,22</b>	<b>\$ 48.424,99</b>	<b>\$ 49.971,05</b>	<b>\$ 51.571,22</b>	<b>\$ 53.227,39</b>	<b>\$ 54.941,53</b>	<b>\$ 56.715,67</b>	<b>\$ 58.551,90</b>	<b>\$ 60.452,40</b>
<b>CRECIMIENTO</b>	3,5%									

Elaborado por: Los autores

### 4.5.3. Flujo de caja proyectado

Una vez proyectados los ingresos y los egresos, es posible realizar el flujo de caja del proyecto.

**Tabla 16: Flujo de Caja Proyectado**

**Flujo de caja proyectado**

<b>FLUJO DE EFECTIVO</b>	<b>AÑO 0</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>	<b>AÑO 6</b>	<b>AÑO 7</b>	<b>AÑO 8</b>	<b>AÑO 9</b>	<b>AÑO 10</b>
INGRESOS:		\$ 45.000,00	\$ 49.500,00	\$ 54.450,00	\$ 59.895,00	\$ 65.884,50	\$ 72.472,95	\$ 79.720,25	\$ 87.692,27	\$ 96.461,50	\$ 106.107,65
(-)Costo de Producción		\$ 5.400,00	\$ 5.589,00	\$ 5.784,62	\$ 5.987,08	\$ 6.196,62	\$ 6.413,51	\$ 6.637,98	\$ 6.870,31	\$ 7.110,77	\$ 7.359,65
(-)Gastos Administrativos		\$ 32.952,00	\$ 34.105,32	\$ 35.299,01	\$ 36.534,47	\$ 37.813,18	\$ 39.136,64	\$ 40.506,42	\$ 41.924,15	\$ 43.391,49	\$ 44.910,19
(-)Gastos de Ventas		\$ 1.300,00	\$ 1.345,50	\$ 1.392,59	\$ 1.441,33	\$ 1.491,78	\$ 1.543,99	\$ 1.598,03	\$ 1.653,96	\$ 1.711,85	\$ 1.771,77
(=) Utilidad o Pérdida		<b>\$ 5.348,00</b>	<b>\$ 8.460,18</b>	<b>\$ 11.973,79</b>	<b>\$ 15.932,12</b>	<b>\$ 20.382,92</b>	<b>\$ 25.378,81</b>	<b>\$ 30.977,81</b>	<b>\$ 37.243,85</b>	<b>\$ 44.247,38</b>	<b>\$ 52.066,04</b>
(-)GASTOS FINANCIEROS		\$ 4.251,96	\$ 4.251,96	\$ 4.251,96	\$ 4.251,96	\$ 4.251,96	\$ 4.251,96	\$ 4.251,96	\$ 4.251,96	\$ 4.251,96	\$ 4.251,96
(=) Utilidad antes de Impuestos		<b>\$ 1.096,04</b>	<b>\$ 4.208,22</b>	<b>\$ 7.721,83</b>	<b>\$ 11.680,16</b>	<b>\$ 16.130,96</b>	<b>\$ 21.126,85</b>	<b>\$ 26.725,85</b>	<b>\$ 32.991,89</b>	<b>\$ 39.995,42</b>	<b>\$ 47.814,08</b>
15% PEYT		\$ 164,41	\$ 631,23	\$ 1.158,27	\$ 1.752,02	\$ 2.419,64	\$ 3.169,03	\$ 4.008,88	\$ 4.948,78	\$ 5.999,31	\$ 7.172,11
25% Impuesto Renta		\$ 274,01	\$ 1.052,06	\$ 1.930,46	\$ 2.920,04	\$ 4.032,74	\$ 5.281,71	\$ 6.681,46	\$ 8.247,97	\$ 9.998,86	\$ 11.953,52
(=) Utilidad Neta		<b>\$ 657,62</b>	<b>\$ 2.524,93</b>	<b>\$ 4.633,10</b>	<b>\$ 7.008,10</b>	<b>\$ 9.678,57</b>	<b>\$ 12.676,11</b>	<b>\$ 16.035,51</b>	<b>\$ 19.795,14</b>	<b>\$ 23.997,25</b>	<b>\$ 28.688,45</b>
Valor de Rescate											
Inversión Fija	-\$ 29.477,46										
Inversión Diferida	-\$ 1.260,50										
Capital de Trabajo inicial	-\$ 3.480,30		-\$ 1.296,13	-\$ 1.339,13	-\$ 1.383,79	-\$ 1.427,62	-\$ 1.471,45	-\$ 1.515,28	-\$ 1.559,11	-\$ 1.602,94	-\$ 1.646,77
Monto del Préstamo	\$ 10.265,46										
Recuperación de Cap. de Trabajo	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
<b>Flujo Neto de Efectivo</b>	<b>-\$ 23.952,80</b>	<b>\$ 657,62</b>	<b>\$ 1.228,80</b>	<b>\$ 3.293,97</b>	<b>\$ 5.624,31</b>	<b>\$ 8.250,95</b>	<b>\$ 11.204,66</b>	<b>\$ 14.520,23</b>	<b>\$ 18.236,03</b>	<b>\$ 22.394,31</b>	<b>\$ 27.041,68</b>

<b>VAN</b>	<b>\$ 24.607,08</b>
<b>TIR</b>	<b>24%</b>

#### **4.5.3.1. Análisis del Valor Actual Neto (VAN)**

El análisis de rentabilidad de un proyecto determina que el mismo es financieramente rentable cuando el VAN es positivo o cuando la TIR es mayor a la tasa de descuento.

El Valor Actual Neto obtenido es de \$24.607,08 lo que representa que los flujos traídos al presente son mayores al desembolso inicial, por lo tanto la inversión producirá ganancias por encima de la rentabilidad exigida del proyecto.

Por lo tanto este análisis financiero nos permite decidir si el proyecto se acepta o se rechaza, en base a los resultados se puede decir que el proyecto es aceptado ya que este valor es mayor a cero.

#### **4.5.3.2. Análisis de la Tasa Interna de Retorno (TIR)**

El proyecto de factibilidad para la creación de una residencia para estudiantes universitarios en la ciudad de Cuenca tiene alta rentabilidad, demostrada en la TIR con un 24% mayor a la tasa de descuento que para el proyecto sería del 12%, y se recomienda su instalación y operación para el beneficio de las socias.

### 4.5.3.3. Análisis del PAY - BACK

Tabla 17: Flujos Acumulados

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	año6
<b>Flujos</b>	\$ 657,62	\$ 1.228,80	\$ 3.293,97	\$ 5.624,31	\$ 8.250,95	\$ 11.204,66
<b>Flujos Acumulados</b>	\$ 657,62	1.886,43	5.180,39	10.804,70	19.055,65	30.260,31

Elaborado por: Los autores

Tabla 18: PAY - BACK

#### PAY- BACK

Inversión Inicial	Flujos
<b>Flujo Año 5 Acum.</b>	\$ 19.055,65
<b>Valor Recuperar.</b>	\$ 4.897,15
<b>Pay Back</b>	5 años 3 meses

Elaborado por: Los autores

Para calcular un PAY – BACK o período de recuperación con flujos diferentes se deberá acumular los flujos hasta que la suma sea igual al desembolso inicial.

Para el proyecto se estima una recuperación de la inversión de 5 años 3 meses.

#### 4.5.4. Escenarios Optimista y Pesimista

##### 4.5.4.1. Escenario Optimista

Tabla 19: Escenario Optimista

Crecimiento	12%										
FLUJO DE EFECTIVO	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6	AÑO 7	AÑO 8	AÑO 9	AÑO 10
INGRESOS:		\$ 45.000,00	\$ 50.400,00	\$ 56.448,00	\$ 63.221,76	\$ 70.808,37	\$ 79.305,38	\$ 88.822,02	\$ 99.480,66	\$ 111.418,34	\$ 124.788,54
(-)Costo de Producción		\$ 5.400,00	\$ 5.589,00	\$ 5.784,62	\$ 5.987,08	\$ 6.196,62	\$ 6.413,51	\$ 6.637,98	\$ 6.870,31	\$ 7.110,77	\$ 7.359,65
(-)Gastos Administrativos		\$ 32.952,00	\$ 35.744,76	\$ 36.995,83	\$ 38.290,68	\$ 39.630,85	\$ 41.017,93	\$ 42.453,56	\$ 43.939,44	\$ 45.477,32	\$ 47.069,02
(-)Gastos de Ventas		\$ 1.300,00	\$ 1.345,50	\$ 1.392,59	\$ 1.441,33	\$ 1.491,78	\$ 1.543,99	\$ 1.598,03	\$ 1.653,96	\$ 1.711,85	\$ 1.771,77
(=) Utilidad o Pérdida		<b>\$ 5.348,00</b>	<b>\$ 7.720,74</b>	<b>\$ 12.274,97</b>	<b>\$ 17.502,67</b>	<b>\$ 23.489,11</b>	<b>\$ 30.329,94</b>	<b>\$ 38.132,45</b>	<b>\$ 47.016,96</b>	<b>\$ 57.118,41</b>	<b>\$ 68.588,11</b>
(-)GASTOS FINANCIEROS		\$ 4.251,96	\$ 4.251,96	\$ 4.251,96	\$ 4.251,96	\$ 4.251,96	\$ 4.251,96	\$ 4.251,96	\$ 4.251,96	\$ 4.251,96	\$ 4.251,96
(=) Utilidad antes de Impuestos		<b>\$ 1.096,04</b>	<b>\$ 3.468,78</b>	<b>\$ 8.023,01</b>	<b>\$ 13.250,71</b>	<b>\$ 19.237,15</b>	<b>\$ 26.077,98</b>	<b>\$ 33.880,49</b>	<b>\$ 42.765,00</b>	<b>\$ 52.866,45</b>	<b>\$ 64.336,15</b>
15% PEYT		\$ 164,41	\$ 520,32	\$ 1.203,45	\$ 1.987,61	\$ 2.885,57	\$ 3.911,70	\$ 5.082,07	\$ 6.414,75	\$ 7.929,97	\$ 9.650,42
25% Impuesto Renta		\$ 274,01	\$ 867,20	\$ 2.005,75	\$ 3.312,68	\$ 4.809,29	\$ 6.519,50	\$ 8.470,12	\$ 10.691,25	\$ 13.216,61	\$ 16.084,04
(=) Utilidad Neta		<b>\$ 657,62</b>	<b>\$ 2.081,27</b>	<b>\$ 4.813,80</b>	<b>\$ 7.950,43</b>	<b>\$ 11.542,29</b>	<b>\$ 15.646,79</b>	<b>\$ 20.328,29</b>	<b>\$ 25.659,00</b>	<b>\$ 31.719,87</b>	<b>\$ 38.601,69</b>
Valor de Rescate											\$ 0,00
Inversión Fija	-\$ 29.477,46										
Inversión Diferida	-\$ 1.260,50										
Capital de Trabajo inicial	-\$ 3.480,30		-\$ 1.296,13	-\$ 1.339,13	-\$ 1.383,79	-\$ 1.427,62	-\$ 1.471,45	-\$ 1.515,28	-\$ 1.559,11	-\$ 1.602,94	-\$ 1.646,77
Monto del Préstamo	\$ 10.265,46										
Recuperación de Cap. de Trabajo	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
<b>Flujo Neto de Efectivo</b>	<b>-\$ 23.952,80</b>	<b>\$ 657,62</b>	<b>\$ 785,14</b>	<b>\$ 3.474,67</b>	<b>\$ 6.566,64</b>	<b>\$ 10.114,67</b>	<b>\$ 14.175,34</b>	<b>\$ 18.813,01</b>	<b>\$ 24.099,89</b>	<b>\$ 30.116,93</b>	<b>\$ 36.954,92</b>

<b>VAN</b>	<b>\$ 37.830,25</b>
<b>TIR</b>	<b>\$ 0,28</b>

#### 4.5.4.2. Escenario Pesimista

**Tabla 20: Escenario Pesimista**

Disminución		5%									
FLUJO DE EFECTIVO	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6	AÑO 7	AÑO 8	AÑO 9	AÑO 10
INGRESOS:		\$ 45.000,00	\$ 42.750,00	\$ 40.612,50	\$ 38.581,88	\$ 36.652,78	\$ 34.820,14	\$ 33.079,14	\$ 31.425,18	\$ 29.853,92	\$ 28.361,22
(-)Costo de Producción		\$ 5.400,00	\$ 5.589,00	\$ 5.784,62	\$ 5.987,08	\$ 6.196,62	\$ 6.413,51	\$ 6.637,98	\$ 6.870,31	\$ 7.110,77	\$ 7.359,65
(-)Gastos Administrativos		\$ 32.952,00	\$ 35.744,76	\$ 36.995,83	\$ 38.290,68	\$ 39.630,85	\$ 41.017,93	\$ 42.453,56	\$ 43.939,44	\$ 45.477,32	\$ 47.069,02
(-)Gastos de Ventas		\$ 1.300,00	\$ 1.345,50	\$ 1.392,59	\$ 1.441,33	\$ 1.491,78	\$ 1.543,99	\$ 1.598,03	\$ 1.653,96	\$ 1.711,85	\$ 1.771,77
(=) Utilidad o Pérdida		<b>\$ 5.348,00</b>	<b>\$ 70,74</b>	<b>\$ -3.560,53</b>	<b>\$ -7.137,22</b>	<b>\$ -10.666,48</b>	<b>\$ -14.155,29</b>	<b>\$ -17.610,44</b>	<b>\$ -21.038,53</b>	<b>\$ -24.446,02</b>	<b>\$ -27.839,21</b>
(-)GASTOS FINANCIEROS		\$ 4.251,96	\$ 4.251,96	\$ 4.251,96	\$ 4.251,96	\$ 4.251,96	\$ 4.251,96	\$ 4.251,96	\$ 4.251,96	\$ 4.251,96	\$ 4.251,96
(= )Utilidad antes de Impuestos		<b>\$ 1.096,04</b>	<b>\$ -4.181,22</b>	<b>\$ -7.812,49</b>	<b>\$ -11.389,18</b>	<b>\$ -14.918,44</b>	<b>\$ -18.407,25</b>	<b>\$ -21.862,40</b>	<b>\$ -25.290,49</b>	<b>\$ -28.697,98</b>	<b>\$ -32.091,17</b>
15% PEYT		\$ 164,41	\$ -627,18	\$ -1.171,87	\$ -1.708,38	\$ -2.237,77	\$ -2.761,09	\$ -3.279,36	\$ -3.793,57	\$ -4.304,70	\$ -4.813,68
25% Impuesto Renta		\$ 274,01	\$ -1.045,31	\$ -1.953,12	\$ -2.847,29	\$ -3.729,61	\$ -4.601,81	\$ -5.465,60	\$ -6.322,62	\$ -7.174,49	\$ -8.022,79
(=) Utilidad Neta		<b>\$ 657,62</b>	<b>\$ -2.508,73</b>	<b>\$ -4.687,50</b>	<b>\$ -6.833,51</b>	<b>\$ -8.951,06</b>	<b>\$ -11.044,35</b>	<b>\$ -13.117,44</b>	<b>\$ -15.174,29</b>	<b>\$ -17.218,79</b>	<b>\$ -19.254,70</b>
Valor de Rescate											\$ 0,00
Inversión Fija	-\$ 29.477,46										
Inversión Diferida	-\$ 1.260,50										
Capital de Trabajo inicial	-\$ 3.480,30		-\$ 1.296,13	-\$ 1.339,13	-\$ 1.383,79	-\$ 1.427,62	-\$ 1.471,45	-\$ 1.515,28	-\$ 1.559,11	-\$ 1.602,94	-\$ 1.646,77
Monto del Préstamo	\$ 10.265,46										
Recuperación de Cap. de Trabajo	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
<b>TOTAL</b>	<b>-\$ 23.952,80</b>	<b>\$ 657,62</b>	<b>\$ -3.804,86</b>	<b>\$ -6.026,63</b>	<b>\$ -8.217,30</b>	<b>\$ -10.378,68</b>	<b>\$ -12.515,80</b>	<b>\$ -14.632,72</b>	<b>\$ -16.733,40</b>	<b>\$ -18.821,73</b>	<b>\$ -20.901,47</b>

<b>VAN</b>	<b>\$ -75.035,22</b>
<b>TIR</b>	

Para realizar estos escenarios se tomó en cuenta que los cambios del entorno y de algunas variables son imposibles de predecir con exactitud, es por ello que con este análisis se trata de mostrar los diferentes escenarios con el objetivo de facilitar la toma de decisión de aceptar o rechazar el proyecto.

Para ambos escenarios se tomó en cuenta la variable más relevante que afectaría al resultado económico como son los ingresos, es por ello que se planteó un crecimiento del 12% de los ingresos para el escenario optimista en donde se observa que los ingresos crecen de manera acelerada que el VAN y la TIR tienen un crecimiento muy significativo.

Mientras en el escenario pesimista se realizó una disminución del 5% de los ingresos lo que se aprecia es que el período de recuperación de la inversión se alarga y por lo tanto el VAN y la TIR no son rentables, ya que su resultado es menor a 0 y negativo.

Como conclusión se puede decir que el proyecto es muy sensible a los ingresos, ya que cualquier cambio sea positivo o negativo implica cambios de significativos en todos sus flujos.

## **CAPITULO 5**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. Conclusiones**

La combinación de una buena administración armonizada con el talento humano demuestra que se puede efectuar importantes inversiones en el mercado, como en este caso que se ha logrado conseguir superar las perspectivas fijadas al inicio del proyecto por quienes serán los accionistas de la empresa.

La evaluación del proyecto de la creación de una residencia para estudiantes universitarios en la ciudad de Cuenca establece su concerniente viabilidad, tanto en el aspecto de mercado, como en el técnico y financiero debido a que el flujo de caja proyectado nos da una Tasa Interna de Retorno (TIR) del 27%, la misma que es muy superior a la Tasa de Descuento utilizada (12%), este resultado manifiesta la alta rentabilidad del proyecto, por tanto se comprueba, finalmente, que la TIR del 27% sí es factible, además la cifra del Valor Actual Neto (VAN) nos da un valor mayor a cero, confirmando la validación del proyecto.

Con relación al estudio de mercado se pudo determinar que existe demanda en las provincias de El Oro, Loja, Cañar y Morona Santiago pero por el tamaño del local propio que tiene un cupo máximo para 15 estudiantes Dulce Hogar concluyó que es necesario aumentar el número de cupos por lo tanto después de recuperada la inversión se pretende construir (ampliar) en el mismo local más habitaciones para satisfacer la creciente demanda existente.

Los precios tendrán un aumento, se ha decidido planificar un incremento inicial del 7% y luego uno del 10%. Lógicamente, estos precios pueden ser mayores de acuerdo al posicionamiento de Dulce Hogar en el mercado.

En conclusión, se recomienda la instalación, operación y crecimiento de la empresa bajo la información recolectada en el presente proyecto.

## **5.2. Recomendaciones**

Debido a la rentabilidad que genera el proyecto se recomienda su implantación en el mercado de la región.

Se recomienda ofrecer viandas (desayuno y almuerzo) a los estudiantes que no tengan un lugar para su alimentación, ya que el local va a estar ubicado a lado de la Universidad Politécnica Salesiana se puede captar ese mercado para obtener ingresos extras (no operacionales), puesto que la empresa brinda este servicio a los residentes.

Se aconseja ampliar las instalaciones de la residencia para cubrir con la demanda insatisfecha según el estudio de mercado ya que se tiene un cupo limitado y esto impide seguir creciendo en el negocio.

Para llegar a la mente de los consumidores, se propone crear la página web de la residencia que tenga toda la información necesaria para que los estudiantes y padres de familia encuentren un sitio novedoso e interesante que les agrade y puedan adquirir los servicios ofertados.

Debido a que el proyecto refleja utilidad, se recomienda crear sucursales en diferentes ciudades del país para así poder crecer en este negocio.

## **BIBLIOGRAFIA**

- KOTLER, Philip y ARMSTRONG, Gary. Fundamentos de Marketing. Sexta Edición. Prentice Hall.
  
- KOTLER, Philip. Dirección de Marketing. Décima Edición. Prentice Hall.
  
- ROSS/WESTERFIELD/JAFFE. Finanzas Corporativas. Séptima Edición. Mc Graw Hill.
  
- PORTER, Michael. Estrategia y Ventaja Competitiva. Editorial CECSA. México
  
- SAPAG Chain. Preparación y evaluación de proyectos. Quinta Edición. Editorial McGraw-Hill
  
- KINNEAR, Thomas y Taylor, James. Investigación de mercados. Quinta Edición. Editorial McGraw-Hill

# ANEXOS

## **Anexo 1: Contrato de la Residencia**

### **CONTRATO DE SERVICIOS PROFESIONALES**

Comparecen a la celebración del presente contrato, por una parte la señora MELBA MAGALY MOSCOSO SANTACRUZ, con cedula de identidad 140042663-9 de estado civil divorciado, domiciliado en la ciudad de Cuenca, de nacionalidad ecuatoriana y por otra parte, El Sr.(a) \_\_\_\_\_, con cedula de identidad N° \_\_\_\_\_ Padre del estudiante \_\_\_\_\_, quienes libre y voluntariamente convienen en celebrar el siguiente contrato, contenido en la cláusulas que a continuación se expresan:

#### **PRIMERA: ANTECEDENTES.-**

La señora MELBA MAGALY MOSCOSO SANTACRUZ es propietaria de una residencia para jóvenes estudiantes, el cual presta los servicios de alimentación, alojamiento, transporte, lavandería, internet y tv cable. Esta residencia universitaria se ha creado con la finalidad de satisfacer las necesidades básicas del estudiante.

#### **SEGUNDA: OBJETO DEL CONTRATO.-**

Con los antecedentes expuestos en la cláusula anterior, el señora MELBA MAGALY MOSCOSO SANTACRUZ, se compromete para con los Padres de Familia y estudiantes a prestar sus servicios en calidad de dueño y administrador de la Residencia Estudiantil en dar alojamiento, alimentación, transporte (opcional), lavandería, tv cable e internet y demás servicios básicos que sean requeridos por los mismos.

### **TERCERA: OBLIGACIONES DEL PROFESIONAL.-**

Son obligaciones de la señora MELBA MAGALY MOSCOSO SANTACRUZ, las siguientes:

- a.) La Señora se compromete a desempeñar sus funciones con el mayor esmero y cuidado, en las mejores condiciones, dando el mejor trato a los estudiantes de la Residencia.
- b.) Cumplir con las disposiciones del Reglamento Interno (políticas), las cuales declara conocer, así como todas las disposiciones que pudiera impartir a través de su persona o personas autorizadas.
- c.) Cuidar y mantener en debida forma, las instalaciones, mantener el aseo y el orden, responsabilizándose por aquellos daños que no provengan de su uso normal, y de las pérdidas o deterioros de las instalaciones, ocasionados por su culpa, negligencia, descuido.
- d.) Guardar absoluta prudencia sobre los bienes y enseres de los estudiantes, con llevando así al cuidado y la inviolabilidad de su privacidad.

### **CUARTA: HONORARIOS Y FORMA DE PAGO.-**

Los padres de familia pagará a favor de la señora MELBA MAGALY MOSCOSO SANTACRUZ por los servicios señalados anteriormente, la cantidad única y total de TRESCIENTOS DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD. 300,00) mensuales no incluyen el iva.

En caso que el estudiante requiera los servicios prestados para el siguiente año se estima un incremento del 10% al precio. La garantía es de cien dólares americanos (100,00)

La forma de pago: se realizará por medio de depósitos en el Banco del Austro cuenta de ahorros # 1200544737 ó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Gualaquiza cuenta # 31621 los primeros días de cada mes, para constancia enviar deposito al fax: 2800-145 o correo electrónico [fedaviza@yahoo.com](mailto:fedaviza@yahoo.com) a nombre de la señora MELBA MAGALY MOSCOSO SANTACRUZ.

#### **QUINTA: PLAZO.-**

El plazo de duración de este contrato es de DOCE MESES, a partir del mes del presente año.

Si las partes contratantes consideran necesario, el presente contrato podrá ser renovado por un año. O por el tiempo que consideren las partes.

#### **SEXTA: TERMINACIÓN POR MUTUO ACUERDO**

Las partes por mutuo acuerdo podrán dar por terminado el presente contrato antes de la fecha de su vencimiento.

#### **OCTAVA: TERMINACIÓN UNILATERAL.-**

La señora MELBA MAGALY MOSCOSO SANTACRUZ podrá dar por terminado el presente contrato en forma unilateral y anticipada, en los siguientes casos:

- a.- Por incumplimiento del residente en sus pagos
- b.- Por negligencia en el desempeño de las funciones de la señora MELBA MAGALY MOSCOSO SANTACRUZ
- c.- Por incumplimiento de una de las obligaciones descritas en la cláusula tercera.

## **NOVENA: CONTROVERSIAS**

En el caso de que surgieren controversias relacionadas con la interpretación o el cumplimiento del presente contrato y en el evento de que dichas divergencias no llegaren a ser solucionadas mediante arreglo directo entre las partes, será resuelta con la asistencia de un mediador del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Cuenca o de la Defensoría del Pueblo.

f.)

Sra. Melba Magaly Moscoso Santacruz

**RESIDENCIA UNIVERSITARIA**

C.C. No. 140042663-9

f.)

PADRES DE FAMILIA

## **Anexo 2: Carta Compromiso de la Residencia**

### **COMPROMISO DE LOS RESIDENTES**

Yo ..... Estudiante de ..... con  
numero de cedula..... Me comprometo después de haber estudiado los  
reglamentos internos de esta residencia a cumplir a cabalidad con todo lo que en ellos se  
estipula, de manera responsable y respetuosa.

Como respaldo a lo anteriormente expuesto firman a continuación mis representantes legales  
y mi persona como compromiso firme que estoy dispuesto a acatar y cumplir con lo dicho,  
caso contrario estoy dispuesto a acatar con igual responsabilidad la sanción que el anterior  
contrato se estipula.

Firman:

Sra. Melba Moscoso S.  
GERENTE PROPIETARIA

Sr./a.....  
REPRESENTANTE LEGAL

Sr (ta). .....  
RESIDENTE DEL PENSIONADO

**Anexo 3: Ficha Personal de los Estudiantes**

**RESIDENCIA DE ESTUDIANTES “DULCE HOGAR”**

**DATOS PERSONALES:**

**NOMBRES:** \_\_\_\_\_

**APELLIDOS:** \_\_\_\_\_

**N° DE CED.:** \_\_\_\_\_

**CELULAR:** \_\_\_\_\_

**UNIVERS.:** \_\_\_\_\_

**FACULTAD:** \_\_\_\_\_

**CARRERA:** \_\_\_\_\_

**TIPO DE SANGRE:** \_\_\_\_\_

**ALERGIAS:** \_\_\_\_\_



**DATOS DE LOS PADRES:**

**NOMBRE DEL PADRE:** \_\_\_\_\_

**CELULAR:** \_\_\_\_\_ **N° FIJO:** \_\_\_\_\_

**LUGAR DE TRABAJO:** \_\_\_\_\_

**DIRECCION DEL DOMICILIO:** \_\_\_\_\_

**CORREO ELECTRONICO:** \_\_\_\_\_

**NOMBRE DE LA MADRE:** \_\_\_\_\_

**CELULAR:** \_\_\_\_\_ **N° FIJO:** \_\_\_\_\_

**LUGAR DE TRABAJO:** \_\_\_\_\_

**DIRECCION DEL DOMICILIO:** \_\_\_\_\_

**CORREO ELECTRONICO:** \_\_\_\_\_

#### Anexo 4: Datos del Ministerio de Educación

MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
 COORDINACIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN  
 DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y EVALUACIÓN

#### LISTADO DE COLEGIOS DEL PAÍS

FUENTE: Archivo Maestro de Instituciones Educativas AMIE

Nombre del Periodo	Provincia	Cantón	Estudiantes						Total Estudiantes
			Grado 8	Grado 9	Grado 10	Curso 1	Curso 2	Curso 3	
2010-2011 Inicio	CAÑAR	AZOGUES	2421	2042	1779	1726	1482	1304	10754
2010-2011 Inicio	CAÑAR	BIBLIAN	275	293	216	221	180	132	1317
2010-2011 Inicio	CAÑAR	CAÑAR	1775	1572	1405	1306	973	835	7866
2010-2011 Inicio	CAÑAR	DELEG	104	104	62	55	55	58	438
2010-2011 Inicio	CAÑAR	EL TAMBO	274	254	234	160	115	69	1106
2010-2011 Inicio	CAÑAR	LA TRONCAL	1678	1310	1120	1132	834	733	6807
2010-2011 Inicio	CAÑAR	SUSCAL	222	172	121	122	87	43	767
								<b>3174</b>	

Nombre del Periodo	Provincia	Cantón	Estudiantes						Total Estudiantes
			Grado 8	Grado 9	Grado 10	Curso 1	Curso 2	Curso 3	
2010-2011 Inicio	EL ORO	ARENILLAS	627	535	493	446	366	319	2786
2010-2011 Inicio	EL ORO	ATAHUALPA	88	92	65	56	40	44	385
2010-2011 Inicio	EL ORO	BALSAS	232	221	154	173	124	103	1007
2010-2011 Inicio	EL ORO	CHILLA	53	36	23	17	11	13	153
2010-2011 Inicio	EL ORO	EL GUABO	1015	794	682	593	418	333	3835
2010-2011 Inicio	EL ORO	HUAQUILLAS	1272	1060	1103	924	824	659	5842
2010-2011 Inicio	EL ORO	LAS LAJAS	90	89	90	52	45	44	410
2010-2011 Inicio	EL ORO	MACHALA	6446	5685	5631	6127	4472	4087	32448
2010-2011 Inicio	EL ORO	MARCABELI	156	150	107	117	68	77	675
2010-2011 Inicio	EL ORO	PASAJE	1720	1793	1598	1549	1309	1162	9131
2010-2011 Inicio	EL ORO	PIÑAS	690	593	645	605	532	447	3512
2010-2011 Inicio	EL ORO	PORTOVELO	264	261	232	216	204	257	1434
2010-2011 Inicio	EL ORO	SANTA ROSA	1599	1465	1375	1322	1111	875	7747
2010-2011 Inicio	EL ORO	ZARUMA	566	573	451	465	406	313	2774
								<b>8733</b>	

Nombre del Periodo	Provincia	Cantón	Estudiantes						Total Estudiantes
			Grado 8	Grado 9	Grado 10	Curso 1	Curso 2	Curso 3	
2010-2011 Inicio	LOJA	CALVAS	847	775	712	643	579	485	4041
2010-2011 Inicio	LOJA	CATAMAYO	895	708	672	633	472	381	3761
2010-2011 Inicio	LOJA	CELICA	302	256	204	198	182	167	1309
2010-2011 Inicio	LOJA	CHAGUARPAMBA	139	121	108	88	72	36	564
2010-2011 Inicio	LOJA	ESPINDOLA	548	383	303	266	170	173	1843
2010-2011 Inicio	LOJA	GONZANAMA	319	271	222	170	156	157	1295
2010-2011 Inicio	LOJA	LOJA	5938	5694	5238	5014	4382	3603	29869
2010-2011 Inicio	LOJA	MACARA	561	432	407	436	361	288	2485
2010-2011 Inicio	LOJA	OLMEDO	151	94	66	69	67	79	526
2010-2011 Inicio	LOJA	PALTAS	549	520	530	496	440	396	2931
2010-2011 Inicio	LOJA	PINDAL	204	184	161	126	87	90	852
2010-2011 Inicio	LOJA	PUYANGO	943	925	767	740	543	449	4367
2010-2011 Inicio	LOJA	QUILANGA	85	73	108	58	48	37	409
2010-2011 Inicio	LOJA	SARAGURO	801	755	583	444	432	289	3304
2010-2011 Inicio	LOJA	SOZORANGA	85	82	66	72	59	47	411
2010-2011 Inicio	LOJA	ZAPOTILLO	251	132	117	111	68	78	757
								6755	

Nombre del Periodo	Provincia	Cantón	Estudiantes						Total Estudiantes
			Grado 8	Grado 9	Grado 10	Curso 1	Curso 2	Curso 3	
2010-2011 Inicio	MORONA SANTIAGO	GUALAQUIZA	490	410	340	318	233	206	1997
2010-2011 Inicio	MORONA SANTIAGO	HUAMBOYA	255	193	160	77	71	50	806
2010-2011 Inicio	MORONA SANTIAGO	LIMON INDANZA	240	203	178	187	134	120	1062
2010-2011 Inicio	MORONA SANTIAGO	LOGROÑO	179	146	110	68	37	56	596
2010-2011 Inicio	MORONA SANTIAGO	MORONA	1929	1660	1445	1607	1210	919	8770
2010-2011 Inicio	MORONA SANTIAGO	PABLO SEXTO	46	35	37	27	18	18	181
2010-2011 Inicio	MORONA SANTIAGO	PALORA	266	194	167	134	107	92	960
2010-2011 Inicio	MORONA SANTIAGO	SAN JUAN BOSCO	74	90	51	36	26	40	317
2010-2011 Inicio	MORONA SANTIAGO	SANTIAGO	230	175	138	146	96	93	878
2010-2011 Inicio	MORONA SANTIAGO	SUCUA	945	710	595	791	595	476	4112
2010-2011 Inicio	MORONA SANTIAGO	TAISHA	457	349	285	189	160	118	1558
2010-2011 Inicio	MORONA SANTIAGO	TIWINTZA	189	168	97	44	34	19	551
								2207	

## **Anexo 5: Encuesta**

### **ENCUESTA**

Proyecto: “Creación de una Residencia para Estudiantes Universitarios en la ciudad de Cuenca”

De la manera más cordial se le solicita a usted brindarnos un poco de su tiempo para contestar esta encuesta que hace referencia a una residencia para estudiantes universitarios. Se le agradece su gentileza

#### **1.- A que género pertenece Ud.?**

- Masculino
- Femenino

#### **2.- ¿De qué provincia viene Ud.?**

- El Oro
- Loja
- Morona Santiago
- Cañar

#### **3.- Usted prefiere una universidad en:**

- En su localidad
- Cuenca
- Otros Especifique \_\_\_\_\_

Si usted escogió Cuenca por favor continúe con la siguiente pregunta, caso contrario muchas gracias.

**4.- ¿Si usted realizará sus estudios universitarios en la ciudad de Cuenca, que tipo de alojamiento escogería?**

- En casa con familiares
- Con Amigos
- Departamento propio
- En una residencia estudiantil
- Otros Especifique \_\_\_\_\_

Si usted escogió la opción de residencia estudiantil siga con la siguiente pregunta; caso contrario muchas gracias

**5.- ¿Qué aspectos Ud. Cree importante a la hora de escoger el tipo de alojamiento?**

- Comodidad
- Hospedaje confortable
- Precio
- Seguridad y Vigilancia
- Control y Supervisión

**6.- ¿Usted estaría dispuesto a hospedarse en una residencia que cuente con los servicios de: habitación amoblada, transporte, Internet, sala de estudio, tv cable, alimentación y lavandería?**

- Si
- No

**7.- ¿Qué precio estaría dispuesto a pagar por mes?**

- \$200 - \$300 Habitación doble con todos los servicios adicionales
- \$300 - \$400 Habitación simple con todos los servicios adicionales

**8.- ¿De que manera estaría dispuesto a cancelar por los servicios de la residencia?**

- Efectivo
- Tarjeta de Crédito
- Depósitos
- Cheques
- Otros Especifique \_\_\_\_\_

Gracias por su colaboración.

## Anexo 6: Resultados en Frecuencias y Porcentajes de la Encuesta

### RESULTADOS DE LA ENCUESTA EN FRECUENCIAS Y PORCENTAJES DE LA PROVINCIA DE EL ORO

<b>1.- ¿A que género pertenece Ud.?</b>		
Masculino	120	32.61%
Femenino	248	67.39%
<b>TOTAL</b>	<b>368</b>	<b>100,00%</b>
<b>2.- ¿De que provincia viene Ud.?</b>		
El Oro	368	100,00%
Loja		
Morona Santiago		
Cañar		
<b>TOTAL</b>	<b>368</b>	<b>100,00%</b>
<b>3.- ¿Usted prefiere una universidad en:</b>		
En su localidad	168	45.65%
Cuenca	97	26.36%
Otros Especifique	103	27.99%
<b>TOTAL</b>	<b>368</b>	<b>100,00%</b>
<b>4.- ¿Si usted realizará sus estudios en la ciudad de Cuenca, que tipo de alojamiento escogería?</b>		
En casa con familiares	32	33,00%
Con Amigos	25	25.77%
Departamento propio	13	13.40%
En una residencia estudiantil	15	15.46%
Otros Especifique	12	12.37%
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>100,00%</b>

<b>5.- ¿Qué aspectos Ud. Cree importante a la hora de escoger el tipo de alojamiento?</b>		
Comodidad	12	21.05%
Hospedaje confortable	11	19.30%
Precio	19	33.33%
Seguridad	9	15.79%
Control y Supervisión	6	10.53%
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>100,00%</b>

<b>6.- ¿Usted estaría dispuesto a hospedarse en una residencia que cuente con los servicios de: habitación amoblada, transporte, internet, tv cable, alimentación, sala de estudio y lavandería?</b>		
Si	9	60,00%
No	6	40,00%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100,00%</b>

<b>7.- ¿Qué precio estaría dispuesto a pagar por mes?</b>		
\$200-\$300	11	73,33%
\$300-\$400	4	26,67%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100,00%</b>

<b>8.- ¿De que manera estaría dispuesto a cancelar por los servicios de la residencia?</b>		
Efectivo	3	20,00%
Tarjeta de Crédito	1	7,00%
Depósitos	8	53,00%
Cheques	1	7,00%
Otros Especifique	2	13,00%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100,00%</b>

**RESULTADOS DE LA ENCUESTA EN FRECUENCIAS Y PORCENTAJES DE LA PROVINCIA  
DE LOJA**

<b>1.- ¿A que género pertenece Ud.?</b>		
Masculino	198	54.55%
Femenino	165	45.45%
<b>TOTAL</b>		<b>100,00%</b>
<b>2.- ¿De que provincia viene Ud.?</b>		
El Oro		
Loja	363	100%
Morona Santiago		
Cañar		
<b>TOTAL</b>	<b>363</b>	<b>100,00%</b>
<b>3.- ¿Usted prefiere una universidad en:</b>		
En su localidad	103	28.37%
Cuenca	197	54.27%
Otros Especifique	63	17.36%
<b>TOTAL</b>	<b>363</b>	<b>100,00%</b>
<b>4.- ¿Si usted realizará sus estudios en la ciudad de Cuenca, que tipo de alojamiento escogería?</b>		
En casa con familiares	57	28.93%
Con Amigos	39	19.80%
Departamento propio	33	16.75%
En una residencia estudiantil	46	23.35%
Otros Especifique	22	11.17%
<b>TOTAL</b>	<b>197</b>	<b>100,00%</b>

<b>5.- ¿Qué aspectos Ud. Cree importante a la hora de escoger el tipo de alojamiento?</b>		
Comodidad	35	30.43%
Hospedaje confortable	19	16.52%
Precio	41	35.65%
Seguridad	14	12.17%
Control y Supervisión	6	5.23%
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>100,00%</b>

<b>6.- ¿Usted estaría dispuesto a hospedarse en una residencia que cuente con los servicios de: habitación amoblada, transporte, internet, tv cable, alimentación, sala de estudio y lavandería?</b>		
Si	19	41.30%
No	27	58.70%
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>100,00%</b>

<b>7.- ¿Qué precio estaría dispuesto a pagar por mes?</b>		
\$200-\$300	29	63.04 %
\$300-\$400	17	36.96 %
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>100,00%</b>

<b>8.- ¿De que manera estaría dispuesto a cancelar por los servicios de la residencia?</b>		
Efectivo	17	36.96 %
Tarjeta de Crédito	0	
Depósitos	16	34.78 %
Cheques	0	
Otros Especifique	13	28.26 %
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>100,00%</b>

**RESULTADOS DE LA ENCUESTA EN FRECUENCIAS Y PORCENTAJES DE LA PROVINCIA  
DE CAÑAR**

<b>1.- ¿A que género pertenece Ud.?</b>		
Masculino	178	51.90%
Femenino	165	48.10%
<b>TOTAL</b>	<b>343</b>	<b>100,00%</b>
<b>2.- ¿De que provincia viene Ud.?</b>		
El Oro		
Loja		
Morona Santiago		
Cañar	343	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>343</b>	<b>100,00%</b>
<b>3.- ¿Usted prefiere una universidad en:</b>		
En su localidad	215	62.68%
Cuenca	77	22.45%
Otros Especifique	51	14.87%
<b>TOTAL</b>	<b>343</b>	<b>100,00%</b>
<b>4.- ¿Si usted realizará sus estudios en la ciudad de Cuenca, que tipo de alojamiento escogería?</b>		
En casa con familiares	32	41.55%
Con Amigos	12	15.58%
Departamento propio	3	3.90%
En una residencia estudiantil	5	6.50%
Otros Especifique	25	32.47%
<b>TOTAL</b>	<b>197</b>	<b>100,00%</b>

<b>5.- ¿Qué aspectos Ud. Cree importante a la hora de escoger el tipo de alojamiento?</b>		
Comodidad	8	42.11%
Hospedaje confortable	3	15.79%
Precio	5	26.31%
Seguridad	2	10.53%
Control y Supervisión	1	5.26%
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100,00%</b>

<b>6.- ¿Usted estaría dispuesto a hospedarse en una residencia que cuente con los servicios de: habitación amoblada, transporte, internet, tv cable, alimentación, sala de estudio y lavandería?</b>		
Si	3	60,00%
No	2	40,00%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>

<b>7.- ¿Qué precio estaría dispuesto a pagar por mes?</b>		
\$200-\$300	4	80,00%
\$300-\$400	1	20,00%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>

<b>8.- ¿De que manera estaría dispuesto a cancelar por los servicios de la residencia?</b>		
Efectivo	3	60,00%
Tarjeta de Crédito	0	0,00%
Depósitos	2	40,00%
Cheques	0	0,00%
Otros Especifique	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>

**RESULTADOS DE LA ENCUESTA EN FRECUENCIAS Y PORCENTAJES DE LA PROVINCIA  
DE MORONA SANTIAGO**

<b>1.- ¿A que género pertenece Ud.?</b>		
Masculino	192	58.72%
Femenino	135	41.28%
<b>TOTAL</b>	<b>327</b>	<b>100,00%</b>
<b>2.- ¿De que provincia viene Ud.?</b>		
El Oro		
Loja		
Morona Santiago	327	100,00%
Cañar		
<b>TOTAL</b>	<b>327</b>	<b>100,00%</b>
<b>3.- ¿Usted prefiere una universidad en:</b>		
En su localidad	118	36.08%
Cuenca	110	33.64%
Otros Especifique	99	30.28%
<b>TOTAL</b>	<b>327</b>	<b>100,00%</b>
<b>4.- ¿Si usted realizará sus estudios en la ciudad de Cuenca, que tipo de alojamiento escogería?</b>		
En casa con familiares	37	33.64%
Con Amigos	24	21.82%
Departamento propio	16	14.55%
En una residencia estudiantil	14	12.72%
Otros Especifique	19	17.27%
<b>TOTAL</b>	<b>110</b>	<b>100,00%</b>

<b>5.- ¿Qué aspectos Ud. Cree importante a la hora de escoger el tipo de alojamiento?</b>		
Comodidad	12	28.57%
Hospedaje confortable	9	21.43%
Precio	14	33.33%
Seguridad	5	11.91%
Control y Supervisión	2	4.76%
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100,00%</b>

<b>6.- ¿Usted estaría dispuesto a hospedarse en una residencia que cuente con los servicios de: habitación amoblada, transporte, internet, tv cable, alimentación, sala de estudio y lavandería?</b>		
Si	9	64.29%
No	5	35.71%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100,00%</b>

<b>7.- ¿Qué precio estaría dispuesto a pagar por mes?</b>		
\$200-\$300	8	57.14%
\$300-\$400	6	42.86%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100,00%</b>

<b>8.- ¿De que manera estaría dispuesto a cancelar por los servicios de la residencia?</b>		
Efectivo	0	0,00%
Tarjeta de Crédito	4	28.57%
Depósitos	10	71.43%
Cheques	0	0,00%
Otros Especifique	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100,00%</b>

## **Anexo 7: Aspectos para la realización del menú de la Residencia**

### **REALIZACION DEL MENU DE LA RESIDENCIA**

Se trabajará con dos menús mensuales los cuales se intercalan para evitar así la repetición en las comidas.

La realización del menú consta de cuatro etapas:

- Consulta y realización de un menú previo con un especialista en nutrición.
- Se tomará en cuenta el lugar de procedencia de los estudiantes para buscar alternativas dentro del menú previo para conformar el menú real.
- Se realizará una consulta a los residentes para buscar opciones dentro del menú previo para suplantar las comidas que no son gusto de la mayoría de estudiantes.
- Se realizará el menú final para cada mes.

## Anexo 8: Amortización del Préstamo

**Pago mensual:** \$354.33

**Tasa de interés mensual:** % 1.22

**Número de cuotas:** 36

**Interés total a pagar:** \$2491.00

**Total a pagar:** \$12756.00

<b>Pago No.</b>	<b>Balance Inicial</b>	<b>Interés Pagado</b>	<b>Pago Principal</b>	<b>Balance Final</b>	<b>Interés Acumulado</b>	<b>Pagos Acumulados</b>
1	\$10265.00	\$125.75	\$228.59	\$10036.41	\$125.75	\$354.33
2	\$10036.41	\$122.95	\$231.39	\$9805.03	\$248.69	\$708.67
3	\$9805.03	\$120.11	\$234.22	\$9570.80	\$368.80	\$1063.00
4	\$9570.80	\$117.24	\$237.09	\$9333.71	\$486.05	\$1417.33
5	\$9333.71	\$114.34	\$240.00	\$9093.72	\$600.38	\$1771.67
6	\$9093.72	\$111.40	\$242.94	\$8850.78	\$711.78	\$2126.00
7	\$8850.78	\$108.42	\$245.91	\$8604.87	\$820.20	\$2480.33
8	\$8604.87	\$105.41	\$248.92	\$8355.95	\$925.61	\$2834.67
9	\$8355.95	\$102.36	\$251.97	\$8103.97	\$1027.97	\$3189.00
10	\$8103.97	\$99.27	\$255.06	\$7848.91	\$1127.25	\$3543.33
11	\$7848.91	\$96.15	\$258.18	\$7590.73	\$1223.40	\$3897.67
12	\$7590.73	\$92.99	\$261.35	\$7329.38	\$1316.38	\$4252.00
13	\$7329.38	\$89.78	\$264.55	\$7064.83	\$1406.17	\$4606.33
14	\$7064.83	\$86.54	\$267.79	\$6797.05	\$1492.71	\$4960.67
15	\$6797.05	\$83.26	\$271.07	\$6525.98	\$1575.98	\$5315.00
16	\$6525.98	\$79.94	\$274.39	\$6251.59	\$1655.92	\$5669.33
17	\$6251.59	\$76.58	\$277.75	\$5973.83	\$1732.50	\$6023.67
18	\$5973.83	\$73.18	\$281.15	\$5692.68	\$1805.68	\$6378.00
19	\$5692.68	\$69.74	\$284.60	\$5408.08	\$1875.42	\$6732.33
20	\$5408.08	\$66.25	\$288.08	\$5120.00	\$1941.67	\$7086.67
21	\$5120.00	\$62.72	\$291.61	\$4828.38	\$2004.39	\$7441.00
22	\$4828.38	\$59.15	\$295.19	\$4533.20	\$2063.53	\$7795.33
23	\$4533.20	\$55.53	\$298.80	\$4234.40	\$2119.06	\$8149.67
24	\$4234.40	\$51.87	\$302.46	\$3931.93	\$2170.94	\$8504.00
25	\$3931.93	\$48.17	\$306.17	\$3625.77	\$2219.10	\$8858.34
26	\$3625.77	\$44.42	\$309.92	\$3315.85	\$2263.52	\$9212.67
27	\$3315.85	\$40.62	\$313.71	\$3002.14	\$2304.14	\$9567.00
28	\$3002.14	\$36.78	\$317.56	\$2684.58	\$2340.91	\$9921.34
29	\$2684.58	\$32.89	\$321.45	\$2363.13	\$2373.80	\$10275.67
30	\$2363.13	\$28.95	\$325.39	\$2037.75	\$2402.75	\$10630.00
31	\$2037.75	\$24.96	\$329.37	\$1708.37	\$2427.71	\$10984.34

<b>Pago No.</b>	<b>Balance Inicial</b>	<b>Interés Pagado</b>	<b>Pago Principal</b>	<b>Balance Final</b>	<b>Interés Acumulado</b>	<b>Pagos Acumulados</b>
<b>32</b>	\$1708.37	\$20.93	\$333.41	\$1374.97	\$2448.64	\$11338.67
<b>33</b>	\$1374.97	\$16.84	\$337.49	\$1037.48	\$2465.48	\$11693.00
<b>34</b>	\$1037.48	\$12.71	\$341.62	\$695.85	\$2478.19	\$12047.34
<b>35</b>	\$695.85	\$8.52	\$345.81	\$350.05	\$2486.71	\$12401.67
<b>36</b>	\$350.05	\$4.29	\$350.05	\$0.00	\$2491.00	\$12756.00

# DISEÑO DE LA MONOGRAFIA

