



UNIVERSIDAD
DE PIURA

FACULTAD DE INGENIERÍA

**Diseño de procesos para la gestión de una residencia para
jóvenes en la ciudad de Piura**

Trabajo de Investigación para optar el Grado de
Bachiller en Ingeniería Industrial y de Sistemas

**Andrea Alejandra Caballero Montenegro
Ashly Malory Carrasco Ramos
Anais Solange Cordova Ancajima
Clara Melissa Pelayes Vilela
Daniela Ruiz Morales**

Asesor:

Dr. Ing. Dante Arturo Martín Guerrero Chanduví

Piura, noviembre de 2020



Resumen

La región Piura es el segundo departamento del Perú con mayor número de habitantes, donde el 2% de su población son estudiantes universitarios. Dentro de este grupo se incluye aquellas personas provenientes de otras provincias, que acuden a Piura en busca de un desarrollo profesional e indirectamente personal, surgiendo en ellos la necesidad de adquirir un lugar en donde se puedan alojar para poder realizar sus estudios.

Actualmente la ciudad de Piura no cuenta con una adecuada residencia o alojamiento para jóvenes, lo cotidiano es encontrar habitaciones de alquiler en viviendas familiares donde en muchos casos los inquilinos terminan el contrato de alquiler debido al ineficiente servicio que se ofrece.

Por ende, el presente trabajo busca diseñar los procesos para la gestión de una residencia para jóvenes en la ciudad de Piura, donde se busca brindar un servicio integrado de calidad centrándose en satisfacer las necesidades de los residentes.

El trabajo de investigación se compone de nueve capítulos, donde en el primero de ellos aborda los antecedentes en el cual se describe el origen e historia de la residencia universitaria, además de su situación actual en el Perú y en el resto del mundo.

En el segundo capítulo se detalla el marco teórico donde este informa acerca de algunas decisiones o conceptos para el desarrollo de la investigación, además del análisis evolutivo de las residencias, algunas referencias de residencias universitarias y finalmente la normativa legal que se rige actualmente en el Perú en relación a estas.

El tercer capítulo informa sobre los objetivos, hipótesis, restricciones del trabajo de investigación, además de incluir las herramientas y técnicas que se utilizarán para poder realizar con éxito la investigación.

En el cuarto capítulo se ha descrito el plan estratégico comercial de la residencia universitaria donde se establece la misión, visión, análisis interno y externo, las estrategias competitivas y el marketing mix que propone ofrecer.

En el quinto capítulo se establece la mano de obra necesaria para poder ofrecer todos los servicios planteados en el anterior capítulo, estableciendo un organigrama funcional y, las funciones y requisitos de cada puesto de trabajo.

En el sexto capítulo se diseñan las habitaciones, logo, tarjetas electrónicas para el acceso de las habitaciones, además de diseñar los requisitos para el diseño de la interfaz de la página web, donde únicamente se bosqueja la interfaz de reserva de sala de estudio y cancelación de servicio de lavandería o limpieza.

En el séptimo capítulo se diseñan los procesos realizando un manual de operaciones de los principales servicios a ofrecer; servicio de limpieza, servicio de admisión, servicio de lavandería y atención al residente. Con el objetivo de darle una orientación al personal adscrito a esa área sobre la realización de las actividades encomendadas y pueda contribuir al servicio ofrecido.

En el octavo capítulo se realizará un estudio financiero para determinar si la residencia genera ganancias, donde se establece el presupuesto de inversión, ingresos y los costos y gastos de cada servicio ofrecido.

Finalmente se listan las conclusiones y recomendaciones de la investigación.



Tabla de contenido

Introducción	17
Capítulo 1.....	19
Antecedentes y situación actual	19
1.1 Definición y origen de las residencias universitarias.....	19
1.2 Situación actual de las residencias universitarias en diferentes partes del mundo .	20
1.2.1 Situación actual de residencias universitarias en Latinoamérica.....	23
1.3 Situación actual de las residencias estudiantiles en Perú	24
1.3.1 Sector económico.....	24
1.3.2 Ciclo de vida del sector.....	25
1.3.3 Factores críticos del sector.....	26
Capítulo 2.....	35
Marco teórico	35
2.1 Marco conceptual.....	35
2.1.1 Características	35
2.1.2 Tipos de Residencia	36
2.2 Marco histórico.....	37
2.2.1 Análisis de la residencia universitaria en el Mundo.....	37
2.2.2 Análisis de la residencia universitaria en el Perú	38
2.3 Marco referencial	39
2.4 Marco legal	45
Capítulo 3.....	49
Metodología	49
3.1 Justificación de la investigación.....	49

3.2	Objetivo general de la investigación	50
3.3	Objetivos específicos de la investigación	50
3.4	Restricciones de la residencia.....	51
3.5	Hipótesis de la investigación	51
3.6	Herramientas y técnicas	52
Capítulo 4.....		59
Plan estratégico comercial		59
4.1	Misión	59
4.2	Visión	59
4.3	Análisis FODA	59
4.4	Estrategias competitivas.....	60
4.4.1	Objetivos estratégicos.....	63
4.5	Marketing Mix.....	63
4.5.1	Producto.....	63
4.5.2	Plaza.....	70
4.5.3	Precio.....	70
4.5.4	Promoción y publicidad.....	71
Capítulo 5.....		73
Plan organizacional.....		73
5.1	Mano de obra necesaria.....	73
5.2	Organigrama funcional	77
5.3	Funciones y requisitos del puesto de trabajo.....	77
Capítulo 6.....		85
Diseño de la residencia.....		85
6.1	Diseño de habitaciones (3 tipos) y áreas comunes de la residencia	85
6.1.1	Ubicación y distribución	85
6.1.2	Herramientas y maquinaria necesarias.....	89
6.1.3	Diagrama de bloques e interrelaciones	93
6.1.4	Distribución de la residencia	98
6.1.5	Diseño del logo y tarjetas electrónicas para el acceso a las habitaciones.....	117
6.2	Diseño de requisitos de la página web para la residencia.....	120

6.2.1	Requisitos funcionales.....	120
6.2.2	Requisitos no funcionales.....	124
6.3	Diseño de la interfaz de la página web de la residencia.....	125
Capítulo 7.....		131
Plan operativo		131
7.1	Mapa global y de ámbito de la residencia.....	131
7.1.1	Mapa global.....	131
7.1.2	Mapa de ámbito	134
7.2	Manual de Operaciones del servicio de limpieza, lavandería, atención al cliente y admisión.....	135
7.2.1	Servicio de admisión.....	135
7.2.2	Servicio de limpieza.....	148
7.2.3	Servicio de lavandería	159
7.2.4	Servicio de Atención al residente.....	177
7.3	Análisis y control de cuellos de botella.....	206
Capítulo 8.....		211
Análisis económico y financiero		211
8.1	Presupuesto de inversión	211
8.2	Presupuesto de ingresos.....	217
8.3	Presupuestos de costos y gastos	219
8.3.1	Gastos pre operativos	219
8.3.2	Presupuestos de costos y gastos de la habitación simple	219
8.3.3	Presupuestos de costos y gastos de la habitación doble	220
8.3.4	Presupuestos de costos y gastos de la habitación plus.....	221
8.3.5	Presupuestos de costos y gastos del servicio de lavandería a la habitación ...	223
8.3.6	Presupuestos de costos y gastos del comedor en alquiler	225
8.4	Punto de equilibrio	225
8.5	Flujo económico.....	226
8.6	Valor actual neto (VAN) y tasa interna de retorno (TIR)	229
8.7	Análisis de sensibilidad	230
Conclusiones.....		233

Recomendaciones	235
Referencias bibliográficas.....	237
Anexos	245
Anexo A. Encuesta acerca del estudio de mercado sobre la residencia (realizada en el curso Iniciativa Empresarial 2020-I).....	247
Anexo B. Encuesta para el estudio de necesidad del proyecto	253



Lista de tablas

Tabla 1. Estado y problemas de las viviendas estudiantiles en Estados Unidos, Reino Unido y Australia	22
Tabla 2. Alumnos matriculados en la Universidad de Piura provenientes de diferentes ciudades en los años 2014, 2015, 2016, 2017, 2018	32
Tabla 3. Análisis FODA.....	59
Tabla 4. Precio de cada servicio de habitación	70
Tabla 5. Horario de trabajo para las recepcionistas.....	74
Tabla 6. Horario del personal de limpieza.....	74
Tabla 7. Horario del personal de vigilancia	75
Tabla 8. Cronograma semanal del servicio de lavandería	76
Tabla 9. Distribución de las áreas.....	88
Tabla 10. Herramientas y maquinarias para Camplus	89
Tabla 11. Código de relaciones	94
Tabla 12. Razones de relaciones	94
Tabla 13. Medidas de las áreas de la residencia para jóvenes	96
Tabla 14. Opciones de logos.....	118
Tabla 15. Requisito funcional 1	121
Tabla 16. Requisito funcional 2	121
Tabla 17. Requisito funcional 3	121
Tabla 18. Requisito funcional 4	121
Tabla 19. Requisito funcional 5	121
Tabla 20. Requisito funcional 6	122
Tabla 21. Requisito funcional 7	122
Tabla 22. Requisito funcional 8	122
Tabla 23. Requisito funcional 9	122
Tabla 24. Requisito funcional 10	122
Tabla 25. Requisito funcional 11	123
Tabla 26. Requisito funcional 12	123
Tabla 27. Requisito funcional 13	123
Tabla 28. Requisito funcional 14	123
Tabla 29. Requisito funcional 15	124

Tabla 30. Requisito no funcional 1	124
Tabla 31. Requisito no funcional 2	124
Tabla 32. Requisito no funcional 3	124
Tabla 33. Requisito no funcional 4	125
Tabla 34. Políticas y lineamientos del procedimiento Brindar información.....	136
Tabla 35. Procedimiento- Brindar información.....	137
Tabla 36. Diagrama de flujo del procedimiento- Brindar información.....	139
Tabla 37. Políticas y lineamientos del procedimiento- Gestión de inscripciones y matrícula.	142
Tabla 38. Procedimiento- Gestión de inscripciones y matrícula.....	143
Tabla 39. Diagrama de flujo del procedimiento- Gestión de inscripciones y matrícula.	144
Tabla 40. Políticas y lineamientos del procedimiento - Facturación.	145
Tabla 41. Procedimiento- Facturación.....	146
Tabla 42. Diagrama de flujo del procedimiento- Facturación.	147
Tabla 43. Políticas y lineamientos del procedimiento - Limpiar habitaciones.....	148
Tabla 44. Procedimiento- Limpia habitaciones.....	149
Tabla 45. Diagrama de flujo del procedimiento- Limpiar habitaciones.....	151
Tabla 46. Políticas y lineamientos del procedimiento Limpiar áreas comunes y demás zonas.	154
Tabla 47. Procedimiento- Limpiar áreas comunes y demás zonas.	155
Tabla 48. Diagrama de flujo del procedimiento Limpiar áreas comunes y demás zonas.....	157
Tabla 49. Políticas y lineamientos del procedimiento - Clasificar ropa.	159
Tabla 50. Procedimiento Clasificar ropa.	161
Tabla 51. Diagrama de flujo del procedimiento- Clasificar ropa.	163
Tabla 52. Políticas y lineamientos del procedimiento- Lavar y secar ropa.....	165
Tabla 53. Procedimiento lavar y secar ropa.....	166
Tabla 54. Diagrama de flujo del procedimiento- Lavar y secar ropa.	168
Tabla 55. Políticas y lineamientos del procedimiento- Planchar y etiquetar ropa.....	171
Tabla 56. Procedimiento- Planchar y etiquetar ropa.....	172
Tabla 57. Diagrama de flujo del procedimiento- Planchar y etiquetar ropa.	175
Tabla 58. Políticas y lineamientos del procedimiento Inspeccionar y controlar áreas.	177
Tabla 59. Procedimiento Inspeccionar y controlar áreas.	178
Tabla 60. Diagrama de flujo del procedimiento Inspeccionar y controlar áreas.....	180
Tabla 61. Políticas y lineamientos del procedimiento Gestionar pedidos, reclamos y sugerencias.....	182
Tabla 62. Procedimiento Gestionar pedidos, reclamos y sugerencias.	185
Tabla 63. Diagrama de flujo del procedimiento Atención personal.	188
Tabla 64. Diagrama de flujo del procedimiento- Atención telefónica.....	190

Tabla 65. Diagrama de flujo del procedimiento- Gestionar pedidos, reclamos y sugerencias; Atención virtual.....	192
Tabla 66. Políticas y lineamientos del procedimiento Evaluar servicio.....	194
Tabla 67. Procedimiento- Evaluar servicio.....	196
Tabla 68. Diagrama de flujo del procedimiento Encuesta telefónica.....	198
Tabla 69. Diagrama de flujo del procedimiento Encuesta virtual vía correo electrónico.	199
Tabla 70. Políticas y lineamientos del procedimiento Gestionar reservas de Sala de estudio.	200
Tabla 71. Procedimiento Gestionar reservas de Sala de estudio.	202
Tabla 72. Diagrama de flujo del procedimiento Gestionar reserva de Sala de estudio; Atención personal y telefónica	204
Tabla 73. Diagrama de flujo del procedimiento Gestionar reserva de Sala de estudio; Atención virtual	205
Tabla 74. Análisis y control de cuellos de botella.....	206
Tabla 75. Presupuesto de inversión de la residencia Camplus.....	212
Tabla 76. Presupuesto de ingresos del primer año de la Residencia Camplus.....	218
Tabla 77. Detalle de gastos pre operativos.....	219
Tabla 78. Costos y gastos mensuales de la habitación simple.....	219
Tabla 79. Costos y gastos mensuales de la habitación doble.....	221
Tabla 80. Costos y gastos mensuales de la habitación plus.....	222
Tabla 81. Costos y gastos mensuales servicio de lavandería a la habitación.....	223
Tabla 82. Costos y gastos mensuales del comedor en alquiler.....	225
Tabla 83. Cálculo del punto de equilibrio de los servicios ofrecidos en la residencia Camplus.	225
Tabla 84. Flujo económico de la Residencia Camplus en los próximos 20 años.....	227
Tabla 85. Flujo de fondos al valor presente de la residencia Camplus.....	230
Tabla 86. Análisis de sensibilidad	231

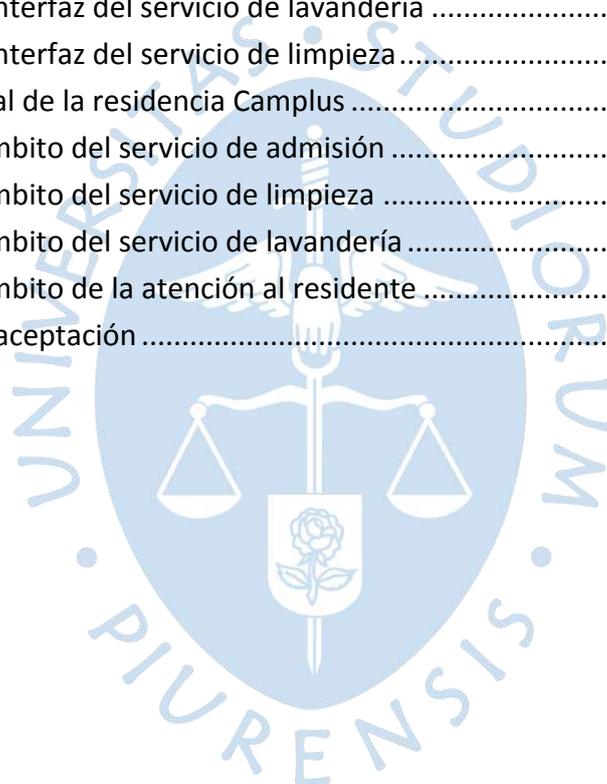


Lista de figuras

Figura 1. Nuevas camas en E.E.U.U. en distintos años	21
Figura 2. Proporción media de estudiante por cama en la región.....	21
Figura 3. Oferta nacional y global de los alojamientos para estudiantes	22
Figura 4. Distribución de los alumnos foráneos de la Universidad de Piura	27
Figura 5. Alumnos matriculados en una universidad privada o pública de Piura.....	28
Figura 6. Alumnos matriculados en una universidad privada o pública de Piura, parte 1	29
Figura 7. Alumnos matriculados en la Universidad Privada Antenor Orrego, año 2016	30
Figura 8. Alumnos matriculados en la Universidad Privada Antenor Orrego, año 2017	30
Figura 9. Alumnos matriculados en la Universidad Privada Antenor Orrego, año 2018	31
Figura 10. Ubicación de la residencia Altozano	40
Figura 11. Residencia Altozano	41
Figura 12.- Ubicación de la residencia Tangará.....	41
Figura 13. Residencia Tangará.....	42
Figura 14. Ubicación de la residencia Patty Urday.....	43
Figura 15. Residencia Patty Urday.....	43
Figura 16. Ubicación de la residencia Noel	44
Figura 17. Residencia Noel	45
Figura 18. Simbología ANSI para el diagrama de flujo	55
Figura 19. Disposición Piramidal Vertical del organigrama	56
Figura 20. Mapa Global de una pequeña empresa de manufactura.	56
Figura 21. Mapa de ámbito de una pequeña empresa de manufactura	57
Figura 22. Habitación Simple de la Residencia Camplus.....	61
Figura 23. Llave electrónica para las habitaciones de la Residencia Camplus.....	61
Figura 24. Servicio de lavandería, seguridad y limpieza	61
Figura 25. Comedor prototipo de la Residencia Camplus.....	62
Figura 26. Sala de entretenimiento prototipo de la Residencia Camplus	62
Figura 27. Sala de estudios prototipo de la Residencia Camplus.....	62
Figura 28. Habitación Simple de la Residencia Camplus.....	64
Figura 29. Habitación Doble de la Residencia Camplus	65

Figura 30. Habitación plus de la Residencia Camplus	66
Figura 31. Lavandería	67
Figura 32. Organigrama funcional.....	77
Figura 33. Tabla de interrelaciones.....	95
Figura 34. Diagrama de interrelaciones “Muther”	96
Figura 35. Diagrama de bloques de la residencia	97
Figura 36. Ajuste final de diagrama de bloques.....	98
Figura 37. Habitación Simple en 2D	99
Figura 38. Vista 3D de entrada a la habitación Simple, Parte 1.....	99
Figura 39. Vista 3D de entrada a la habitación Simple Parte 2.....	100
Figura 40. Vista 3D a la salida de la habitación simple	101
Figura 41. Vista 3D del baño de la habitación simple	101
Figura 42. Habitación doble en 2D.....	102
Figura 43. Vista 3D de la entrada a la habitación doble	102
Figura 44. Vista 3D de los cuartos de la habitación doble.....	103
Figura 45. Vista 3D de la habitación doble.....	103
Figura 46. Habitación plus en 2D	104
Figura 47. Vista 3D de la habitación doble.....	104
Figura 48. Vista 3D de la habitación doble.....	105
Figura 49. Vista 3D de la habitación doble.....	105
Figura 50. Vista 3D de la habitación doble.....	106
Figura 51. Comedor de la residencia en 2D	106
Figura 52. Vista 3D desde la entrada para usuarios externos.....	107
Figura 53. Vista 3D desde la entrada para usuarios internos	107
Figura 54. Vista 3D del comedor de la residencia	108
Figura 55. Vista 3D del comedor de la residencia	108
Figura 56. Vista 3D del comedor de la residencia	108
Figura 57. Comedor de la residencia en 2D	109
Figura 58. Vista 3D de la cocina de la residencia	109
Figura 59. Vista 3D de la cocina de la residencia	110
Figura 60. Vista 3D de la cocina de la residencia	110
Figura 61- Baño del comedor en 2D.....	111
Figura 62. Vista 3D del baño del comedor	111
Figura 63. Vista 3D del área de lavandería.....	112
Figura 64. Vista 3D del área de lavandería y zona del personal	113
Figura 65. Vista 2D del área de lavandería y zona del personal	113
Figura 66. Vista 2D de la Sala de entretenimiento.....	114
Figura 67. Vista 2D Sala de entretenimiento	115
Figura 68. Vista 2D Gimnasio	116

Figura 69. Vista 2D Sala de estudio	117
Figura 70. Diseño de tarjeta Parte Trasera	119
Figura 71. Diseño de tarjeta Parte Frontal Habitación Simple.....	119
Figura 72. Diseño de tarjeta Parte Frontal Habitación Plus	120
Figura 73. Diseño de tarjeta Parte Frontal Habitación Doble	120
Figura 74. Diseño de interfaz de página principal.....	125
Figura 75. Diseño de interfaz de página principal- secciones	126
Figura 76. Diseño de interfaz- contáctanos	126
Figura 77. Diseño de interfaz de página principal Usuarios.....	127
Figura 78. Diseño de interfaz de usuario	128
Figura 79. Diseño de interfaz para reservar la sala de estudio.....	128
Figura 80. Diseño de interfaz del servicio de lavandería	129
Figura 81. Diseño de interfaz del servicio de limpieza.....	130
Figura 82. Mapa Global de la residencia Camplus	133
Figura 83. Mapa de ámbito del servicio de admisión	134
Figura 84. Mapa de ámbito del servicio de limpieza	134
Figura 85. Mapa de ámbito del servicio de lavandería	135
Figura 86. Mapa de ámbito de la atención al residente	135
Figura 87. Criterio de aceptación	229





Introducción

La primera residencia universitaria en el Perú fue construida en 1950 por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en Lima. Desde ese momento hasta la actualidad la presencia de las residencias en nuestro país se ha ido incrementando. Actualmente, Piura no cuenta con una residencia universitaria, que brinde un servicio de alojamiento integral, a pesar de que los jóvenes de todo el norte del país incluyendo algunas regiones de la sierra y la selva migran a la región para estudiar una carrera universitaria. Lo que conlleva a que busquen un lugar donde vivir durante su formación académica. Normalmente los espacios de alquiler son ofrecidos por personas naturales, quienes no cuentan con el capital suficiente para brindar un servicio que satisfaga la mayoría de las necesidades de los jóvenes solo los servicios básicos, lo que ocasiona que los estudiantes cambien constantemente de alojamiento al no encontrar un servicio de calidad.

Debido a dicha problemática que existe en Piura, de no encontrar una residencia que brinde todo lo que los jóvenes requieren, nace la oportunidad del presente proyecto, en el cual se busca diseñar los procesos presentes que se brindarán en una residencia para jóvenes universitarios y egresados, con el fin de no solo ofrecer alojamientos comunes a los que están acostumbrados, sino que además busca otorgarles comodidad, seguridad y satisfacción.

Para ello, previo a un estudio de la situación actual del sector, se ha realizado: un plan organizacional, el diseño y gestión de los procesos de cada servicio que se brindará (lavandería, limpieza, alimentación, vigilancia, recepción de salas comunes, admisión y atención al cliente), diseño de interfaz para el sitio web de la residencia, un manual de operaciones (MAPRO) y un estudio financiero de la puesta en marcha de la residencia en 20 años.



Capítulo 1

Antecedentes y situación actual

Este capítulo presenta información sobre los antecedentes de las residencias universitarias como su definición y procedencia. Asimismo, se describe la situación actual en la que se encuentra en distintas partes del mundo y sobre todo en el Perú.

1.1 Definición y origen de las residencias universitarias

Las residencias universitarias son “un tipo de vivienda colectiva temporal dirigido a alumnos universitarios, principalmente procedentes de otras ciudades o países”. (Allemant, 2015) Estas residencias buscan satisfacer temporalmente las necesidades básicas de cada estudiante, tales como: alojamiento, alimentación, asimismo, otros servicios adicionales de lavandería y limpieza, además de brindar espacios comunes para la realización de las actividades de cada residente.

En contraste a otros tipos de alojamientos colectivos ofrecidos a los universitarios (hoteles, pensiones, etc.), la residencia universitaria tiene la característica particular de fomentar la sociabilidad o interrelación entre ellos. Incluso, algunas residencias universitarias denominadas colegios mayores ofrecen actividades culturales, religiosas, deportivas, o académicas. (Boccolini, 2017)

Comúnmente, la residencia se puede encontrar integrada a una universidad, localizándose en el mismo campus de esta. Pero también existen residencias independientes a las universidades, encontradas en sus intermediaciones. (Bocollini, 2017)

El origen de las residencias universitarias se remonta a la aparición de las universidades en la Edad Media. Las universidades tuvieron un gran impacto social en ese periodo y existían pocas de ellas. Las personas que requerían un estudio superior se veían obligadas a moverse desde sus ciudades natales hacia las escasas universidades existentes. De este modo, nacía una necesidad de alojamiento. (Allemant, 2015) Los estudiantes de pocos recursos se agrupaban en casas llamadas “hospitium”¹, las cuales les permitían ahorrar dinero en el

¹ Término latino para referirse a un espacio de recepción y entretenimiento, fueron promovidos y protegidos por entidades privadas.

servicio de alojamiento y así tener lo suficiente para financiar sus estudios. Al pasar el tiempo, estos servicios fueron más demandados, dando cabida a grupos más privilegiados.

Los *hospitium* u *hospitia* pasaron a ser centros de enseñanza donde se impartía educación, alojamiento y servicio de alimentación, naciendo así los colegios universitarios. Estos colegios se expandieron y se desarrollaron paralelamente a las universidades, convirtiéndose en su complemento ideal, debido a que ofrecían numerosas actividades académicas y sociales.

Durante el siglo XIV, aparecieron nuevas variantes de los *hospitium*, llamados colegios mayores y menores. En ellos surgieron dos tipos de filosofía: el modelo inglés "Oxbrige", propuesto por las universidades de Cambridge y Oxford, y el modelo alemán. El modelo "Oxbridge" se basa en el compromiso con la educación y desarrollo integral del estudiante. Los colegios universitarios que seguían este modelo buscaban satisfacer todas las necesidades básicas para la vida y formación de los estudiantes. Su diseño se asemejaba al de los conventos y constaba de capillas, bibliotecas, sala de reunión y bibliotecas, reunidas alrededor de un patio intelectual de uso común localizado cerca de la universidad. El modelo alemán, por el contrario, mantiene a las viviendas de sus alumnos fuera del campus, con la finalidad de convertirlos en adultos autosuficientes. Los alemanes alegaban que la institución no era responsable de la residencia universitaria, enfocándose únicamente en la difusión de conocimiento e investigación.

Diversos países han adoptado la ideología y metodología de estos modelos, y, en algunos casos, han modificado ciertas características de los mismos. No obstante, lo que no se ha modificado es la finalidad de brindar al alumno las necesidades básicas para un adecuado desenvolvimiento. El modelo contemporáneo es el de las residencias norteamericanas, basado en el modelo inglés. El modelo norteamericano se caracteriza por la construcción de edificios independientes para albergar a los estudiantes. (Paz, 2016)

1.2 Situación actual de las residencias universitarias en diferentes partes del mundo

En la presente sección se presenta algunas cifras sobre los "student hosing" en diversos países para el periodo 2019-2020. Los datos se obtienen de la investigación de Guide Research (2020), la cual recolecta información sobre los "student hosing" extraída de plataformas en Internet de datos abiertos.

1.2.1 Oferta y demanda de viviendas para estudiantes

En la primavera de 2019, la matrícula postsecundaria total disminuyó un 1.7% con respecto al período de 2018. Para la primavera de 2020, las inscripciones disminuyeron aún más en un 0.5%. Si bien ha habido una tendencia a la baja en las inscripciones universitarias desde hace algunos años, se proyecta que una vez que se controle el Covid-19, la inscripción podría aumentar. Los estudios muestran que se prevé que la matrícula en instituciones que

otorgan títulos en los EE. UU. alcance los 19.8 millones para 2025, lo que representa un aumento de 2.6 millones desde 2017. (Research, 2020)

Por otra parte, la nueva oferta de viviendas americanas para estudiantes entre 2013 y 2018 fue la siguiente: 2013 (60 000 camas), 2014 (62 090 camas), 2015 (46 936 camas), 2016 (48 187 camas), 2017 (45 061 camas) y 2018 (41 822 camas) donde se puede observar que en los últimos años ha habido un decrecimiento de más del 20%. (Research, 2020)

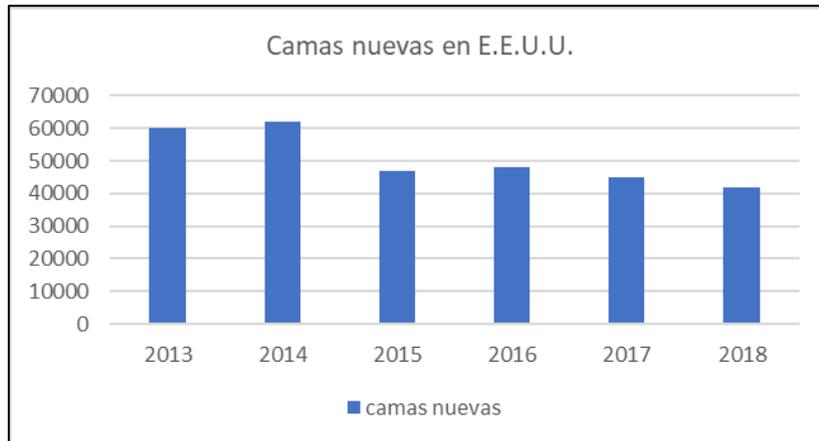


Figura 1. Nuevas camas en E.E.U.U. en distintos años
Fuente: Research (2020)

Además, se sabe que la proporción media de estudiantes por cama en la región europea es de 7. En el Reino Unido, esta proporción es de 4.2, los Países Bajos (6.2), Francia (6.5), Alemania (9.3) y España (17.3). La oferta de viviendas para estudiantes de esta última no está a la altura de la demanda. Para ser suficiente, en 2018, de 400 000 estudiantes, solo 90 000 pudieron conseguir alojamiento. Además, los cinco principales proveedores del mercado español de alojamiento para estudiantes solo controlan el 15.7% de la cuota de mercado total.

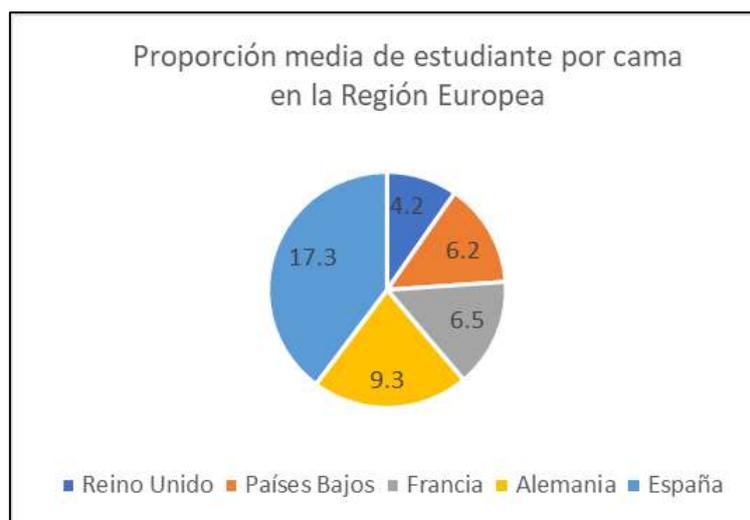


Figura 2. Proporción media de estudiante por cama en la región
Fuente: Research (2020)

La oferta global de alojamiento para estudiantes especialmente diseñado sigue siendo baja en el Reino Unido (24%), Países Bajos (16%), Francia (15%), EE. UU. (12%), Alemania (11%), Australia (6%) y España (6%). Y la oferta de alojamiento para estudiantes a nivel nacional varía del 34% en el Reino Unido, los Países Bajos (18%), Alemania (11%) al 10% en Australia.

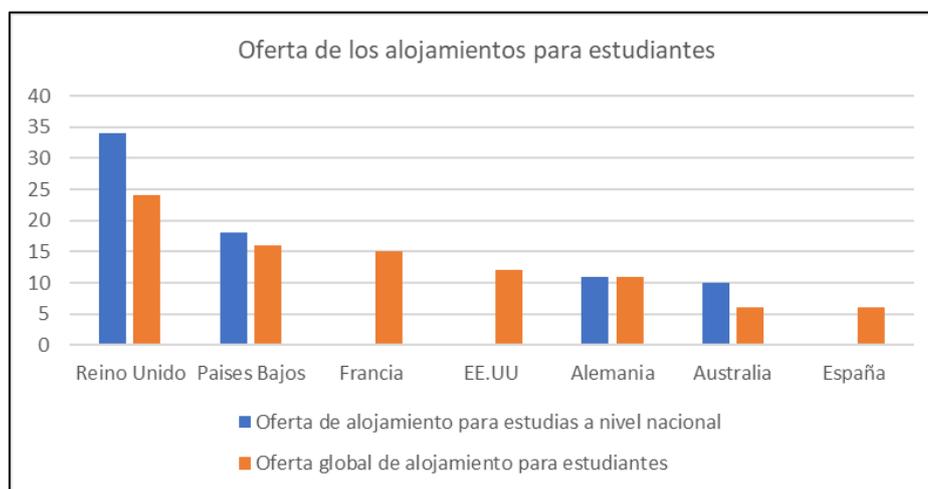


Figura 3. Oferta nacional y global de los alojamientos para estudiantes

Fuente: Research (2020)

1.2.2 Estado y problemas de las viviendas estudiantiles

A continuación, se detallada las estadísticas del estado de las viviendas estudiantiles en Estados Unidos, Reino Unido y Australia.

Tabla 1. Estado y problemas de las viviendas estudiantiles en Estados Unidos, Reino Unido y Australia

Estados Unidos	Reino Unido	Australia
<ul style="list-style-type: none"> ➤ El 63 % de las viviendas para estudiantes en los EE.UU. Consiste en habitaciones privadas en lugar de habitaciones o apartamentos compartidos. ➤ En agosto de 2018, el 93.9 % de las plazas de las residencias estudiantiles estaban ocupadas al inicio del curso escolar 2018, 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El 67 % de los estudiantes del Reino Unido dijeron que su alojamiento tiene una buena excelente relación calidad-precio. ➤ En 2015, el tipo de alojamiento para estudiantes en Londres incluía PBSA² (9 %), sector privado alquilado (28 %), alojamiento universitario 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El 90.9 % de los estudiantes en Sydney, Australia alquilan alojamiento de forma privada o viven en casa. Por otro lado, el 5% vive en alojamientos comerciales y el 4.1 % vive en alojamientos universitarios.

² Purpose Built Student Accommodation (PBSA), es básicamente las nuevas residencias para jóvenes de hoy, Diseñadas para satisfacer demandas de los estudiantes actuales, desde estudios hasta apartamentos agrupados, con hasta seis habitaciones.

Estados Unidos	Reino Unido	Australia
<p>ligeramente inferior al 94.1 % registrado en 2017.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ El 22 % de los estudiantes estadounidenses viven en residencias universitarias más antiguas. ➤ Además, el 6 % del total de unidades de alquiler para estudiantes en todo el mundo son habitaciones compartidas. ➤ Solo en los EE. UU., había más de 32 000 estudiantes universitarios sin hogar en 2018. ➤ Además, el 8.8 % de los estudiantes de pregrado y el 8.5 % de los estudiantes de posgrado estaban en riesgo de quedarse sin hogar en 2018. ➤ Las universidades de EE. UU. Con el mayor crecimiento anual de alquileres son Bowling Green State University (7.5 %), Brigham Young University (7.2 %), University of Nevada (7 %), Virginia Tech (6.2 %), Minnesota State University (6.2 %), y Universidad de California (6.1 %). 	<p>(18 %) y otros, incluso vivir en casa (46%).</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ En 2019, había 650,538 camas PBSA en el Reino Unido. De este número, el 49 % eran núcleos universitarios, el 37 % eran de alquiler directo y el 14 % arrendados. ➤ En el Reino Unido, hubo un aumento de 107 508 camas a pesar de haber un aumento de 146,900 en la demanda, lo que generó un déficit de 39 392 camas. ➤ 1 de cada 2 estudiantes en el Reino Unido tiene dificultades para pagar el alquiler. Además, aproximadamente el 63% de los estudiantes afirman que el costo del alojamiento afecta negativamente su salud mental. ➤ Alrededor del 37 % de los estudiantes en el Reino Unido dicen que las preocupaciones por el alquiler afectan sus estudios. ➤ El 65 % de los estudiantes en el Reino Unido piden prestado dinero para pagar su alojamiento. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ En Melbourne, el 93.3 % alquila de forma privada o vive en casa, el 3.2 % vive en alojamientos comerciales y el 3.4 % vive en alojamientos universitarios.

Fuente: Research (2020)

1.2.1 Situación actual de residencias universitarias en Latinoamérica

En América Latina a diferencia del continente europeo, han surgido tendencias de alojamiento para los jóvenes universitarios como el *coliving*. Un tipo de residencia universitaria que implica el uso compartido de espacios entre varias personas que habitan en un mismo edificio, teniendo en cuenta los cambios que está teniendo la sociedad, principalmente el estilo de vida para lograr satisfacer sus necesidades para que se concentren en sus estudios y disfruten su vida universitaria.

La empresa más grande hoy en día en Latinoamérica dedicada al desarrollo de vivienda bajo la modalidad *coliving* es Casa Camplus. Es la primera residencia en Argentina en desarrollar edificios residenciales exclusivamente para alquileres temporarios con todo incluido, áreas comunes y acceso a una comunidad que facilitan la vida de universitarios, jóvenes profesionales y público corporativo. Tiene 4 edificios en funcionamiento en Buenos Aires y uno que fue construido en el 2019 en Santiago de Chile, previo a crisis provocada por la pandemia. Sin embargo, el proyecto en Perú de un edificio quedó paralizado al igual que los planes en Colombia (Economía, 2019).

Generalmente, en Latinoamérica son muy pocas las residencias que brinda un servicio integral con todas las comodidades para los jóvenes universitarios. En su gran mayoría, son las universidades financiadas por el estado quienes ofrecen este servicio a los universitarios de bajos recursos. En Chile el programa Residencia Universitaria es administrado por la Dirección de Bienestar y Desarrollo Estudiantil (DIRBDE). Es un programa que facilita a estudiantes universitarios con alta vulnerabilidad socioeconómica, con buen rendimiento académico, que provengan de una región distinta a la Metropolitana y no cuenten con redes de apoyo o dinero para cubrir el alojamiento durante su periodo académico (Universidad de Chile, 2018). Algo similar se ofrece en Perú en la UNMSM, que apoya a sus estudiantes con alojamiento en un edificio dentro de la universidad.

Por otro lado, en Bogotá, Colombia es la ciudad donde se concentra el mayor tipo de vivienda universitaria se han consolidado opciones como CityU y Livinn, las cuales ofrecen viviendas con todo tipo de servicios incluidos (Bohórquez Guevara, 2019).

1.3 Situación actual de las residencias estudiantiles en Perú

A continuación, se explica el sector económico al cual pertenece una residencia estudiantil, el ciclo de vida que lo caracteriza y los factores críticos del sector, tanto negativos como positivos.

1.3.1 Sector económico

El proyecto pertenece al sector terciario, específicamente al mercado inmobiliario, que abarca la oferta y demanda de bienes inmuebles y está relacionado con su compra, venta y arrendamiento. Estos inmuebles pueden ser de naturaleza comercial, industrial, urbana y residencial. En este proyecto, el enfoque está en los servicios que puede brindar una residencia para el alojamiento de jóvenes universitarios y/o egresados (Andina, 2015). El encargado de velar este sector es el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.

La oferta de alternativas inmobiliarias para alojamiento, enfocada a estudiantes universitarios, ha sido explotada y desarrollada por el sector privado de manera muy escasa (Villaorduña Bocolini), determinando así que la oferta actual es reducida y no satisface las reales necesidades de la creciente población universitaria, puesto que los jóvenes se ven

obligados a hospedarse en lugares que no les ofrecen las condiciones adecuadas para desarrollarse profesionalmente.

Asimismo, cabe resaltar que ahora hay residencias que son casas familiares acondicionadas, de las cuales no cumplen con todos los estándares de calidad, ya sea por los espacios reducidos que poseen o por la falta de servicios brindados al estudiante.

Esto indica que el sector universitario está en crecimiento, ya que cada año llegan más de 650 alumnos de intercambio tanto del extranjero como de provincia, es por eso que el mercado peruano aprovechó esta oportunidad, y ha optado por innovar con una nueva residencia estudiantil denominada “Modo *student residence*” la cual ofrecerá una infraestructura adecuada para satisfacer la creciente demanda brindando así una mejor calidad de vida. (Constructivo, 2019)

1.3.2 Ciclo de vida del sector

El sector inmobiliario tiene un ciclo de cambios recurrente y no periódico. Es no periódico debido a que los cambios que hay entre ciclo a ciclo pueden durar desde más de un año hasta diez años. El sector inmobiliario consta de 4 fases:

1.3.2.1 Recuperación. Es la fase ascendente del ciclo, caracterizada por un mayor crecimiento económico y la superación de crisis previas. Ello genera crecimiento en la demanda, inversión, producción, beneficios y empleo.

1.3.2.2 Expansión y auge. Es el ciclo más elevado económicamente. No obstante, a veces esta fase presenta inconsistencias como la interrupción en el crecimiento económico, lo que puede llevar al inicio de un periodo de recesión.

1.3.2.3 Desaceleración. Es la fase descendente del ciclo. Comienza de forma abrupta con un gran descenso en los indicadores económicos, tales como la inversión, la producción y el empleo.

1.3.2.4 Contracción. Es la fase de nivel económico más bajo del ciclo. Se caracteriza por un alto desempleo y una demanda reducida de los consumidores.

Considerando estas 4 etapas, se puede deducir que el sector inmobiliario en el Perú se encuentra actualmente en la etapa de contracción, ya que la pandemia del Covid-19 ha generado una gran crisis económica que ha impactado en todos los sectores económicos. En específico, el rubro de residencias universitarias se ha visto perjudicado por la modalidad de las clases virtuales. Bajo esta modalidad, los estudiantes no ven la necesidad de alquilar inmuebles porque pueden recibir clases desde su hogar.

No obstante, se espera que después de esta coyuntura, empiece rápidamente la etapa de recuperación. Se estima que para el 2021 las clases presenciales volverán y, de este modo, los alumnos de ciudades distintas a la de su universidad tendrán que buscar alojamientos para continuar con sus clases.

1.3.3 Factores críticos del sector

Los factores críticos son los puntos clave que permiten ejecutar, definir y garantizar el desarrollo y crecimiento de un proyecto para lograr sus objetivos planteados. Estos se dividen en negativos y positivos.

1.3.3.1 Negativos. Factores determinantes que pueden afectar al proyecto:

1.3.3.1.1 Pandemia o enfermedades mundiales. Este tipo de eventos lleva a que las universidades no funcionen presencialmente. Como consecuencia, los alumnos reciben clases desde sus casas y no ven necesario el alquiler de una pensión. De este modo, la demanda de residencias universitarias cae y, en consecuencia, las ganancias en este rubro sufren un descenso importante.

1.3.3.1.2 Surja una competencia. Los beneficios potenciales de ingresar al sector de residencias universitarias pueden incentivar la entrada de nuevos competidores. Este aumento en la competencia reduciría las ganancias debido a que una parte de los universitarios contrataría los servicios de los nuevos competidores. Además, estos competidores pueden reducir los precios de sus servicios para atraer clientes, lo que afectaría al precio de mercado y, por tanto, a las ganancias.

1.3.3.1.3 Desastres naturales. Tiene un efecto similar al de la pandemia. Un gran desastre natural (como el “Fenómeno El Niño”) haría que las clases presenciales en las universidades se cancelen y los alumnos lleven clases virtuales desde sus casas. De este modo, sería innecesario el alquiler de una pensión. Además, los desastres naturales también pueden repercutir en las ganancias del sector debido al daño en la infraestructura de los edificios.

1.3.3.1.4 Opinión pública. En la provisión de alojamiento universitario existe el riesgo de no cubrir las expectativas de los clientes. Esto puede llevar a una mala experiencia por parte de estos, lo cual reduce la calidad percibida del servicio. Como consecuencia, los clientes pueden divulgar esta percepción negativa, ocasionando así que la demanda baje.

1.3.3.1.5 El marco normativo. El gobierno y las leyes relacionadas al sector impactan en su desempeño. Estas leyes determinan lo que es permitido hacer en el rubro. Un ejemplo de ello es el cambio en la Política Nacional del Gobierno respecto a las residencias afiliadas a las universidades.

1.3.3.2 Positivos. Factores que permitan el crecimiento del proyecto:

1.3.3.2.1 Aumento de prestigio de la universidad. Un mayor reconocimiento de la universidad motiva a muchos alumnos de afuera de Piura a estudiar ahí y, por ende, a demandar un lugar donde vivir.

1.3.3.2.2 Opinión pública. El proyecto es novedoso pues sería la única residencia universitaria de su tipo en Piura. Si brinda un buen servicio, resultaría atractivo para los universitarios y, por tanto, la demanda aumentaría.

1.3.4. Análisis de tamaño del mercado piurano

El departamento de Piura está ubicado en el noroeste del Perú y tiene una extensión de 35.892,49 km². El departamento tiene 1 856 809 habitantes (INEI, 2018), lo que lo sitúa como el segundo más poblado del país. El 79,3 % de los habitantes se ubican en el área urbana y el 20,7 % en el área rural. La población con educación superior universitaria en Piura aumentó en 50,6 % entre 2007 y 2017. (INEI, 2018)

Actualmente, Piura mantiene un crecimiento económico constante. Su economía creció 3.6% en el año 2019 y eso lo demuestra las grandes inversiones que se dan en la ciudad (Instituto Peruano de Economía, 2020). Con todo lo mencionado, la cantidad de estudiantes universitarios de Piura ha ido en aumento. La región cuenta con seis universidades, pero este proyecto se enfocará en las más conocidas conforme al sector económico del público objetivo de la residencia universitaria. Una de ellas es la Universidad de Piura:

La residencia tendrá una alianza estratégica con la Universidad de Piura, por ende, fue necesario investigar y estudiar cuántos alumnos aproximadamente no son de Piura para poder saber cuál es nuestro mercado objetivo (Garcés, Arrascue, Ávalos, Calle, & Muñoz, 2014). Según la data encontrada de un trabajo de investigación del Repositorio Institucional Pirhua, en esta universidad el 51% de sus alumnos son piuranos, y el resto provienen fuera de ella.

Departamento	Núm. Alumnos	Porcentaje
Amazonas	3	0.07%
Ancash	3	0.07%
Arequipa	7	0.17%
Ayacucho	1	0.02%
Cajamarca	50	1.21%
Callao	6	0.14%
Cusco	3	0.07%
Ecuador	1	0.02%
Ica	2	0.05%
La Libertad	84	2.03%
Lambayeque	280	6.76%
Lima	43	1.04%
Piura	2123	51.29%
Alrededor de Piura	1464	35.37%
San Martín	2	0.05%
Tumbes	67	1.62%

Figura 4. Distribución de los alumnos foráneos de la Universidad de Piura
Fuente: Garcés, Arrascue, Ávalos, Calle, & Muñoz (2014)

1.3.4.1 Análisis de la demanda histórica de las principales universidades. A lo largo de los últimos años la demanda de jóvenes que deciden continuar su educación a un nivel superior ya sea en una universidad pública o privada en la ciudad de Piura ha ido aumentando. Esta afirmación se puede apreciar tomando como ejemplo las cifras extraídas del Instituto Nacional de Estadística e Informática “INEI” desde el año 2011 hasta el 2016:

A. MATRÍCULA ESCOLAR						
5.1 PIURA: ALUMNOS MATRICULADOS EN EL SISTEMA EDUCATIVO, SEGÚN NIVEL Y MODALIDAD, 2011 - 2016						
Nivel y modalidad	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Total	529 132	517 808	557 106	562 184	580 834	583 537
I.- Escolarizado	520 632	510 370	547 636	552 795	571 532	575 574
1. Educación inicial	84 757	88 699	108,611	113,250	117,230	117,050
2. Educación primaria	237 679	228 405	234 989	237 005	239 549	242 825
Primaria menores	237 679	228 405	234,989	237,005	239,549	242,825
Primaria adultos	-	-	-	-	-	-
3. Educación secundaria	149 642	145 996	150 612	149 257	151 931	157 079
Secundaria menores	149 642	145 996	150,612	149,257	151,931	157,079
Secundaria adultos	-	-	-	-	-	-
4. Educación superior	39 460	39 983	42 926	43 718	52 632	49 636
Universitaria 1/	23 301	26 174	28 795	29 228	38 672	34 063
No universitaria 2/	16 159	13 809	14,131	14,490	13,960	15,573
5. Otras modalidades	9 094	7 287	10 498	9 565	10 190	8 984
Educación especial	652	577	595	637	692	675
Educación ocupacional	8 442	6 710	9,903	8,928	9,498	8,309

Figura 5. Alumnos matriculados en una universidad privada o pública de Piura
Fuente: INEI (2018)

Como se puede apreciar en los datos encerrados con color verde; son cada vez más las personas que tienen la oportunidad de asistir a una universidad, en comparación a las personas que deciden optar por otro centro de estudios superior. Se infiere en términos porcentuales, que en el 2011 hubo una diferencia de 44 % entre los estudiantes de “educación superior universitaria” y la “no universitaria”; para el año 2016, la diferencia aumentó significativamente a 118.7 %.

Asimismo, es apropiado también dar a conocer cuántas personas asistieron como alumnos a una universidad privada y pública en aquellos años respectivamente:

E. POBLACIÓN UNIVERSITARIA						
5.11 PIURA: POBLACIÓN UNIVERSITARIA, SEGÚN UNIVERSIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS, 2012 - 2016						
Año	Postulantes	Ingresantes	Alumnos	Graduados	Titulados	Docentes
Universidad Nacional de Piura						
2012	19 009	3 481	16 389	1 928	1 415	602
2013	15 669	3 363	17 579	2 144	2 391	636
2014	19 095	2 591	17 765	944	1 837	626
2015	18 166	3 344	18 112	1 021	1 499	630
2016	14 502	2 628	18 908	1 287	694	622
Universidad de Piura						
2012	5 215	1 334	5 462	755	462	456
2013	2 605	1 183	5 685	918	390	399
2014	2 605	1 183	6 050	996	350	540
2015	4 409	2 033	6 831	714	457	574
2016	7 819	2 744	7 041	1 039	392	558
Universidad San Pedro						
2012	211	211	691	66	60	120
2013	197	197	780	64	46	96
2014	79	79	685	95	43	88
2015	185	185	729	95	71	92
2016	147	147	732	55	23	129
Universidad César vallejo						
2012	1 927	1 795	3 632	686	463	185
2013	1 950	1 860	4 751	631	505	305
2014	1 626	1 617	4 728	858	743	382
2015	1 971	1 935	4 852	724	636	353
2016	1 637	1 507	4 574	585	531	375

Figura 6. Alumnos matriculados en una universidad privada o pública de Piura, parte 1

Fuente: INEI (2018)

En la figura 6 se encuentran las universidades con más alumnos matriculados, empezando por la Universidad Nacional de Piura con aproximadamente 19 mil alumnos para el año 2016, en segundo lugar, la Universidad de Piura con más de 7 mil alumnos y en tercer puesto la Universidad Cesar Vallejo con cerca de 4 600 alumnos para el mismo año. Cabe añadir, que la Universidad Privada Antenor Orrego no figura en la publicación de la INEI, por lo que se ha recurrido a otra fuente para obtener sus cifras correspondientes al año 2016, 2017 y 2018 que serán posteriormente analizadas:

MATRICULADOS Y EGRESADOS - PREGRADO CAMPUS PIURA SEMESTRE 2016 - I						
SEDE	CÓDIGO DE PROGRAMA	PROGRAMA DE ESTUDIOS	MODALIDAD	RÉGIMEN DE ESTUDIOS	ÚLTIMO PERIODO ACADÉMICO REGULAR	N° DE MATRICULADOS
Piura	P04	ARQUITECTURA	Presencial	semestral	2016-I	756
Piura	P05	INGENIERIA CIVIL	Presencial	semestral	2016-I	473
Piura	P53	INGENIERÍA CIVIL (SEMIPRESENCIAL)	Semi - Presencial	semestral	2016-I	123
Piura	P09	INGENIERIA INDUSTRIAL	Presencial	semestral	2016-I	367
Piura	P55	INGENIERÍA INDUSTRIAL (SEMIPRESENCIAL)	Semi - Presencial	semestral	2016-I	110
Piura	P11	CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN	Presencial	semestral	2016-I	245
Piura	P12	DERECHO	Presencial	semestral	2016-I	601
Piura	P56	DERECHO (SEMIPRESENCIAL)	Semi - Presencial	semestral	2016-I	53
Piura	P17	MEDICINA HUMANA	Presencial	semestral	2016-I	1028
Piura	P18	PSICOLOGIA	Presencial	semestral	2016-I	237
Piura	P20	CONTABILIDAD	Presencial	semestral	2016-I	152
Piura	P57	CONTABILIDAD (SEMIPRESENCIAL)	Semi - Presencial	semestral	2016-I	40
Piura	P21	ADMINISTRACION	Presencial	semestral	2016-I	677
Piura	P58	ADMINISTRACIÓN (SEMIPRESENCIAL)	Semi - Presencial	semestral	2016-I	111
Piura	P54	INGENIERIA DE COMPUTACIÓN Y SISTEMAS (SEMIPRESENCIAL)	Semi - Presencial	semestral	2016-I	24

Figura 7. Alumnos matriculados en la Universidad Privada Antenor Orrego, año 2016

Fuente: Transparencia UPAO (2017)

MATRICULADOS Y EGRESADOS - PREGRADO CAMPUS PIURA SEMESTRE 2017 - I						
SEDE	CÓDIGO DE PROGRAMA	PROGRAMA DE ESTUDIOS	MODALIDAD	RÉGIMEN DE ESTUDIOS	ÚLTIMO PERIODO ACADÉMICO REGULAR	N° DE MATRICULADOS
Piura	P04	ARQUITECTURA	Presencial	semestral	2017-I	834
Piura	P05	INGENIERIA CIVIL	Presencial	semestral	2017-I	571
Piura	P53	INGENIERÍA CIVIL (SEMIPRESENCIAL)	Semi - Presencial	semestral	2017-I	77
Piura	P09	INGENIERIA INDUSTRIAL	Presencial	semestral	2017-I	426
Piura	P55	INGENIERÍA INDUSTRIAL (SEMIPRESENCIAL)	Semi - Presencial	semestral	2017-I	75
Piura	P11	CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN	Presencial	semestral	2017-I	299
Piura	P12	DERECHO	Presencial	semestral	2017-I	744
Piura	P56	DERECHO (SEMIPRESENCIAL)	Semi - Presencial	semestral	2017-I	25
Piura	P17	MEDICINA HUMANA	Presencial	semestral	2017-I	1114
Piura	P18	PSICOLOGIA	Presencial	semestral	2017-I	305
Piura	P20	CONTABILIDAD	Presencial	semestral	2017-I	208
Piura	P57	CONTABILIDAD (SEMIPRESENCIAL)	Semi - Presencial	semestral	2017-I	13
Piura	P21	ADMINISTRACION	Presencial	semestral	2017-I	765
Piura	P58	ADMINISTRACIÓN (SEMIPRESENCIAL)	Semi - Presencial	semestral	2017-I	51
Piura	P54	INGENIERIA DE COMPUTACIÓN Y SISTEMAS (SEMIPRESENCIAL)	Semi - Presencial	semestral	2017-I	17

Figura 8. Alumnos matriculados en la Universidad Privada Antenor Orrego, año 2017

Fuente: Transparencia UPAO (2018)

MATRICULADOS Y EGRESADOS CAMPUS PIURA						
SEMESTRE 2018-1						
SEDE	CÓDIGO DE PROGRAMA	PROGRAMA DE ESTUDIOS	MODALIDAD	RÉGIMEN DE ESTUDIOS	ÚLTIMO PERIODO ACADÉMICO REGULAR	N° DE MATRICULADOS
Piura	P04	ARQUITECTURA	Presencial	Semestral	2018-1	931
Piura	P05	INGENIERÍA CIVIL	Presencial	Semestral	2018-1	674
Piura	P53	INGENIERÍA CIVIL (SEMIPRESENCIAL)	Semi - Presencial	Semestral	2018-1	74
Piura	P09	INGENIERÍA INDUSTRIAL	Presencial	Semestral	2018-1	508
Piura	P55	INGENIERÍA INDUSTRIAL (SEMIPRESENCIAL)	Semi - Presencial	Semestral	2018-1	67
Piura	P11	CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN	Presencial	Semestral	2018-1	369
Piura	P12	DERECHO	Presencial	Semestral	2018-1	874
Piura	P56	DERECHO (SEMIPRESENCIAL)	Semi - Presencial	Semestral	2018-1	21
Piura	P17	MEDICINA HUMANA	Presencial	Semestral	2018-1	1154
Piura	P18	PSICOLOGÍA	Presencial	Semestral	2018-1	367
Piura	P20	CONTABILIDAD	Presencial	Semestral	2018-1	274
Piura	P57	CONTABILIDAD (SEMIPRESENCIAL)	Semi - Presencial	Semestral	2018-1	11
Piura	P21	ADMINISTRACIÓN	Presencial	Semestral	2018-1	822
Piura	P58	ADMINISTRACIÓN (SEMIPRESENCIAL)	Semi - Presencial	Semestral	2018-1	50
Piura	P54	INGENIERÍA DE COMPUTACIÓN Y SISTEMAS (SEMIPRESENCIAL)	Semi - Presencial	Semestral	2018-1	17

Figura 9. Alumnos matriculados en la Universidad Privada Antenor Orrego, año 2018

Fuente: Piura, Memoria anual (2019)

Las figuras 7, 8 y 9 corresponden a los años 2016, 2017 y 2018 respectivamente, donde la Universidad Privada Antenor Orrego acogió a un total de 4 997 alumnos en sus diferentes carreras universitarias, en el 2017 a más de 5 500 alumnos y en el 2018 a más de 6 mil alumnos. Asimismo, la carrera que albergó a la mayoría de estudiantes fue la de Medicina Humana. Al igual que las universidades anteriormente mencionadas, se infiere un claro aumento anual en la cifra de alumnos que asistieron a esta universidad.

Tras esta representación de los alumnos matriculados en las universidades piuranas, se puede concluir que hay cuatro universidades cuya población estudiantil es mayor en comparación a las demás y que cada año esta demanda se incrementa.

Asimismo, después de haber realizado una encuesta en el curso de Iniciativa Empresarial (Ciclo 2020-I) sobre el proyecto de la residencia para jóvenes; se obtuvo información en la que figuró que más del 70% del público objetivo de este proyecto son alumnos de la Universidad de Piura, provenientes de ciudades diferentes de Piura, que han llegado a esta ciudad a realizar sus estudios pregrado. Se sabe cómo dato obtenido de un correo electrónico del Ing. Manuel López Ortiz, docente de la Universidad de Piura, que el promedio de alumnos provenientes de provincias diferentes a Piura en los últimos años ha sido del 25%. (Manuel López Ortiz, 2020). Por lo que, analizando la información obtenida previamente sobre los alumnos matriculados de la Universidad de Piura, se puede observar que cada año llegan más estudiantes foráneos:

Tabla 2. Alumnos matriculados en la Universidad de Piura provenientes de diferentes ciudades en los años 2014, 2015, 2016, 2017, 2018

Año	Alumnos de diferentes ciudades	Alumnos extranjeros	Incremento anual de los alumnos de diferentes ciudades
2014 (Piura, Memoria anual 2014, 2015)	1083	6	-
2015 (Piura, Memoria anual 2015, 2016)	1091	10	0.74%
2016 (Piura, Memoria anual 2016, 2017)	1241	7	13.7%
2017 (Piura, Memoria anual 2017, 2018)	1410	9	13.6%
2018 (Piura, Memoria anual 2018, 2019)	1482	8	5.1%
2019 (Piura, Memoria anual 2019, 2020)	1485	12	0.2%

Fuente: Memorias anuales de la Universidad de Piura (2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020)

1.3.4.1 Análisis de la demanda actual de universidades tomando en cuenta la pandemia COVID-19. El sector educación se ha visto considerablemente afectado debido a la pandemia actual. Las universidades que normalmente dictaban sus clases de manera presencial se han visto en la obligación de hacerlo en la modalidad virtual.

A continuación, se menciona algunas de las consecuencias que la pandemia ha generado para los hogares peruanos:

1.3.4.1.1 Millones de peruanos perdieron sus puestos de trabajo. Los padres de familia dejan de recibir un sueldo al no tener empleo. Por ende, no están en la capacidad de continuar pagando la pensión universitaria de sus hijos, por lo que dejarían de estudiar por un periodo indeterminado.

1.3.4.1.2 Zonas rurales sin acceso a internet y/o cobertura de red. Los universitarios que provienen de otras ciudades deben regresar a casa porque sus universidades no pueden reiniciar sus actividades de manera presencial. Dentro de esta población universitaria, los más perjudicados son los que residen en zonas rurales donde actualmente no se tiene acceso a internet o a alguna cobertura de red. De este modo, el estudiante debe salir en busca de alguna cobertura para poder recibir sus clases virtuales.

1.3.4.1.3 Falta de recursos electrónicos. Otra dificultad es la falta de recursos electrónicos, principalmente las laptops o computadoras. El estudiante que desea continuar con sus estudios debe contar con alguno de estos dispositivos para recibir sus clases de manera virtual. Además, los familiares del universitario también se verán en la necesidad de utilizarlo, ya sea para el colegio o para el trabajo. De este modo, deberán compartirlo porque no se encuentran en la capacidad económica de adquirir más dispositivos.

Tras haber explicado cómo se encuentra el mercado actualmente, hay suficientes motivos para afirmar que la demanda de este proyecto está en descenso. Esta situación continuará así hasta que el país pueda superar la crisis económica y sanitaria que sostiene hasta la fecha. Con ello, los universitarios podrán regresar a los salones de clase y los que provienen de ciudades distintas a la de su universidad podrán requerir un servicio de residencia universitaria.





Capítulo 2

Marco teórico

Este capítulo contiene información específica sobre el marco conceptual, el cual describe la definición, características y tipos de residencia; el marco histórico, donde se ha analizado el origen y desenvolvimiento de las residencias a lo largo del tiempo y en todo el mundo; el Marco referencial, en el que se detallan tres residencias peruanas con sus respectivos servicios brindados como referencia; y finalmente el Marco legal, el cual da a conocer las distintas licencias, normas y/o documentos necesarios para la construcción y funcionamiento de una residencia para jóvenes en la ciudad de Piura.

2.1 Marco conceptual

Una residencia universitaria es aquella edificación destinada a brindar alojamiento a los estudiantes del mismo centro de estudios y promueve en su formación universitaria otorgándole una serie de servicios y comodidades dentro de sus espacios comunes.

2.1.1 Características

2.1.1.1 Diseño. Es diseñada para un público en particular; estudiantes universitarios, por lo que su construcción es amplia, moderna y adaptada a las principales necesidades del joven residente. Asimismo, y con el fin de albergar a más estudiantes, es común que las residencias diseñen distintos tipos de habitaciones como habitaciones simple, doble, etc. Actualmente se toma muy en consideración el tema del cuidado del tema ambiente, por lo que las residencias optan por poseer áreas verdes dentro y fuera de su zona.

2.1.1.2 Distribución en las habitaciones. Cuentan principalmente con una cómoda cama, un escritorio, una silla y un baño. Se caracteriza por tener una óptima distribución de los muebles y el espacio suficiente para que el estudiante pueda disfrutar de su habitación. Asimismo, es indispensable una buena iluminación dentro de ellas y una ventilación apropiada, pues el estudiante al fin y al cabo pasará gran parte de su tiempo en la habitación durante su estancia en la residencia.

2.1.1.3 Servicios que mejoran la calidad de vida del estudiante. Las residencias cuentan con múltiples servicios como Recepción, Salas de entretenimiento, Salas de estudio, Comedor estudiantil, Lavandería, Internet, Gimnasio, Limpieza, Cancha de

fútbol/básquet/vóley/tenis, Piscina, Estacionamiento, entre otros servicios que mejoran la calidad de vida del estudiante. Cabe recalcar, que las residencias en la mayoría de los casos no cuentan con todos estos servicios a la vez, sino con algunos de ellos. (Peña, 2011)

2.1.1.4 Ocupación. Los espacios comunes de la residencia se encuentran normalmente desocupados durante la noche, debido a que los estudiantes se encuentran descansando en sus habitaciones; por lo que se aprovecha este periodo de tiempo para ejecutar la limpieza de estas áreas. Por otra parte, los estudiantes tienen clases durante la mañana y/o tarde, por lo que durante ese periodo de tiempo se ejecuta la limpieza en las habitaciones. (Peña, 2011)

2.1.2 Tipos de Residencia

2.1.2.1 Residencias Universitarias para señoritas. Son aquellos centros destinados a albergar exclusivamente a señoritas y fomentan su formación universitaria. Estos centros ofrecen distintos tipos de habitaciones como habitaciones individuales o hasta cuádruples. Asimismo, cuentan en su mayoría con personal femenino para el manejo y limpieza de la residencia, y la atención para las residentes. (BA-H, 2020)

2.1.2.2 Residencias Universitarias para caballeros. De la misma manera que el tipo de residencia anterior, este centro alberga exclusivamente a caballeros. Se ofrecen también distintos tipos de habitaciones: Simples, Dobles o hasta Cuádruples. Asimismo, cuentan en su mayoría con personal masculino para el manejo y limpieza de la residencia, y la atención para los residentes. (Comillas Universidad Pontificia, 2020)

2.1.2.3 Residencias Universitarias religiosas o de prelatura. Estos centros pertenecen a comunidades religiosas o a prelaturas, se les conoce por ser más estrictos en lo que se refiere al comportamiento y valores morales del residente. Asimismo, dentro de sus instalaciones se cuenta con una capellanía y zonas de esparcimiento donde se puedan desarrollar precisamente actividades espirituales como clases sobre sacramentos, vida espiritual y antropología; que favorecen con la formación religiosa y espiritual del residente. (La Ciudadela Residencia Universitaria, 2012)

2.1.2.4 Residencias Universitarias mixtas administradas por la propia universidad. Son aquellos centros ubicados en su mayoría dentro del Campus universitario y de no ser el caso, cerca de este. La universidad, al contar con una residencia propia, puede involucrarse aún más en su filosofía y/u objetivo de contribuir en el desarrollo del estudiante a nivel personal y profesional. Asimismo, es una opción atractiva para los estudiantes que provienen de otros países y desean ingresar a esta universidad. (BOCCOLINI, 2017)

2.1.2.5 Residencias Universitarias mixtas administradas por personas naturales o jurídicas. A diferencia de la anterior, esta residencia al ser administrada por los tipos de personas mencionados, se encuentran fuera de un campus y pueden aceptar estudiantes de distintas universidades para alojarse dentro de su residencia. (BOCCOLINI, 2017)

2.1.2.6 Residencias Universitarias mixtas internacionales. Son aquellos centros que albergan a estudiantes provenientes de otros países que deciden estudiar un ciclo o toda su carrera en el país al que pertenece la universidad de su elección. Una gran peculiaridad de este tipo de residencia es que, al contar con universitarios de diferentes países, se promueve la interrelación cultural y social entre ellos mismos. Asimismo, la residencia logra ser reconocida a nivel internacional, lo cual esto es una gran competencia en comparación a los otros tipos de residencia. (Sarriá Residencia Universitaria, 2017)

2.2 Marco histórico

Las residencias universitarias han ido variando en la forma de cómo dan el servicio y a quien se lo daban. A continuación, se investigará sobre la evolución de la residencia tanto en el Perú como en el resto del mundo.

2.2.1 Análisis de la residencia universitaria en el Mundo

Este tipo de viviendas se inició en las universidades de Cambridge y Oxford, ubicadas en Reino Unido, bajo el nombre de "Halls". Por lo que se sabe, la demanda de las residencias universitarias está íntimamente ligada a la demanda de las universidades, pues corresponde a una demanda indirecta. Desde la creación de las universidades en 1088 en la ciudad de Bolonia, los alumnos solo correspondían al género masculino, debido al régimen muy rígido de la época, donde se puede corroborar esta exclusión que se le hacía a las mujeres en el decreto de 1377 realizado por la Universidad de Bologna, donde afirman lo siguiente:

Ya que la mujer es la razón primera del pecado, el arma del demonio, la causa de la expulsión del hombre del paraíso y de la destrucción de la antigua ley, y ya que en consecuencia hay que evitar todo comercio con ella, defendemos y prohibimos expresamente que cualquiera se permita introducir una mujer, cualquiera que ella sea, aunque sea la más honesta en esta universidad. (Universidad de Bologna , 1377)

En Estados Unidos, entre 1950 y 1990 comenzó el conflicto los derechos civiles y debates de igualdad. "A principios de esta segunda década, la Universidad de Columbia aún rechazaba a la mujer como estudiante del campus, hasta alrededor del año 1983. A pesar de que en 1960 las visitas del sexo opuesto en las residencias estaban prohibidas (ya sea residencia de hombres o de mujeres), las universidades como Brown, Stanford y Universidad de Pennsylvania innovaron en la creación de la relación entre hombres y mujeres dentro de la misma residencia, creando así las residencias estudiantiles mixtas. Sin embargo, cabe señalar que la Universidad de California, solo podía alojar (en 1958) hasta 2 900 estudiantes, y para 1970, ya alojaba hasta 20 000 estudiantes." (Salinas, 2015)

La incorporación del género femenino a las universidades, ocasionó un aumento de demanda en las residencias, por lo que esto generó unos diversos cambios en la manera de cómo es que se ofrecía el servicio, con el objetivo de poder diferenciarse de los nuevos competidores (generados por la alta demanda de alojamiento). A partir de 1980, las

tecnologías iban cambiando, por lo que este sector no pasó desapercibido. Las residencias empezaron hacer construidas con mejores materiales y sistemas constructivos diferentes a los convencionales, equipadas con nuevas tendencias y tecnología. Este hecho, desencadenó que las demás residencias existentes tengan que innovar ante esta nueva entrada de competidores, para poder ser aún una opción para jóvenes necesitados de algún alojamiento. Esto no solo ocurrió en Estados Unidos, pero si fue pionero, pues fue el país que impulso a las residencias ubicadas en el resto del mundo a cambiar lo que se llevaba haciendo hace siglos para ofrecer un servicio más completo. (Salinas, 2015)

Hoy en día las residencias universitarias no solo buscan dar un lugar donde puedan descansar o comer, si no también ofrecer estancias o servicios innovadores, modernos, e integrados. Con el fin de cumplir los requisitos mínimos de cada estudiante. Para que este se sienta satisfecho y pueda realizar un óptimo desempeño académico, y además crecer en el ámbito social, consolidando nuevas relaciones que le permitan conocer diferentes aspectos de la vida.

2.2.2 Análisis de la residencia universitaria en el Perú

En 1950 la Universidad Mayor de San Marcos, fue la primera institución pública de estudios superiores en ofrecer un servicio de alojamiento a sus estudiantes al ver que cada año aumentaba progresivamente el número de jóvenes de las distintas regiones del país, quienes tomaban la decisión de estudiar una carrera universitaria en la capital. Esta idea de tener viviendas dentro del campus, fue tomada de las transformaciones universitarias que se estaban viviendo en los países capitalistas como Estados Unidos. Al inicio del funcionamiento de estas instalaciones, solo se ofrecía el servicio de vivienda para varones por la poca presencia de mujeres estudiando una carrera universitaria. Al pasar de los años, se tuvo que ampliar la capacidad del servicio, pues cada año las mujeres obtenían más opciones de estudiar a pesar de las dificultades que enfrentaban, muchas veces impuestas por el mismo gobierno del país. (Campos, 2018)

En el Perú, desde que se fundó en el siglo XVI la primera universidad en el país, las mujeres no tenían las mismas oportunidades de acceder a una educación universitaria al igual que los hombres. En dichas épocas, las costumbres sociales no permitían que tuvieran las mismas oportunidades educativas, para poder estudiar en una universidad debían ser autorizadas por el Estado. En 1875, después de más de tres siglos de haber fundado la primera universidad en el Perú. María Trinidad fue considerada como la primera peruana en ingresar a una universidad, pues en 1874 recibió la autorización presidencial para hacerlo. A pesar de todas las dificultades que tuvo que enfrentar logró concluir sus estudios y tuvo que recurrir al congreso para tramitar sus grados académicos debido a la guerra del Pacífico (Campos, 2018). Ante su solicitud en 1981, el fiscal Ricardo Espinoza argumentó:

Las profesiones que exijan un notable vigor físico, un gran poder intelectual o una voluntad firme y enérgica, modifican profundamente la naturaleza de la mujer y casi la convierten en hombre, privándola de las cualidades especiales que provocan la unión de los dos sexos, que forman la familia y hacen el encanto del hogar, base fundamental de la sociedad. (Valladares, 2012)

A pesar de no tener el camino fácil, María siguió en su lucha por obtener sus grados y autorización para ejercer, sin embargo, falleció 1891, sin poder lograrlo.

Estas ideas sociales de no permitirles a las mujeres acceder a estudios superiores era una de las razones por las que la demanda en las residencias no era la esperada. Asimismo, al ofrecer servicio de alojamiento para mujeres, estas universidades estaban en la obligación de cambiar la forma de ofrecer el alojamiento y la distribución de los espacios. Pues sus necesidades son muy distintas a la de los varones.

Posteriormente al proyecto de la UNMSM, la Universidad Nacional de Ingeniería y la Universidad Agraria, construyeron también residencias dentro de sus campus. Sin embargo, debido a la mala gestión de este servicio y al descuido de las autoridades en el sector de universidades públicas sólo existen las residencias de la UNMSM y UNI. Estos edificios están destinados para los universitarios de otras regiones del país que no cuenten con los recursos para poder financiar un alojamiento durante su periodo académico.

Por otro lado, en los últimos años las residencias universitarias son ahora casas multifamiliares pequeñas acondicionadas para poder alojar a los estudiantes y atender directamente sus necesidades, pues en muchas ocasiones, los jóvenes no se encuentran cómodos o satisfechos con los servicios que se ofrecen, ya que estas edificaciones sólo están pensadas en brindarles un lugar donde dormir y comer. No se preocupan por el desarrollo personal y académico. Aun así, cada vez existen personas con mayor preocupación y deseo de brindar un mejor servicio en las residencias de Lima. En las demás regiones del país generalmente las personas solo se limitan a ofrecer alojamiento y comida. (Montoya Allemat, 2015). Actualmente la región Piura no cuenta con una residencia universitaria que ofrezca un servicio integral, con todos los servicios necesarios para cubrir o satisfacer las necesidades de esta nueva generación de estudiantes y que a su vez contribuya con su desarrollo tanto académico como personal. Un espacio que les permita vivir en comunidad para que se sientan como en casa.

2.3 Marco referencial

A continuación, se detallará las diferentes residencias en Piura y una de las principales encontradas en Lima, con el objetivo de que pueda servir como una guía para el diseño de los servicios del presente proyecto, además de poder identificar los errores que estas poseen, para tomarlos como fuente de oportunidad de mejora.

2.3.1 Residencia universitaria Altozano

Ubicada en la Provincia de Piura (Perú), exactamente en la Av. Fortunato Chirichigno Mz.10C 10D- Urbanización San Eduardo, siendo vinculada con la Universidad de Piura (Residencia Universitaria Altozano, s.f.), esta residencia brinda sus servicios solo a estudiantes universitarias femeninas procedentes de diferentes ciudades del país (Calmell del Solar del Rio).



Figura 10. Ubicación de la residencia Altozano
Fuente: Google Maps

2.3.1.1 Características

- Es una residencia que recibe el respaldo de la orden religiosa del Opus Dei. Las alumnas que deseen ingresar deberán pasar por una etapa de selección.
- Posee tres tipos de habitaciones: una habitación grande, para cinco personas, una habitación mediana para cuatro personas, y una habitación triple. Asimismo, cada habitación cuenta con baño propio, que va de acuerdo al tamaño de la misma.
- El precio es de US\$ 400 dólares americanos, con todos los servicios incluidos.
- La residencia promueve actividades de proyección social en los barrios cercanos de la ciudad. Por otro lado, impulsa el estudio y la formación cultural mediante charlas y conferencias. Periódicamente se realizan seminarios y reuniones para ver y abordar los temas de actualidad e interés general.
- Dentro de la residencia realizan labores cristianas dirigidas por 3 numerarias, como rezar, orar, tertulias, obras de caridad, entre otras actividades que no se puede omitir.
- El tipo de vestuario es restringido, no se puede utilizar ropa pequeña que muestre la piel, y se debe tener un lenguaje adecuado. También, hay ciertas restricciones con el horario, no se puede salir después de las 10 p.m. a menos que los padres de familia avisen a las encargadas que dormirán en otro lugar y regresarán al día siguiente en la

mañana, a su vez hay también restricciones con los visitantes, los cuales solo pueden ser del mismo género que el del residente solicitante.

- Esta residencia es una casa que se adaptó para convertirse en habitaciones para estudiantes, capaz de albergar hasta cinco camas en un cuarto grande, y de aproximadamente 6 cuartos en total. (Calmell del Solar del Rio)



Figura 11. Residencia Altozano
Fuente: Facebook

2.3.1.2 Servicios brindados. Las residentes reciben una orientación espiritual, a su vez la residencia ofrece el servicio de alojamiento, lavandería y planchado, alimentación completa y aulas de estudio (Calmell del Solar del Rio).

Cuenta con servicio de internet, luz, alimentación, lavandería, seguridad, entre otros servicios religiosos y sociales. Además, posee instalaciones de cocina, sala, comedor, jardín, oratorio y sala de estudios.

2.3.2 Residencia universitaria Tangará

Ubicada en la Provincia de Piura, exactamente en la Av. Grau 650, está vinculada con la Universidad de Piura y brinda sus servicios solo a estudiantes universitarios masculinos procedentes de diferentes ciudades del país (Tangará, s.f.).

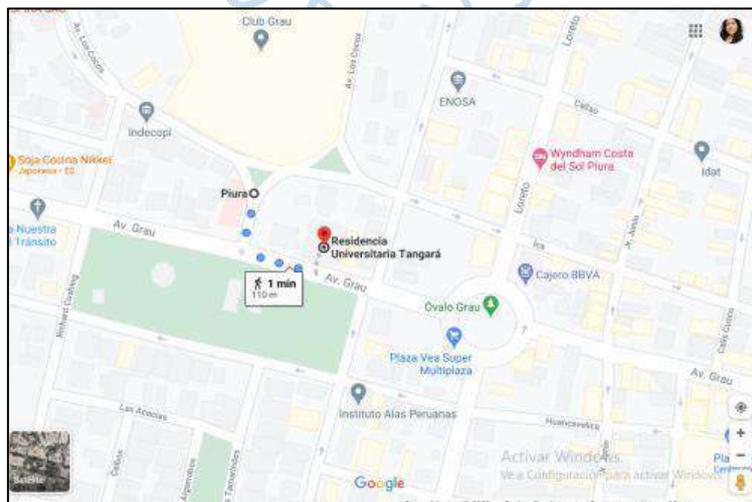


Figura 12.- Ubicación de la residencia Tangará
Fuente: Google Maps

2.3.2.1 Características

- Residencia que recibe el respaldo de la orden religiosa del Opus Dei, por lo que su ingreso es limitado (Calmell del Solar del Rio). Los alumnos que deseen ingresar deberán pasar por una etapa de selección.
- Cuenta con habitaciones y baños con capacidad para 9 residentes.
- El precio es de US\$ 400 dólares americanos, con todos los servicios incluidos.
- Brinda a jóvenes universitarios los medios necesarios para una adecuada formación cristiana a través de Meditaciones a cargo del Capellán, retiros mensuales y semestrales, charlas de formación cristiana, entre otros.
- También, hay ciertas restricciones con el horario, no se puede salir después de las 10 p.m. a menos que regresen al día siguiente en la mañana, a su vez hay también restricciones con los visitantes solo pueden ser del mismo género de los residentes.



Figura 13. Residencia Tangará

Fuente: Facebook

2.3.2.2 Servicios brindados. La Residencia ofrece los servicios de alojamiento, cuatro comidas todos los días, y lavado de ropa. De tal manera que el residente sólo deba traer su ropa y materiales de estudio.

Al igual que la residencia Altozano, tiene un horario de entrada y salida; además de poseer costumbres propias de una casa de familia, viviendo siempre en libertad con responsabilidad. Además, tiene la posibilidad de formar parte de las actividades de la Residencia y del Centro Cultural.

Esta residencia cuenta con servicio de internet, luz, alimentación, lavandería, seguridad, entre otros servicios religiosos y sociales. Asimismo, posee instalaciones de cocina, salas de estar, sala de video/música, comedor, jardín con terraza, oratorio y sala de estudios.

Por otro lado, si el residente desea realizar una reunión de estudios, tiene que avisar con anticipación a cuántos alumnos invitará.

2.3.3 Residencia Patty Urday

Edificio ubicado en la ciudad de Piura, zona residencial a espaldas de la Universidad de Piura. Esta residencia se ubica en Urb. San Felipe A-15 368 Piura, Perú.

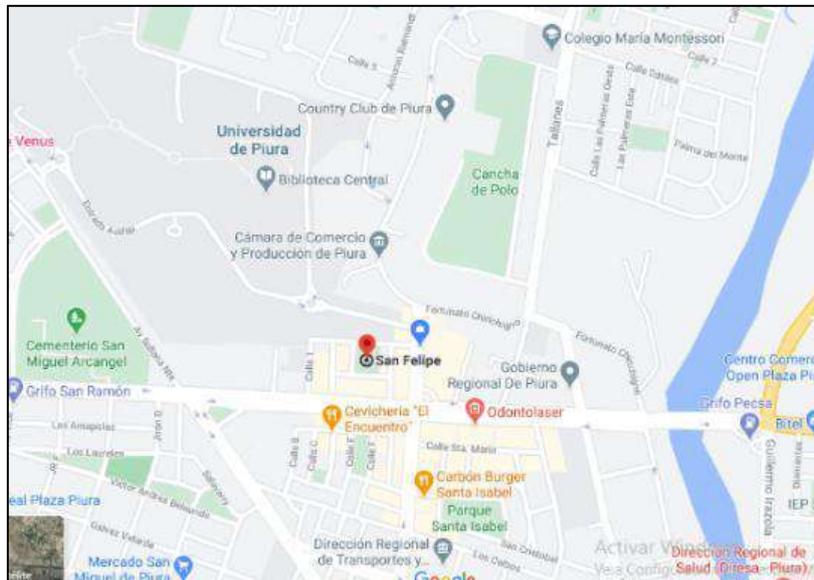


Figura 14. Ubicación de la residencia Patty Urday

Fuente: Google Maps

2.3.3.2 Características

- Cuenta con tres departamentos, con cuatro habitaciones cada uno y cada departamento tiene dos baños para compartir. Además, el alquiler es por habitación y solo pueden residir hombres.
- Está asociada con una casa, que se encuentra al frente de estos departamentos, donde se alquilan cuatro cuartos para mujeres. En el primer piso de la casa se encuentra un comedor donde cualquier persona puede adquirir el servicio de alimentación.



Figura 15. Residencia Patty Urday

Fuente: Facebook

2.3.3.3 Servicios. Esta residencia ofrece el servicio completo de alimentación, luz, agua, internet, lavandería; donde una persona va recoge tu ropa una vez por semana y limpieza del cuarto tres veces por semana. Se sabe por los usuarios que los servicios brindados tienen muchas deficiencias. Además, posee instalaciones de cocina, salas de estar, y sala de estudios.

2.3.4 Residencia Noel

Esta residencia está ubicada en la ciudad de Lima. Se encuentra exactamente en la Cuadra 4 de la Av. El Golf, Urb. Club Golf Los Inkas- Santiago de Surco.



Figura 16. Ubicación de la residencia Noel

Fuente: Google Maps

2.3.4.1 Características

- Alojamiento para estudiantes peruanos y extranjeros.
- Cuenta con 20 habitaciones individuales repartidas en dos plantas. En cada piso cuenta con ocho habitaciones con baño. Cada cuarto posee escritorio, armario, cama, un baño privado y una pequeña nevera para que el estudiante pueda mantener frescos sus alimentos y bebidas.
 - Se encuentra a poca distancia de la Universidad de Lima y entre 10 a 15 minutos a pie de las universidades UPC y ESAN.
 - Posee instalaciones seguras, sistemas integrales de seguridad, video monitorizado, alarmas y vigilancia las 24 horas del día.
 - El ingreso a la Residencia es según horarios establecidos.



Figura 17. Residencia Noel

Fuente: Facebook

2.3.4.2 Servicios. Cada piso tiene una cocina equipada con refrigerador y microondas, lavaplatos y utensilios para que los residentes preparen lo que deseen; además cuentan con alacenas para cada habitación para que así guarden sus alimentos.

En el caso de los estudiantes internacionales, la residencia se encarga de recogerlos del aeropuerto a su llegada a Lima, sin costo alguno. Asimismo, durante su estadía, ellos tienen a su disposición un teléfono para recibir llamadas de su familia proveniente del extranjero.

Por otro lado, se ofrece un servicio de alimentación que incluye tres comidas al día; de lunes a sábado, el domingo atiende solo desayuno. Cuenta con servicios de lavandería, internet wifi, cable, salón de televisión, limpieza diaria para las áreas comunes y salas de estudio confortables. (Residencia Noel, s.f.)

2.4 Marco legal

Para la realización del proyecto, es conveniente conocer y respetar las siguientes normas y leyes vigentes en el Perú.

2.3.1 Evaluación legal para el anteproyecto

Para iniciar el proyecto de la residencia, es necesario estudiar la construcción de esta. Por ende, se deben cumplir una serie de normas específicas de acuerdo con la municipalidad de la localidad. A esto se le llama anteproyecto que es una fase preliminar a la solicitud de un permiso de edificación donde se muestra la idea del proyecto con el objetivo de comprobar la normativa que lo afecta (Pérez, 2011).

2.3.1.1 Contenido del anteproyecto. Se necesita de planos y una Memoria justificativa:

- Planos: Donde se estudia el lugar donde se construirá el proyecto, emplazamiento de la edificación, planos de cada planta de cada edificio especificando escala y planos de alzados y secciones.

- Memoria justificativa: Donde se especifica los detalles del proyecto; antecedentes, objetivos y avance de presupuesto.

Como el proyecto de la residencia está enfocada en Piura, se debe seguir el siguiente procedimiento para lograr la aprobación del anteproyecto.

2.3.1.1.1 Documentos necesarios. Los documentos que se deben entregar a la Municipalidad de Piura son los siguientes (Municipalidad de Piura, Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), 2019):

- Un Formulario único de edificación (FUE) original y dos copias, de manera que esté debidamente suscrito.
- Memoria justificativa.
- La Declaración Jurada de los profesionales, quienes se encargan de suscribir la documentación técnica garantizando que se encuentran hábiles en sus colegios profesionales (Si el anteproyecto amerita delegados Ad Hoc de INDECI).
- Planos de Arquitectura en escala 1/100 (original y una copia).
- Planos de Evacuación amoblado y Seguridad junto con memoria descriptiva en original y dos copias de seguridad y evacuaciones.
- Una comprobante de pago por los derechos que corresponden de:
 - Anteproyecto en consulta
 - Revisión de Anteproyecto
 - Revisión del delegado Ad Hoc.

Con respecto al Texto único de procedimientos administrativos de la Municipalidad de Piura los requerimientos están sometidos a la siguiente base legal (Municipalidad de Piura, Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), 2019):

- D.S.024-2008-VIVIENDA, Art. 52° y su Modificatoria D.S. 003-2010- VIVIENDA, Art. 1°
- Ley 29566, Art. 5° y 6° O.M.N° 37-00-CMPP, del 2 de agosto de 2010.

2.3.1.1.2 Procedimientos. Los pasos que se deben seguir son los siguientes (Municipalidad de Piura, MuniPiura, 2018):

- La municipalidad recibe el expediente del proyecto.
- La verificación se realiza durante 3 días.
- La comisión técnica toma la decisión de aprobarlo o no, deben estudiar el proyecto por 5 días; si no lo aprueban dan un plazo de 15 días para que se corrijan las observaciones y se reinicia el procedimiento.
- Una vez aprobado el proyecto, se realiza la entrega de los planos junto con el dictamen respectivo.

2.4.1 Licencia de edificación para la Modalidad B

Para la edificación de una residencia es necesario obtener la licencia para la modalidad B otorgada por la Municipalidad de Piura, el proceso que sigue esta corporación es el siguiente (Municipalidad de Piura, MuniPiura, 2018):

- La recepción del expediente a la municipalidad.
- Se verifica y sella el formulario único de edificación, en caso no se esté conforme con el expediente se notifica al administrativo para que se subsane la observación.
- Se emite licencia y se entrega copia del expediente con el formulario único de edificación sellado.
- A la par se comienza a realizar una verificación administrativa y técnica, para iniciar la obra.

2.4.1.1 Documentos necesarios. Los requisitos necesarios para cumplir con el procedimiento son los siguientes (Municipalidad de Piura, Requisitos para obtener las licencias de edificaciones, 2015):

- Fue por triplicado (un original y dos copias), suscrito por el solicitante y de ser el caso por los profesionales responsables.
- Documentación que garantice que posee el derecho de edificar y a su vez represente al titular, si es que se da el caso que la persona solicitante de la Licencia de Edificación no es el propietario del predio.
- Memoria Justificativa por especialidad.
- Realización del Presupuesto de Obra Calculado en base el Cuadro de Valores Unitarios Oficiales de Edificación.
- En caso de que el solicitante sea una persona jurídica, estará acompañada de la constitución de la empresa y a su vez de la copia del poder gestionados por el Registro de Personas Jurídicas, válido al momento de la emisión.
- Certificado que asegure la Factibilidad de Servicios proporcionados por EPS GRAU y ENOSA, para la obra de vivienda multifamiliar.

2.4.1.2 Requisitos para la obtención de la licencia de edificación. Los requisitos que se deben seguir son los siguientes (Municipalidad de Piura, Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), 2019):

- Plano de Ubicación y Localización, las cuales deben seguir el formato que pide la Municipalidad de Piura y deben ir firmados por el arquitecto y propietario, y ser entregados en original y copia.
- Los planos de arquitectura deben ir firmados por el arquitecto y propietario, y se deben entregar en original y copia.
- Los planos de estructuras, instalaciones sanitarias e instalaciones eléctricas y otras de ser el caso deben ir firmados por los ingenieros civiles, sanitarios y electricistas y/o

mecánicos eléctricos respectivamente y por el propietario, se deben entregar en original y copia.

- El plano de sostenimiento de excavaciones verticales de más de 2.00 m. de profundidad debe ser entregado en original y copia, con memoria descriptiva que precise las características de la obra, además de las edificaciones colindantes indicando el número de pisos y sótanos, complementando con fotos.
- Se debe realizar un estudio de mecánica de suelos, este debe ir de acuerdo al Reglamento Nacional de Edificaciones.
- Se debe obtener una póliza CAR (Todo Riesgo Contratista) o la póliza de responsabilidad civil con una cobertura por daños materiales y personales a terceros y como complemento al seguro complementario de trabajo de riesgo previsto en la Ley N° 26790, Ley de Modernización de La Seguridad Social en Salud. La Póliza debe estar vigente durante todo el periodo de ejecución de la obra.
- Se debe entregar una declaración jurada de los profesionales que suscriben la documentación técnica atestiguando que se encuentran hábiles en sus respectivos colegios profesionales.
- Se debe emitir un comprobante de pago por el derecho correspondiente de:
 - Licencia de Edificación, la cual incluye la licencia de ocupación de vía pública, inspecciones oculares y supervisiones de obra.

La base legal en la que se sustenta lo anterior es (Municipalidad de Piura, Requisitos para obtener las licencias de edificaciones, 2015):

- Ley 29090, Art.10° y su Modificatoria Ley 29476, Art. 7°.
- D.S. 024-2008-VIVINDA, Art. 42° y su Modificatoria D.S 003-2010-VIVIENDA, Art. 1° y Ley 29566, Art. 5° y 6°, O.M.N° 37-00-CMPP, del 24 de agosto de 2010.

2.4.1.3 Conformidad de la Obra. De acuerdo con la Municipalidad de Piura, si se da el caso que no se presenten cambios, el procedimiento para la conformidad de la obra sería el siguiente (Municipalidad de Piura, MuniPiura, 2018):

- Recepción del expediente.
- Inspección, verificación e informe durante cinco días.
- La comisión evalúa el expediente durante cinco días.
- En caso todo esté conforme, se realiza la emisión de licencia y conformidad de obra.
- Recepción de planos para la declaratoria de fábrica.
- Sello de planos sobre la declaratoria de edificación.
- Entrega de la conformidad de obra y declaración de edificación (incluyendo la hoja de datos estadísticos).

Capítulo 3

Metodología

En este capítulo describirá el problema que existe actualmente con los alojamientos en Piura, para posteriormente plantear una serie de hipótesis, objetivos y restricciones de la investigación. Finalmente se detallarán las herramientas y técnicas que se utilizarán para el desarrollo de este trabajo.

3.1 Justificación de la investigación

La región Piura tiene una población total de 1 856 809 habitantes según el censo 2017, siendo el segundo departamento del Perú con mayor número de población, de los cuales, por área de residencia, el 79.3 % de la población es urbana y el 20,7 % rural. Y donde casi el 2 % de los habitantes son estudiantes universitarios (INEI, 2018). Dentro de este grupo de estudiantes existen personas con un lugar de origen diferente, que acuden a la ciudad de Piura en busca de un futuro profesional. Surgiendo así en ellos la necesidad de adquirir un lugar de alojamiento para poder realizar sus estudios.

Actualmente la ciudad de Piura no cuenta con una adecuada residencia o alojamiento para jóvenes, pues se sabe gracias a una encuesta realizada a 111 estudiantes universitarios provenientes de otras ciudades, que el 80.2 % de ellos se han alojado en más de un alojamiento para realizar sus estudios pregrado o postgrado, donde el 54.8 % de estos aseguró que una de las razones de su abandono fue que no se permitían reuniones de estudio dentro del hospedaje. Además, más del 20 % afirma que no podían concentrarse, había una mala atención por parte del arrendatario, un ambiente inadecuado, poca privacidad y una mala gestión de los servicios ofrecidos dentro del alojamiento (Morales, Encuesta Residencia Camplus, 2020).

Esto se debe a que en la ciudad Piura lo cotidiano es encontrar espacios en alquiler pertenecientes a personas naturales, ya sea el inmueble completo o compartir el lugar de vivienda con otros jóvenes; pues se sabe que este tipo de alojamiento se encuentra en crecimiento, ya que desde el 2007 al 2017 las viviendas desocupadas en alquiler han aumentado un 134.6 % (Instituto Nacional de Estadística e Informática del Perú, 2017). Donde en mucho de estos casos el arrendatario únicamente se centra en tratar de satisfacer las

necesidades básicas y físicas del residente con lo mínimo exigido, dejando de lado las necesidades sociales y de la autorrealización de este.

Por este motivo, el trabajo de investigación se centrará en resolver la baja calidad ofrecida actualmente en los servicios de alojamiento dirigidos a los jóvenes provenientes de otras provincias o países, ofreciéndoles un diseño de servicio integrado adecuado a todas sus necesidades.

3.2 Objetivo general de la investigación

Diseño de las áreas y servicios de una residencia para estudiantes universitarios y egresados, utilizando una inversión de S/ 7'371,566 en un periodo de 2 meses y medio.

3.3 Objetivos específicos de la investigación

- Diseñar un manual de procesos (MAPRO), en el cual se describe de una manera específica las actividades a desarrollarse en cada uno de los procesos de la residencia, en un periodo de 3 semanas.
- El diseño de la residencia debe promover el desarrollo profesional y personal del residente.
- Diseñar el proceso de admisión y alquiler de la residencia.
- Diseñar el proceso de Atención al cliente.
- Diseñar los procesos del servicio de limpieza.
- Diseñar los procesos del servicio de lavandería.
- Determinar las óptimas distribuciones y localizaciones de los espacios en la residencia en un periodo de 1 semana y media.
- Diseñar el Plan Organizacional de la residencia en un periodo de 2 semanas.
- Determinar la maquinaria y equipos requeridos para la prestación de los servicios en un periodo de 2 semanas.
- Determinar el requerimiento de mano de obra en un periodo de 1 semana.
- Diseñar los requisitos e interfaz de la página web de la residencia en 3 semanas.
- Realizar entrevistas con expertos para que ellos puedan dar sus puntos de vista para mejorar calidad en todos los servicios que se brindarán en las próximas 3 semanas.
- Los entregables e informes deberán contar por lo menos con 5 fuentes citadas correctamente en formato APA.
- La investigación debe cumplir con las normas de tesis de la facultad de ingeniería de la universidad de Piura.
- Mediante las herramientas Valor Actual Neto "VAN" y Tasa Interna de Retorno "TIR" se busca demostrar la rentabilidad económica del proyecto de la residencia; donde el VAN debe resultar ser mayor que 0 y la TIR debe ser superior a 9 %.

3.4 Restricciones de la residencia

- Tiempo limitado de 2 semanas para un diseño completo de la interfaz de la residencia.
- El diseño de las áreas y servicios solo estará pensado para 192 residentes.
- Un residente solo puede utilizar el servicio de lavandería 10 veces al mes.
- El contrato de alquiler de las habitaciones debe ser como mínimo de 4 meses.
- La residencia solo se puede desarrollar durante las clases universitarias presenciales.
- Los residentes serán admitidos si son universitarios o egresados entre 16 a 30 años, y en algunos casos familiares que quieran visitar.
- El presupuesto para la implementación de las áreas y servicios de la residencia es limitado S/ 7'700,00.
- Un cierre de fronteras no permitirá que alumnos extranjeros puedan viajar a Piura a estudiar.
- El aforo de las Habitaciones Simple y Plus está diseñado solo para una persona y de la Habitación Doble para dos personas.
- A los residentes de género masculino no se le permitirá el ingreso al edificio de las mujeres y viceversa.
- Las áreas y servicios de la residencia funcionarán de acuerdo con el horario establecido.
- La residencia no estará a cargo de la administración ni gestión del servicio de alimentación.
- El proyecto se tendrá que efectuar en dos meses y medio, pues ya tiene fecha de finalización programada para el 21 de noviembre.

3.5 Hipótesis de la investigación

- El diseño de la residencia universitaria plantea espacios destinados a actividades para el público en general, que provea una fuente de ingresos para el edificio, sin descuidar el necesario control en la apertura.
- El diseño de la residencia ofrece áreas destinadas al descanso, estudio, y ocio a los residentes, de manera que asegure una fuente de ingreso para su continua operación sin descuidar sus objetivos.
- Las habitaciones dan la percepción de mayor amplitud, comodidad y satisfacción a las necesidades del cliente gracias a su distribución y equipamiento.
- La productividad se logra a partir de un diseño estratégico entre las áreas de la residencia, de manera que la cantidad de actividades se reduzcan.
- El diseño del logo logrará el reconocimiento del público con la singularidad y esencia de la residencia.
- La distribución de las áreas de la residencia promueve la interacción social entre los residentes.
- La implementación de un área de estudios contribuirá al desarrollo profesional.

- El diseño del MAPRO contribuye con un efectivo desarrollo de actividades para lograr un servicio de calidad.
- La página web de la residencia está diseñada para facilitar el intercambio de información entre el usuario y la administración.
- La compra de muebles y equipamiento para el funcionamiento de la residencia será obtenida en su mayoría de proveedores nacionales.

3.6 Herramientas y técnicas

3.6.1 Encuestas

Una de las mejores herramientas para extraer información relevante sobre los clientes son las encuestas de satisfacción, pues permiten consultarles directamente cuál ha sido el grado de satisfacción al recibir un producto o servicio (Ramirez, 2020).

Por esa razón, se realizó una encuesta en la plataforma Google Forms a jóvenes estudiantes universitarios y egresados que han migrado a la región Piura para estudiar una carrera universitaria o realizar un posgrado, (WhatsApp, Facebook e Instagram) para saber si existe la necesidad de ofrecerles un mejor servicio de alojamiento, cuál es su grado de satisfacción con el servicio que reciben actualmente y qué tipo de servicio les gustaría recibir. Asimismo, se les consultó si les gustaría recibir un servicio integral brindado por una residencia.

3.6.2 Tabla y Diagrama de Interrelaciones

Ambos persiguen el objetivo de relacionar dos áreas de una empresa que estén relacionadas entre sí y que por ende necesiten permanecer cerca, para así poder reducir los tiempos de distribución o recorrido, y aumentar la productividad en las actividades a desarrollar de ambas áreas.

Para la residencia, primero se tuvo que enlistar en la tabla de interrelaciones todas las áreas que posee, se procedió a discutir con el equipo la relevancia de un área con la otra tomando en cuenta el personal operativo y administrativo de la residencia, se definió un criterio para asignar los valores a las relaciones (razón de su dependencia) y se establecieron los valores de relación junto con la razón respectiva en la tabla.

Al haber completado la tabla, se procedió a realizar el diagrama de interrelaciones donde las áreas de la residencia se han representado como nodos y las relaciones como líneas rectas o en zigzag, dependiendo del criterio elegido en la definición. Finalmente, gracias a estas herramientas, se ha podido determinar qué áreas merecen estar juntas y cuáles no deberían estarlo.

3.6.3 Software Homebyme

Homebyme es un software en línea que permite el diseño de interiores en 3D (tridimensional); este programa crea, planifica y gestiona proyectos relacionados con la inmobiliaria.

Esta herramienta ha sido escogida por el equipo para representar de manera virtual el diseño completo de la residencia. Asimismo, fue elegida por el amplio catálogo de bienes que ofrece, las cuales presentan características modernas y editables con respecto al cambio de medidas como ancho, altura, profundidad, traslado y rotación del bien.

Al haber culminado con el desarrollo del diagrama de interrelaciones y el de bloques, se procedió a realizar la distribución de áreas de la residencia en un plano 2D (bidimensional) para tener una idea más clara de cómo luciría finalmente la residencia en conjunto. Luego, se procedió a diseñar el interior de cada área en 2D y 3D, tomando en cuenta el objetivo o función principal que se desempeñaría en dicho espacio, las medidas prudentes de cada bien dentro del área y una adecuada distribución de bienes, todo esto con el fin de optimizar el espacio dentro de las áreas respectivas de la residencia.

3.6.4 Microsoft Word

Microsoft Word es un software informático orientado al procesamiento de textos. Sirve para crear, escribir e imprimir textos con cualquier fin, como académica, profesional o creativa. Comprende un paquete completo de herramientas que permite modificar el formato de un escrito, ya sea desde el tipo o tamaño de la fuente al diseño de la página. Asimismo, permite insertar elementos gráficos como imágenes o tablas. (Guzmán, s.f.)

Se ha utilizado Microsoft Word para este proyecto, puesto que ha sido la herramienta fundamental para unir, redactar y estructurar de una manera ordenada todo el contenido de la información. A su vez ha permitido elaborar citas y referencias bibliográficas según el formato APA, así como también el de incluir al texto el formato estandarizado de trabajos académicos de la Facultad de Ingeniería.

Por otro lado, se ha utilizado para insertar imágenes, diagramas, tablas, plantillas, corregir los posibles errores ortográficos de tipo, gramática o sintaxis y para colocar de manera automática el índice correspondiente. De esta manera, al contar con todos los elementos necesarios, ha permitido desarrollar y presentar un documento de calidad.

3.6.5 Microsoft Excel

Excel ayuda a ordenar y organizar datos en hojas de cálculo, tiene variedad de funciones y uno de ellos es crear objetos visuales modernos que conviertan números en datos valiosos, también permite trabajar juntamente con varios usuarios en tiempo real con la certeza de que todos estén en la misma página (Microsoft, 2020). Las hojas de cálculo se encargan de almacenar tablas, que son un conjunto de tablas pequeñas organizadas en filas y

columnas; que, ayudadas con las funciones de Excel, fórmulas incorporadas que están diseñadas para simplificar la realización de una amplia gama de cálculos, permite realizar operaciones y gráficos comunes desde la introducción de la fecha y hora hasta realizar una búsqueda de información específica ubicada en grandes tablas de datos (Administra Proyectos, 2020).

Gracias a esta herramienta se pudieron realizar varias técnicas dentro del proyecto, como la realización de tablas para el cronograma, los planes de costos y presupuestos tanto unitarios como totales por cada actividad y paquete, hallar el valor ganado y realizar el gráfico que diferencie el valor ganado, valor planificado con la línea base.

3.6.6 Canva

Canva es un software de diseño gráfico y constitución de imágenes para la comunicación. Posee herramientas online para hacer diseños propios, ya sea para ocio o para profesionales. Brinda un servicio *freemium*, que se puede utilizar de manera gratuita, pero también existe la alternativa de pagar para obtener opciones avanzadas. (Fernández, 2020)

Se ha utilizado esta herramienta en este proyecto para la realización de varios diseños piloto del logo de la residencia, para luego poder elegir el correcto. Asimismo, el diseño de las tarjetas electrónicas de las habitaciones se realizó de la misma manera.

3.6.7 Balsamiq

Actualmente, el éxito de las empresas y los nuevos negocios depende en gran parte por el uso de tecnologías que les permite estar presentes en el universo web (Entrepreneur, 2017). Puesto que, obtienen cierto grado de ventajas sobre sus competidores, al ofrecerles una mejor atención mediante una página web o cualquier software (Ráez, 2018).

En el proyecto se decidió realizar una página web para la residencia con ayuda de Balsamiq, la cual es una aplicación de servicios que permite la creación de bocetos para diseñar interfaces de páginas web desde cualquier sistema operativo, pues es compatible para OS X, Windows y Linux. La interfaz contiene una variedad de herramientas que le permite a los usuarios interactuar con ella de manera clara y sencilla (Santamaría, 2013). Se utilizó para realizar pruebas de interfaz, de acuerdo a los requisitos funcionales establecidos según las necesidades de los residentes y personal administrativo. Por su facilidad de uso, al inicio se realizó un bosquejo inicial del sistema como prueba, para definir una distribución en la que la interfaz permita una navegación sencilla con contenido de calidad.

3.6.8 Diagrama de bloque

“Procede a mostrar una distribución preliminar según el espacio real de la planta, sin incluir pasillos por el momento” (Manchego). Este diagrama brinda información exacta de las dimensiones (m^2) de cada área de la residencia según el diseño que se ha escogido en el diagrama de interrelaciones.

3.6.9 Diagrama de flujo

Los diagramas de flujo es una herramienta potente y simple para diseñar gráficamente los procesos, facilitando la comunicación entre las personas implicadas (Ramonet, 2013).

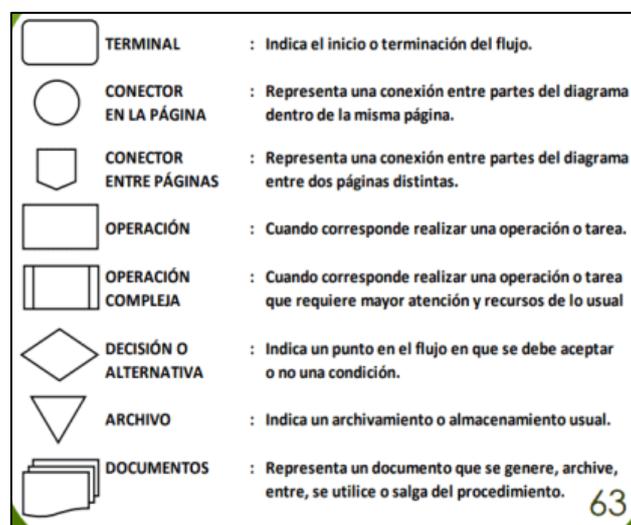


Figura 18. Simbología ANSI para el diagrama de flujo

Fuente: Productividad Operativa, M. Palma

Representan los procesos del área de limpieza, lavandería, atención al cliente y servicio de admisión o alquiler mediante la simbología ANSI, donde estos símbolos se conectan a través de flechas, las cuales indican secuencialidad.

3.6.10 Organigrama

Representa la estructura formal de una agrupación recibe la denominación de organigrama, en el cual se visualizan las líneas de autoridad, de responsabilidad, los diferentes cargos, las unidades departamentales, las relaciones de comunicación, tanto horizontales como verticales, además, si es una estructura plana o una estructura alta (Montoya, 2010).

Permite a la organización de la residencia conocer las unidades de trabajo y sus jerarquías a nivel global. Además, se tendrá conocimiento de las funciones principales de cada de los integrantes de la organización. El organigrama funcional debe ser actual, sencillo, preciso y representar correctamente la visión del funcionamiento de la organización.

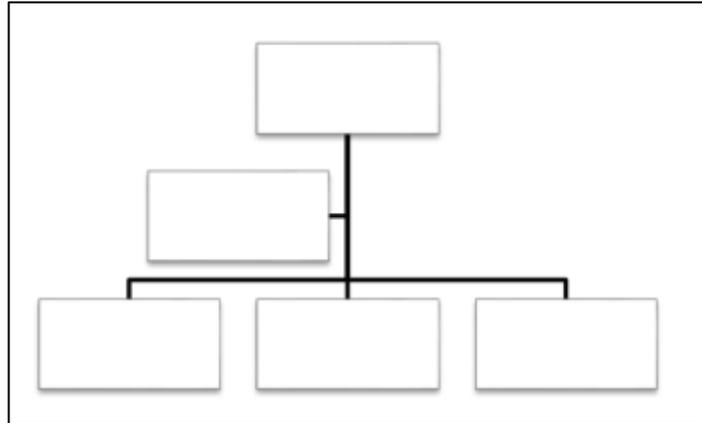


Figura 19. Disposición Piramidal Vertical del organigrama
Fuente: Elaboración propia

3.6.11 Mapa global y mapa de ámbito

Esta herramienta permite describir todos los procesos de la residencia, deben incluirse las relaciones entre ellos. Es necesario dos niveles de mapa para mapear: Mapa global para toda la organización y mapa de ámbito para ir a detalle en cada proceso operativo de la organización.

Primero se construye el mapa global de los procesos estratégicos, operativos y de apoyo. Este mapa es importante por la visión que presenta en conjunto y por mostrar los procesos realmente relevantes en la residencia. Permite al gestor ubicarse en qué es lo realmente importante en su rutina de trabajo para lograr lo estratégico.

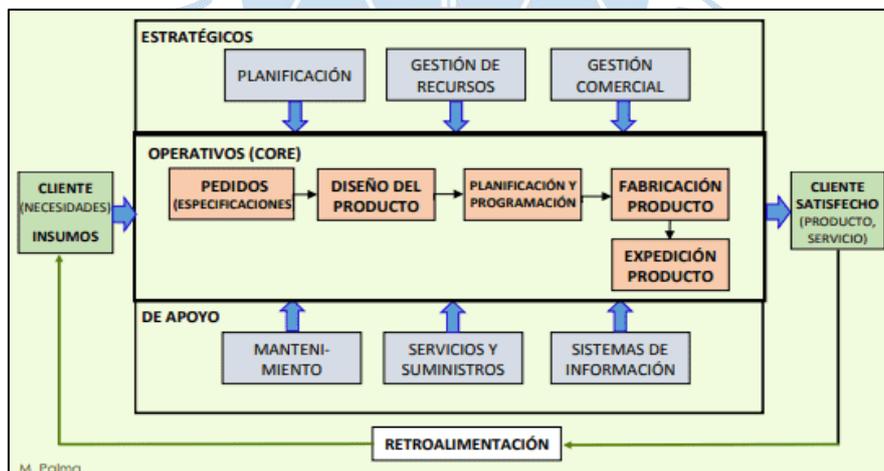


Figura 20. Mapa Global de una pequeña empresa de manufactura.
Fuente: Productividad Operativa, M. Palma.

Los procesos definidos en el mapa global deben priorizarse para posteriormente los que fueron elegidos, se descomponen en los procesos que les conforman (operativos u otros macroprocesos) y se muestran en un mapa de ámbito. En este mapa también se establecen las relaciones de secuencia, jerarquía y oportunidad.

Cuando se tengan definidos el mapa global y los de ámbito, se deberán documentar los procesos operativos con sus respectivos diagramas de flujo.

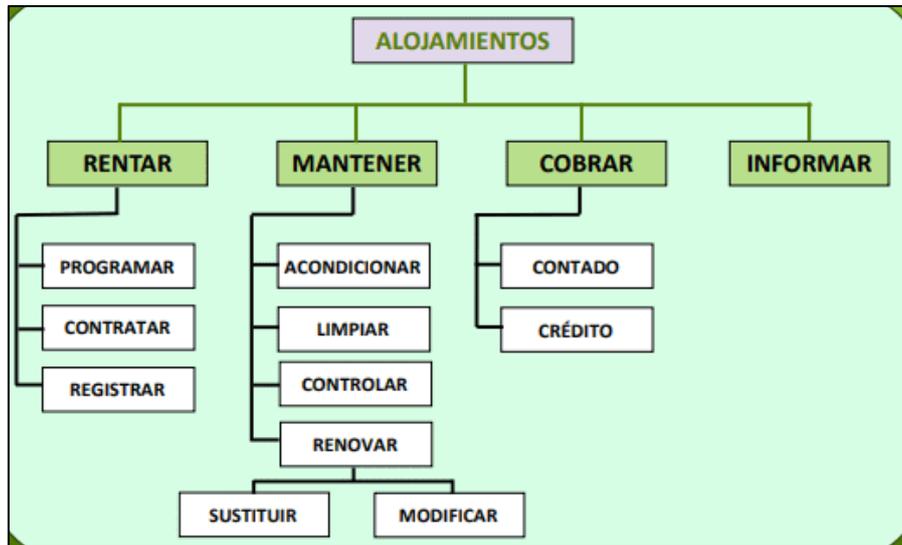


Figura 21. Mapa de ámbito de una pequeña empresa de manufactura
Fuente: Productividad Operativa, M. Palma

3.6.12 Manual de procesos

“El Manual de Procedimiento es un documento de gestión que describe en forma pormenorizada y secuencial las operaciones que se sigue en la ejecución de los procedimientos en cada órgano funcional de una Entidad”. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2012)

Es una herramienta que orienta e informa al personal de la residencia la ejecución de sus tareas o procedimientos. Se debe realizar anteriormente los mapas de ámbito de cada proceso de la residencia, para así identificar los procedimientos de cada uno de ellos. Una vez identificados estos procedimientos se procederá al desarrollo de su alcance, responsable, políticas, descripción del procedimiento o actividades y diagrama de flujo.



Capítulo 4

Plan estratégico comercial

Este presente capítulo describe y establece la estrategia interna y externa del proyecto. Se da a conocer la misión, visión, análisis FODA, estrategias competitivas y marketing mix.

4.1 Misión

Brindar un servicio de alojamiento a estudiantes universitarios y egresados, con distintos ambientes y servicios de calidad, con el fin de otorgarles comodidad, seguridad y satisfacción a los mismos. Contribuyendo en su correcta formación académica y personal, ofreciéndoles un ambiente adecuado para el estudio, descanso y consolidación de nuevas relaciones sociales.

4.2 Visión

Consolidarse como referente en el mercado de residencias estudiantiles en la región Norte del Perú, a través de la gestión profesional del negocio, ofreciendo un servicio diferenciado de la competencia en la región Piura.

4.3 Análisis FODA

Tabla 3. Análisis FODA

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none">• Servicios y estancias diferenciadas de la competencia.• Ubicación estratégica.• Menor precio que un alquiler de departamento³.• Servicios adicionales para una mejor comodidad del huésped.• Servicio personalizado a cada inquilino, por lo que permite un mejor conocimiento de sus necesidades.• Habitaciones más modernas y confortables que la competencia.	<ul style="list-style-type: none">• Proyecto atractivo para un futuro inversionista debido a que no existe una residencia universitaria similar en la región.• Se vuelve un servicio atractivo, ya que captará a sus clientes de una manera fácil y rápida, de boca a boca.• Gran cantidad de terrenos adecuados para este proyecto disponibles para la venta en zonas privilegiadas.• Gran cantidad de jóvenes estudiantes y egresados en Piura provenientes de otras provincias.

³ Departamentos de un cuarto cerca de la zona de la residencia son mayores a S/1200.

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> • Servicio de alimentación y alquiler digitalizado. • Seguridad garantizada por Prosegur, una de las empresas más reconocidas del Perú. • Reuniones quincenales con empleados, y capacitaciones continuas para asegurar la calidad del servicio. • Personal calificado y confiable. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bajo interés de los bancos para adquirir un préstamo bancario⁴. • Universitarios no han renovado su contrato arrendatario debido a la coyuntura.
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • El boom inmobiliario en el país se encuentra saturado, motivo por el cual el crédito para dichas inversiones se encuentra parcialmente restringido. • El residente puede hacer el uso indebido del inmueble, debido al bajo control interno que se ofrece. • No poseer un respaldo directo para acceder a fuentes de financiamiento. • La residencia puede ser vista como una residencia exclusivamente para estudiantes de la Universidad de Piura • Equipamiento insuficiente. 	<ul style="list-style-type: none"> • La creación de otras Residencias Universitarias, las cuales brinden servicios más atractivos. • Zonas inundables en lugares céntricos de Piura. • Alto costo de terrenos cercanos a la UDEP. • Costes elevados de las nuevas tecnologías empleadas, como los interruptores inteligentes, equipamiento y mobiliario. • Incremento de costos por inflación. • Crisis sanitaria provocará que los clientes no requieran de alojamiento al estar estudiando desde casa. • El Cambio de políticas Internas de la Institución pueden afectar a los intereses del residente.

Fuente. Elaboración propia.

4.4 Estrategias competitivas

La diferenciación según las estrategias competitivas genéricas de Porter será la característica que permitirá a la residencia ser mejor que la competencia y colocarse en una posición claramente superior respecto del resto en cuanto a calidad de servicio. Esto se debe a que en la actualidad hay muchos alojamientos que compiten por ser líderes en costo mas no en calidad.

Se ofrecerá un servicio de alojamiento que no existe en la región Piura, donde se tendrá a la mano otros servicios que eleven la experiencia del cliente logrando su aceptación y por ende estén dispuestos a pagar un mayor precio por él.

⁴ El Perú ha bajado sus tipos de interés 1 punto, desde el 1,25% hasta el 0,25% anual según el periódico La República.

La residencia buscará vender un menor número de habitaciones a la demanda del mercado, esperando un mayor margen unitario. Para esto se diseñará un servicio de mayor calidad:

- Cuartos modernos, equipados y cómodos.



Figura 22. Habitación Simple de la Residencia Camplus

Fuente: Google

- Llaves electrónicas donde podrán tener el control de la luz con un interruptor, permitiendo a la vez un mejor cuidado del medio ambiente.



Figura 23. Llave electrónica para las habitaciones de la Residencia Camplus

Fuente: Google

- Servicio de lavandería, seguridad, y limpieza.



Figura 24. Servicio de lavandería, seguridad y limpieza

Fuente: Google

- Comedor administrado por uno de los mejores servicios de alimentación en la ciudad donde se tendrán en cuenta las necesidades que el cliente solicita.



Figura 25. Comedor prototipo de la Residencia Camplus

Fuente: Google

- Áreas comunes donde los residentes puedan descansar, socializar y conocer nuevas personas.



Figura 26. Sala de entretenimiento prototipo de la Residencia Camplus

Fuente: Google

- Zona de estudio donde el estudiante se podrá reunir con sus compañeros de trabajo o a realizar sus labores individuales y gozar de sus salas co-working, pizarras y proyectores.



Figura 27. Sala de estudios prototipo de la Residencia Camplus

Fuente: Google

- Servicio personalizado para los jóvenes, cada cuarto está equipado con un teléfono donde se puede comunicar con recepción.

4.4.1 **Objetivos estratégicos**

- El tiempo de respuesta de las solicitudes del cliente sea un máximo de 1 hora en los próximos 5 años.
- Alquilar por lo menos el 80% de las habitaciones ofertadas en los próximos 3 años.
- Los jóvenes universitarios reconozcan el logo y nombre de nuestra residencia y lo asocien con algo diferente, moderno, cómodo y seguro en los próximos 3 años.
- Crear y desarrollar nuevos espacios dentro de la residencia, promoviendo la formación universitaria adecuada y el compromiso con el medio ambiente (gasto por servicio de luz disminuya un 5% proporcionalmente a los inquilinos cada año).

4.5 Marketing Mix

El marketing Mix es una estrategia centrada en el análisis de los aspectos internos de una empresa. Se consideran 4 variables principales: producto, precio, distribución y promoción.

4.5.1 **Producto**

4.5.1.1 Las habitaciones. El principal producto que ofrece la residencia para jóvenes son sus habitaciones, las cuales están diseñadas para pasar una estancia agradable. Asimismo, existen tres tipos de habitaciones:

4.5.1.1.1 Habitación simple. Camplus posee 80 habitaciones simples de 14 m² cada una, ubicadas en las cuatro plantas de cada edificio. Cada unidad ha sido diseñada con un estilo moderno y cuenta con una cama *full* o de plaza y media (con sábanas y cubrecamas), un baño privado, un armario y una mesa de noche. Asimismo, para satisfacer las necesidades de un estudiante se cuenta con un escritorio y una silla ergonómica.

- Capacidad máxima: Una persona por habitación.
- Servicios incluidos: Acceso a conexión Wi-Fi las 24 horas del día, acceso a todas las áreas comunes de la residencia, limpieza a la habitación, lavandería bajo petición, atención al cliente mediante recepción las 24 horas del día.
- Equipamiento: Adecuada iluminación, ventilador de techo, toallero con calefacción, cerradura de apertura con tarjeta magnética, intercomunicador.



Figura 28. Habitación Simple de la Residencia Camplus

Fuente: Elaboración propia

4.5.1.1.2 Habitación doble. Camplus ofrece a sus residentes la opción de un espacio más amplio si desean alojarse con un compañero de cuarto. Se refiere a la exhibición de sus 32 habitaciones dobles de $22 m^2$ cada una, ubicadas en las cuatro plantas de cada edificio. Cada unidad ha sido diseñada con un estilo moderno y cuenta con dos camas *full* o de plaza y media (con sábanas y cubrecamas), un baño privado, dos mesas de noche y un amplio armario dividido equitativamente para que los dos residentes puedan guardar sus pertenencias (2.25 m de altura, 0.55 m de profundidad y 3 m de ancho). Asimismo, para satisfacer las necesidades de los estudiantes se cuenta con dos escritorios y dos sillas ergonómicas.

- Capacidad máxima: Dos personas por habitación.
- Servicios incluidos: Acceso a conexión Wi-Fi las 24 horas del día, acceso a todas las áreas comunes de la residencia, limpieza a la habitación, lavandería bajo petición, atención al cliente mediante recepción las 24 horas del día.
- Equipamiento: Adecuada iluminación, toallero con calefacción, ventilador de techo, cerradura de apertura con tarjeta magnética, intercomunicador.



Figura 29. Habitación Doble de la Residencia Camplus

Fuente: Elaboración propia

4.5.1.1.3 Habitación plus. Camplus reconoce que hay residentes acostumbrados a una habitación amplia en su domicilio familiar, por lo que ha optado por ofrecer a sus residentes 48 amplias habitaciones plus de 17 m^2 cada una, ubicadas en las cuatro plantas de cada edificio. Cada unidad ha sido diseñada con un estilo moderno y cuenta con una cama full o de plaza y media (con sábanas y cubrecamas), un baño privado, una mesa de noche y un amplio armario (2.25 m de altura, 0.55 m de profundidad y 3 m de ancho). Asimismo, para satisfacer las necesidades del estudiante se cuenta con un escritorio y una silla ergonómica.

- Capacidad máxima: Una persona por habitación.
- Servicios incluidos: Acceso a conexión Wi-Fi las 24 horas del día, acceso a todas las áreas comunes de la residencia, limpieza a la habitación, lavandería bajo petición, atención al cliente mediante recepción las 24 horas del día.
- Equipamiento: Adecuada iluminación, aire acondicionado, televisor Smart TV de 40 pulgadas, toallero con calefacción, cerradura de apertura con tarjeta magnética, intercomunicador.



Figura 30. Habitación plus de la Residencia Camplus

Fuente: Elaboración propia

Los tres tipos de dormitorios contarán con un sistema de apertura de puertas con una tarjeta que, para ingresar a las habitaciones, los residentes deberán introducir la tarjeta correspondiente en el conmutador de ahorro de energía para activar el sistema de iluminación. Al abandonar la habitación, es necesario quitar la tarjeta de habitación. Al realizar la iluminación se desactiva a través del sistema de ahorro de energía al cabo de aproximadamente 15 segundos.

4.5.1.2 Servicio de lavandería. Este servicio brindado por la residencia Camplus busca ofrecerse de dos maneras distintas a los residentes.

4.5.1.2.1 Lavandería libre. La lavandería tendrá un aforo de 20 personas donde los residentes pueden llevar su ropa a la zona de lavandería el día que ellos elijan, en el cual podrán utilizar de la lavadora, secadora, y plancha, de forma libre dentro del horario de atención (7:00 a.m. a 9:30 p.m.) Pero con restricciones del número de veces de las cuales se puede emplear el servicio para así evitar futuros inconvenientes, este control se logrará con un sistema de registro al entrar a la lavandería.

4.5.1.2.2 Lavandería a la habitación. Para los residentes que requieran este servicio no tendrán la necesidad de llevar su ropa sucia a la zona de lavado, pues el personal de lavandería será el encargado de recoger en habitación solicitada la ropa sucia para posteriormente lavarla, secarla, plancharla y doblarla para finalmente entregarla en la habitación del cliente. Este servicio se realizará una vez por semana.

Al hacer la encuesta en el curso de Iniciativa Empresarial (Morales, Encuesta Residencia universitaria Camplus, 2020), el 31.4% de 159 personas estaría dispuesto a pagar por el servicio de lavandería. Por lo que con los 192 residentes que se plantea el proyecto, se asume que 60 personas requerirían el servicio.



Figura 31. Lavandería

Fuente: Pinterest

4.5.1.3 Sala de estudio. Actualmente, para los universitarios existe la necesidad de un sitio adecuado e implementado donde poder estudiar o reunirse para realizar sus actividades académicas, puesto que, las universidades cada vez albergan un mayor número de estudiantes lo que ocasiona que en varias oportunidades los universitarios no encuentran ambientes libres e idóneos en sus bibliotecas (Casanova, Jaurig, Pasco, & Quichca, 2018). Este hecho lo comprobó la SUNEDU en el año 2016, pues según la percepción de los egresados universitarios respecto a las salas de estudio, que ofrecen las universidades públicas y privadas, se obtuvo que el 8% brindan una calificación excelente y un 41% una calificación buena, referente a este servicio; por lo que se puede concluir que, con respecto a los egresados encuestados, un 51% cree que el servicio se ofrece de manera regular. (SUNEDU, 2016)

Ante esta necesidad de los estudiantes, la residencia ofrecerá además de los escritorios dentro de las habitaciones y sillas ergonómicas, el servicio de salas de estudio las 24 horas del día con todas las herramientas necesarias a su disposición. Pues se busca potenciar las diversas maneras de estudiar de los residentes, ya sea de forma individual sin interrupciones o en grupo donde pueden dialogar y compartir sus opiniones. En la residencia habrá dos ambientes dentro de esta área:

4.5.1.3.1 Sala individual. Esta amplia sala será para los alumnos que requieran realizar sus labores de estudio o trabajo solos, sin ningún tipo de distracción. Habrá mesas lo suficientemente grandes con separaciones intermedias para que los residentes puedan sentarse con una determinada distancia sin interrumpir la actividad de la persona de al lado. El ambiente contará con una adecuada iluminación y ventilación de acuerdo con el aforo de personas con el fin de no generar molestias. Los jóvenes tendrán que optar su tarjeta de acceso para hacer uso de la sala, colocarán la tarjeta en la puerta, esta lea el código y esta se abrirá.

4.5.1.3.2 Salas Coworking. Al lado de la sala individual estarán situadas las salas coworking, estos espacios están pensados para que los alumnos puedan reunirse con sus equipos de estudio o trabajo. Estas áreas contarán con una mesa con sillas a su alrededor para facilitar la comunicación entre el equipo, conectividad a internet, ventiladores y un stand donde puedan colocar sus pertenencias.

Para el ingreso a estas salas también se necesitará la tarjeta y colocarla en la puerta de ingreso. La diferencia está en que para hacer uso de estos espacios es necesario hacer una reservación previa. Se puede hacer de 3 maneras:

- **Presencial:** Los residentes se deben acercar a recepción y presentar su tarjeta de acceso para que se pueda verificar su información con la base de datos. Luego deben indicar para cuantas personas se requiere la sala y las horas de inicio y fin de la reunión. Finalmente, se le confirmará el número de la sala a la que se le ha asignado.
- **Llamada:** Otra opción es llamar a recepción e indicar los datos del estudiante para confirmar la información con la base. Luego indicar para cuantas personas se requiere la sala y las horas de inicio y fin de la reunión. Finalmente, se le confirmará el número de la sala a la que se le ha asignado
- **Página web:** Los jóvenes pueden solicitar las salas por medio de la página web indicando sus datos, para cuantas personas se requiere la sala y las horas de inicio y fin de la reunión. Finalmente, en un máximo de 1 hora recibirá la confirmación en su correo electrónico del número de la sala asignada.

4.5.1.4 Servicio de limpieza. Camplus contratará a un personal especializado en limpieza de edificios para poder asegurar la higiene, el orden y mantenimiento de la residencia.

El personal de limpieza tendrá un horario establecido, y contará con un almacén donde podrán disponer de los productos (desinfectantes, aromatizantes, etc.) y materiales necesarios (escobas, trapeadores, baldes, etc.) para realizar su labor respectiva.

Para la limpieza de las habitaciones, el personal de limpieza se encargará de barrer, trapear, tender las camas y limpiar el baño de todas las habitaciones de ambos edificios 3 veces por semana. Asimismo, las cosas que se encuentren en el suelo, el personal de este servicio las recogerá y las colocará en bolsas para que así no se pierda ningún objeto personal del residente. El horario correspondiente para este servicio es:

- Los lunes, miércoles y viernes, se limpiarán los cuartos del primer y segundo piso.
- Los martes, jueves y sábado las del tercer y cuarto piso.

Las habitaciones, áreas comunes y demás espacios de la residencia, también deberán mantenerse limpias y ordenadas. Es por eso, que se ha establecido un horario para realizar la limpieza todas las semanas de cada mes:

- Lunes, miércoles y viernes: gimnasio, sala de estudios y estacionamiento.
- Martes, jueves y sábados: recepción, lavandería y sala de entretenimiento.

4.5.1.5 Servicio de alimentación. El servicio de alimentación será tercerizado y lo ofrecerá la empresa Lorenzo catering en el comedor de la residencia. Este servicio se brindará de manera adicional, de tal forma que los residentes podrán tener acceso a este, en caso lo deseen.

La empresa de catering debe ofrecer las 3 comidas diarias: desayuno, almuerzo y cena. Además, estos deben ser variados y saludables.

Los clientes pueden ser tanto los residentes, como personas externas. Para realizar su pedido tendrán que hacerlo con 3 horas de anticipación por medio de la red social Instagram de Lorenzo catering o a través de la plataforma web de la residencia.

4.5.1.6 Gimnasio. Hoy en día ahorrar tiempo y estar en forma, llevando una vida saludable es algo valioso para los estudiantes. Por ello se consideró necesario ofrecer el servicio de gimnasio en Camplus, para seguir fomentando sus buenos hábitos o motivar a tenerlos, además de poder hacerlo en el menor tiempo posible ya que facilita a los inquilinos el poder acudir rápidamente y así los residentes puedan realizar sus rutinas sin tener que salir de la residencia. Esta área tendrá un espacio de 15 m².

Para este servicio no es necesario una reserva, ellos podrán utilizarlo cuando gusten dentro del horario establecido (05:00 a.m. hasta las 12:00 a.m.). La residencia contará con: series de espejos, pesas, colchonetas, maquinarias como bicicletas, caminadoras, máquina elíptica, bloques de lockers, parlantes, televisor, equipo de sonido.

4.5.1.7 Sala de entretenimiento. Una de las etapas más bonitas de la vida es la etapa universitaria, por ello la residencia se enfoca en la convivencia y buen clima entre los residentes para que así logren compartir momentos inolvidables. Por este motivo, Camplus ofrecerá una sala de entretenimiento de aproximadamente 80 m², donde se puedan realizar eventos o reuniones especiales, de tal manera que así todos los residentes se puedan sentir como en casa.

4.5.1.7.1 Equipamiento. Esta sala contará con: dispensadoras de bebidas y piqueos, una mesa de fútbolín, televisor, sillas, banquetas, pufs y pequeñas mesas. Este ambiente no requerirá una previa solicitud en la recepción para su uso.

4.5.1.8 Estacionamiento. Una vez que el joven se inscriba a la residencia, en caso lo requiera este podrá solicitar el servicio de estacionamiento. Este servicio se puede adquirir realizando un pago mensual de 150 soles, una vez realizado el pago, el inquilino deberá registrar el auto con el número de placa en la recepción para que pueda ingresar y salir con el auto las veces que desee. En caso los padres necesiten el servicio de parqueo, habrá espacios libres para ellos. Por tema de seguridad, solo se permitirá un carro extra por residente.

4.5.2 Plaza

4.5.2.1 Página web de la residencia. La residencia tendrá una página web donde muestren las habitaciones y áreas comunes en 3D, para que los interesados puedan conocerla mejor, además podrán obtener información necesaria sobre la residencia en la página.

4.5.2.2 Residencia Universitaria. Las personas interesadas tendrán que ir físicamente a la residencia para un previo recorrido e información adicional que se necesita, si finalmente se deciden por alquilar algún cuarto, se podrá realizar el contrato en ese momento y a su vez el pago correspondiente.

4.5.2.3 Inmobiliaria el Valle Propiedades. La residencia contará con la ayuda de agentes inmobiliarios que permitirá vender los servicios que brinda Camplus a un segmento que es más difícil de llegar.

Inmobiliaria el Valle se contactará con los futuros clientes para entrar en las negociaciones correspondientes con ellos por los cuartos en alquiler.

4.5.3 Precio

Los precios se han fijado de acuerdo con la comodidad, seguridad y servicios (básicos, lavandería y limpieza), tomando como valor agregado la comodidad, seguridad y cercanía, ya que estará ubicada en una zona céntrica de las universidades más cercanas de Piura. Los precios varían de acuerdo con lo que los residentes requieran. Se dividen en:

- Habitación Simple: S/ 900.00.
- Habitación Doble: S/ 1400.00.
- Habitación Plus: S/ 1 100.00.

Los tres tipos de habitación incluyen los servicios de limpieza, lavandería y el acceso a las áreas comunes: sala de entretenimiento, salas de estudio y coworking, y gimnasio.

A continuación, se presenta la siguiente tabla, especificando lo que contiene cada habitación:

Tabla 4. Precio de cada servicio de habitación

Servicio	Precio
Alquiler de Cuarto Simple (14m ²) Cama plaza y media, escritorio, baño, ropero pequeño, servicio de limpieza tres veces por semana y servicio de lavandería.	S/ 900.00 mensual
Alquiler de Cuarto Doble (22m ²) Dos camas plaza y media, 2 escritorios, baño, 2 roperos pequeños, servicio de limpieza 3 veces por semana y servicio de lavandería.	S/ 700.00 por persona mensual
Alquiler de Cuarto Plus (17m ²) Cama plaza y media, escritorio, baño, ropero grande, tv, servicio de limpieza 3 veces por semana y servicio de lavandería.	S/ 1 100.00 mensual

Fuente: Elaboración propia.

Asimismo, con respecto al servicio de lavandería, este podrá ser usado ocho veces al mes. Además, si el residente desea hacer uso de este servicio más veces de lo que se le ofrece, tendrá que realizar un pago adicional: S/ 5 la hora.

Como se mencionó anteriormente, el servicio de alimentación será tercerizado, por lo tanto, se ha considerado que el alquiler deberá ser de S/6500 mensuales, ya que consta de un amplio comedor amueblado de 135 m² con mesas, sillas y equipos básicos para cocina.

4.5.4 Promoción y publicidad

La mayoría de los jóvenes estudiantes y egresados de la región Piura, que no residen en su lugar de vivienda sino en la de un tercero, se han adaptado a un servicio de alojamiento donde simplemente pueden cubrir sus necesidades básicas. Ellos desconocen sobre este gran proyecto de una residencia que es capaz de ofrecerle un servicio integral.

Es por ello por lo que se cree imprescindible captar y conservar la atención de los jóvenes mediante las siguientes herramientas de publicidad y promoción:

4.5.4.1 Página web de la residencia. Los nuevos medios de comunicación derivados del desarrollo de las nuevas tecnologías son la herramienta clave para las estrategias publicitarias más importantes de las empresas hoy en día (Molina & Baladrón, 2018). Por ese motivo Camplus cuenta con una plataforma web (en inglés y español), donde se pondrá a disposición del usuario la información necesaria sobre los distintos paquetes de alquiler, los servicios complementarios que se ofrecerán y cómo poder adquirirlos.

Asimismo, para las personas que ya pertenezcan a la residencia, a través de este medio, y mediante su nombre de usuario y contraseña, podrán encontrar información actualizada y avisos generales de posibles cambios o mejoras en la residencia. Además, tendrán la opción de poder reservar las salas coworking, y también el de reprogramar o cancelar el servicio de limpieza y/o lavandería.

Los residentes que hayan prestado servicios con la empresa pueden comentar su experiencia dentro de ella en la página web, con el fin de poder publicitar aún más el servicio a nuevos usuarios.

4.5.4.2 Redes sociales. Según los estudios de la revista Investigación y Negocio, los jóvenes en la actualidad son considerados como nativos digitales, pues cuentan con una alta presencia en redes sociales y las emplean con facilidad, ya sea para comparar o promocionar un negocio. Además, aseguran que “Los bienes o servicios que los jóvenes consumen están relacionados de forma muy estrecha con la publicidad a la cual ellos están expuestos” (Mendoza, 2017). Por ello Camplus contará con las redes más reconocidas en el actual entorno juvenil, las cuales son Facebook e Instagram, donde se debe realizar un pago extra para que la publicidad llegue al usuario según el perfil con el que se ha identificado.

4.5.4.3 Página Web Alumni UDEP. Según la encuesta realizada anteriormente, indica que gran parte de nuestro público objetivo son los estudiantes de la Universidad de Piura y sumado a ello la ubicación de la residencia es cercana a esta institución. Por lo tanto, es muy favorable que la residencia forme parte de los alojamientos que son publicados por recomendación en la página Alumni UDEP.

4.5.4.4 Mercadotecnia influyente. De acuerdo al Global Trust in Advertising Report, el 83% de los usuarios en redes sociales confían plenamente en las recomendaciones de amigos y familias, y un 66% expresa que confía en las opiniones que otros usuarios postean online (PLC, 2015). Es por esa razón que se realizará publicidad mediante los llamados *Influencers*: adultos y jóvenes que actualmente poseen miles de seguidores en sus redes sociales y donde una de sus actividades es compartir contenido publicitario de diferentes empresas en su perfil. Ellos se encargarán de promover e influir en las decisiones de compra del servicio en los usuarios que los siguen.

4.5.4.5 Volanteo y stands informativos. El volanteo se realizará en lugares estratégicos donde se pueda encontrar el público objetivo; lugares como: Las salidas de las universidades, los centros comerciales, los alrededores de las pensiones actualmente conocidas, fuera de los bancos destacados, entre otros lugares.

Sobre los stands informativos, estos se colocarán en las distintas universidades donde no solo se captará la atención del joven universitario, sino el de todas las personas que circulan por las universidades, personas que puedan reconocer la información y comunicarla a sus amigos, colegas, familiares, etc. Asimismo, en las fechas festivas de la propia universidad o cuando se realicen las ferias de vocación, eventualmente y mediante los stands se promocionará el servicio de la residencia con cupones de descuento.

4.5.4.6 Correos electrónicos. Mediante la data obtenida sobre los correos electrónicos de los padres de los jóvenes residentes, se pueden promocionar también los cupones de descuento en el monto total de un nuevo contrato de alquiler siempre y cuando paguen por adelantado una cierta cantidad de meses de estadía; todo esto dependerá de la duración del contrato.

Capítulo 5

Plan organizacional

En este capítulo se determina y detalla el requerimiento de personal necesario para el funcionamiento de la residencia. Además, se describe el organigrama funcional y los requisitos para los puestos de trabajo.

5.1 Mano de obra necesaria

5.1.1 Gerente general

La persona designada para ocupar el puesto de general deberá tener una visión completa del sector para el que trabajará, pues será el responsable de las finanzas, organización y planificación de la residencia. Asimismo, tendrá que velar por el correcto desenvolvimiento de los operarios en sus actividades designadas para asegurar el buen funcionamiento de los servicios que se brindarán.

5.1.2 Administrador

Se requerirá a un administrador con amplia experiencia en el sector inmobiliario que se encuentre en la capacidad de planificar, organizar y supervisar las actividades y/o procesos operativos de la residencia. Asimismo, deberá mantener una comunicación activa con su superior y los colaboradores.

5.1.3 Recepcionista

Se requerirá de cinco recepcionistas que deben manifestar principalmente una buena imagen de la residencia mediante sus dotes de atención al cliente y usuarios externos. Asimismo, deben cumplir una serie de funciones establecidas para garantizar la calidad del servicio que se desea alcanzar.

5.1.3.1 Horario. Las recepcionistas deben trabajar por turno y con tres horarios: Por la mañana (6 a.m. - 2 p.m.), por la tarde (2 p.m. - 10 p.m.) y por la noche (10 p.m. - 6 a.m.). Cabe añadir que tendrán breves descansos de aproximadamente 15 a 20 minutos entre sus turnos con el fin de despejarse de sus actividades.

Turno	Edificio 1				Áreas				Edificio 2					
	1	2	3	4	G. Y M	S. de Estudios	Estacionam.	Recepción	Lavandería	S. de entretenimiento	1	2	3	4
Viernes	10:00 a.m. - 2:00 p.m.	1												
	3:00 p.m. - 7:00 p.m.		1											
Sábado	10:00 a.m. - 2:00 p.m.			1										1
	3:00 p.m. - 7:00 p.m.													1

Personal a  Personal b  Personal c 

Fuente: Elaboración propia

5.1.5 Vigilancia

Este servicio se tercerizará, se necesitará un personal masculino conformado por cuatro personas, tres de ellos trabajarán seis veces a la semana y una persona se encargará de cubrir los descansos trabajando así 5 veces a la semana. Ellos se encargarán de la total seguridad de la residencia; Cabe añadir que, se trabajará por turno y con tres horarios: por la mañana (6 a.m. - 2 p.m.), por la tarde (2 p.m. - 10 p.m.) y por la madrugada (10 p.m. - 6 a.m.).

Tabla 7. Horario del personal de vigilancia

		Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Turno mañana	6:00 a.m. - 2:00 p.m.	V1	V1	V3	V2	V1	V4	V3
Turno tarde	2:00 p.m. - 10:00 p.m.	V2	V3	V4	V3	V2	V1	V4
Turno madrugada	10:00 p.m. - 6:00 a.m.	V3	V2	V1	V4	V3	V2	V2

Fuente: Elaboración propia

5.1.6 Servicio de lavandería

El servicio de lavandería deberá contar con 2 auxiliares encargados de lavar, secar, y planchar la ropa de los residentes que hayan solicitado el servicio de lavandería a la habitación, además de velar por cuidado del área de lavandería

Como se verá a continuación, se tiene un cronograma semanal del servicio de lavandería a la habitación. Dos auxiliares tomarán un turno de 8 horas los lunes, miércoles y viernes con una hora de refrigerio. El recojo de las prendas será a las 10:00 a.m. para los hombres y 3:00 p.m. para las mujeres. La entrega de dichas prendas será el día siguiente a partir de las 10:00 a.m.

Tabla 8. Cronograma semanal del servicio de lavandería

	Turnos	Hombres	Mujeres
Lunes	10:00 am- 2:00 pm	10 servicios	
	3:000 pm- 7:00 pm		10 servicios
Miércoles	10:00 am- 2:00 pm	10 servicios	
	3:000 pm- 7:00 pm		10 servicios
Viernes	10:00 am- 2:00 pm	10 servicios	
	3:000 pm- 7:00 pm		10 servicios

Fuente: Elaboración propia

5.1.7 Concesionario de alimentos

La residencia alquilará el área del comedor a una empresa concesionaria de alimentos para que brinde dicho servicio a los jóvenes residentes. Esta empresa deberá contar con amplia experiencia en este sector y que destaque por la implacable atención hacia sus comensales.

5.1.7.1 Características. Alta calidad de higiene, alimentación variada: de buena calidad y sabor, buena atención al cliente.

5.1.8 Marketing

Se requerirá una persona que se encargará de promover el servicio de la residencia para aumentar las ventas. Diseñará estrategias de gestión tomando en cuenta los objetivos de la organización.

5.1.9 Contador

El contador se encargará de recopilar información sobre las cuentas financieras de la residencia con el fin de llevar a cabo auditorías internas, además de la elaboración de presupuestos.

5.2 Organigrama funcional

A continuación, en la siguiente página, se presenta el organigrama funcional de la empresa Camplus tras haber descrito al personal necesario para laborar en el punto anterior:

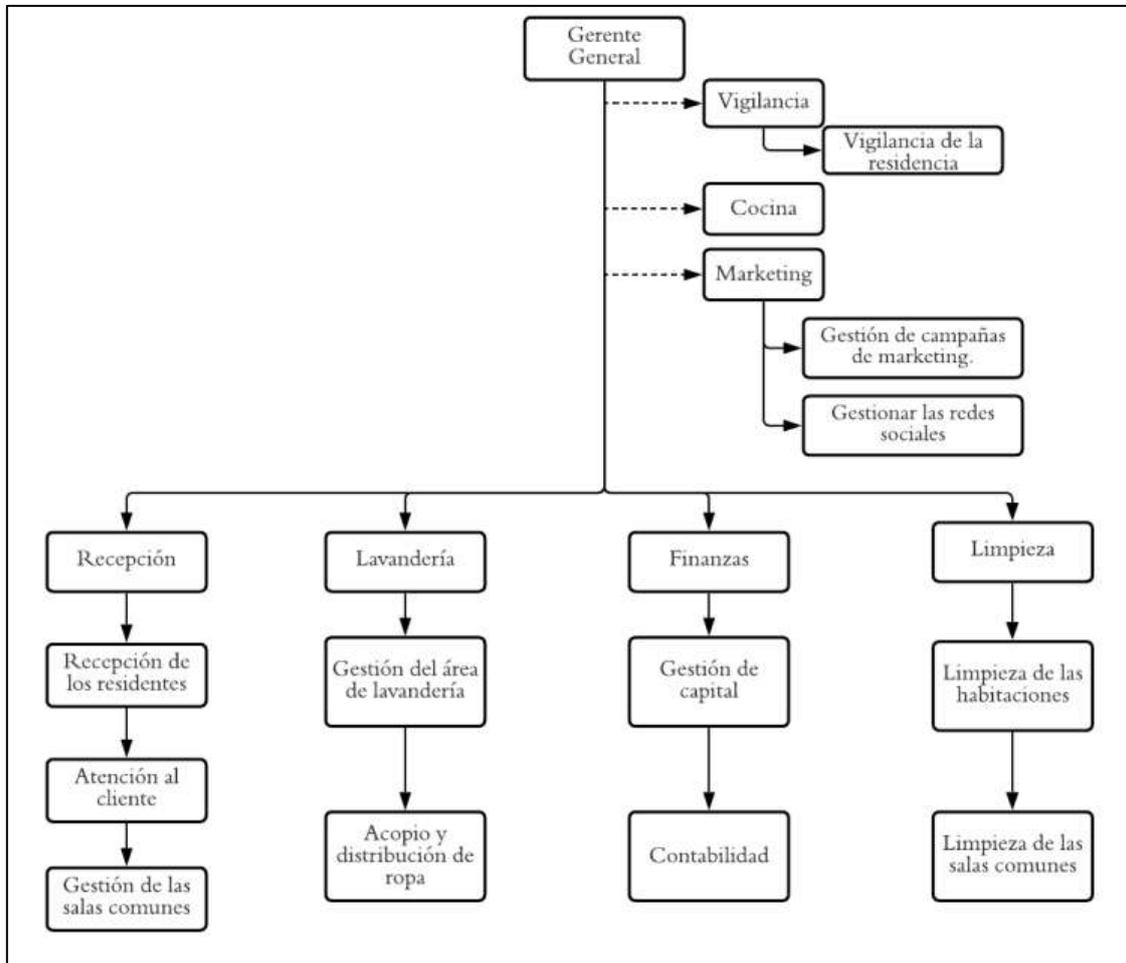


Figura 32. Organigrama funcional

Fuente: Elaboración propia

5.3 Funciones y requisitos del puesto de trabajo

Existe una serie de funciones y requisitos que una persona debe perseguir si desea ser contratado. Es por eso que, a continuación, se detallan aquellas funciones y requisitos pertenecientes a cada puesto de trabajo que la empresa Camplus solicita al personal interesado en laborar en la residencia.

5.3.1 Gerente general

5.3.1.1 Funciones. Las funciones del gerente general son las siguientes:

- Planeación de las actividades y horarios de cada personal contratado dentro de la residencia
- Organizar los recursos de la residencia.
- Definir los objetivos de la residencia en un corto, medio y largo plazo.

- Crear una estructura organizacional en función de la competencia, del mercado, con el objetivo de ser más competitivos y ganar más cuota de mercado.
- Estudiar los diferentes asuntos financieros, administrativos, de marketing de la organización.
- Resolución de los reclamos de los huéspedes, consultas de facturación y devolución de cargo de los huéspedes.
- Colaborar con partes externas, como proveedores, agencias de viajes, planificadores de eventos/conferencias, etc.
- Inspeccionar las instalaciones regularmente y garantizar el estricto cumplimiento de los estándares de salud y seguridad.
- Contratar y destinar a los nuevos miembros del personal.

5.3.1.2 Requisitos. Los requisitos que debe cumplir el gerente general son los siguientes:

- Conocimiento de todas las mejores prácticas de Gestión Hotelera y leyes y directrices pertinentes
- Dominio de inglés avanzado
- Excelentes habilidades de servicio al cliente, además de una mentalidad empresarial
- Excelentes dotes de liderazgo y gran atención al detalle
- Grado en Administración de Empresas, Gestión Hotelera/Hostelería o campo relevante, preferible con especialización o maestría
- Experiencia mínima de 5 años en Hostelería asumiendo una posición similar
- Comunicación: hábil para transmitir información e ideas a través de una variedad de medios; involucrar a la audiencia y ayudarles a entender y retener el mensaje.

5.3.2 Marketing

5.3.2.1 Funciones. Las funciones del personal de marketing son las siguientes:

- Diseñar, planificar y elaborar los planes de marketing de la residencia.
- Gestionar y supervisar todos los aspectos de Marketing ante una situación de conflicto.
- Realizar la gestión de campañas e implementar iniciativas de publicidad para atraer a más personas del público objetivo a la residencia.
- Formular y definir las estrategias de marketing que permitan alcanzar los objetivos de la residencia.
- Planificar y supervisar la puesta en marcha de las campañas y estrategias de Marketing.

5.3.2.2 Requisitos. Los requisitos que debe cumplir el personal de marketing son los siguientes:

- Tener experiencia en desarrollo de estrategias de marketing y ventas.
- Tener conocimientos en finanzas, macro y microeconomía.
- Tener ética laboral proactiva y profesional.
- Excelentes habilidades de comunicación interpersonal, escrita y oral.

- Habilidades de gestión de tiempo eficaz.
- Tener conocimientos en paquete Office (Excel, Word, Outlook).
- Inglés Avanzado.

5.3.3 *Administrador*

5.3.3.1 Funciones. Las funciones del administrador son las siguientes:

- Encargado de velar por la imagen pública de la residencia.
- Encargado de planificar actividades y asignar las responsabilidades a los colaboradores de la residencia.
- Encargado de dirigir e inspeccionar regularmente el desarrollo de actividades y garantizar un estricto cumplimiento de los estándares de seguridad y salud en toda la residencia.
- Encargado de prestar el servicio de recepcionista (de ser necesario) al área respectiva.
- Encargado de gestionar el cobro de mensualidades, elaboración de recibos y cancelaciones de servicios.
- Encargado de velar por el cumplimiento de los horarios establecidos por el Gerente General.
- Llevar un registro virtual del rendimiento y cumplimiento de actividades del personal de la residencia.
- Llevar un registro virtual de los bienes e insumos que necesitan ser renovados o reabastecidos y gestionar la adquisición de estos para las áreas de la residencia.
- Encargado de velar por el cumplimiento del horario y funciones que se han establecido al personal de la residencia.
- Control de entradas y salidas de los residentes al área de lavandería por medio de las cámaras.
- Encargado de dar respuesta a los conflictos surgidos de los colaboradores de la residencia.
- Encargado de notificar a Gerencia los incidentes ocurridos en la residencia.

5.3.3.2 Requisitos. Los requisitos que debe cumplir el administrador son los siguientes:

- Egresado universitario en Administración de empresas, Ing. Industrial, Hotelería y Turismo, u otras carreras afines.
- Experiencia mínima de dos años en el sector a laborar.
- Excelentes habilidades de servicio al cliente, además de una mentalidad empresarial.
- Dominio del idioma local e Inglés Intermedio-Avanzado.
- Conocimientos de informática, en especial el paquete Office, y de ventas.
- Capacidad de organización y de gestión del tiempo.
- Experiencia práctica en tareas de limpieza y mantenimiento para grandes organizaciones.
- Flexibilidad para realizar diversas actividades y trabajar en varios turnos.

5.3.4 *Recepcionista*

5.3.4.1 Funciones. Las funciones del personal de recepción son las siguientes:

- Encargado de brindar información sobre los servicios que ofrece la residencia a los usuarios que la requieran mediante los distintos medios mencionados previamente.
- Encargado de entregar al usuario, que se encuentra interesado en el proceso de admisión y alquiler en la residencia, los documentos a rellenar.
- Encargado de la mostrar las instalaciones de la residencia al usuario interesado y explicarle el desenvolvimiento de las áreas de la residencia.
- Encargado de gestionar el cobro de mensualidades, elaboración de recibos y cancelaciones de servicios.
- Encargado de entregar la tarjeta magnética al nuevo joven residente.
- Encargado de realizar las reservas de habitaciones a los padres de familia que deseen alojarse temporalmente en la residencia por visitar a sus hijos.
- Encargado de realizar el *check-in* y *check-out* de los padres de familia.
- Encargado de promover continuamente todos los servicios que se ofrecen en la residencia a los usuarios que no los han adquirido completamente.
- Encargado de controlar la circulación de los jóvenes en el área de recepción y verificar que no ingresen al edificio de habitaciones incorrecto.
- Encargado de velar por la imagen pública de la residencia.
- Encargado de dar respuesta a las peticiones o conflictos de los jóvenes residentes de manera personal o vía telefónica.
- Encargado de gestionar una copia de la tarjeta magnética al usuario que la extravió bajo un costo de penalidad.
- Encargado de recopilar información sobre las faltas de conducta del joven residente durante su estadía.
- Brindar función de apoyo a los otros colaboradores del área de recepción.

5.3.4.2 Requisitos. Los requisitos que debe cumplir el personal de recepción son los siguientes:

- Técnico o bachiller de Administración de empresas, Hotelería y Turismo, u otras carreras afines.
- Experiencia mínima de un año en el sector a laborar.
- Vocación de servicio para atender a las necesidades del cliente y usuario externo.
- Dominio del idioma local e Inglés Intermedio-Avanzado.
- Conocimientos administrativos, sobre mecanografía y de ventas.
- Conocimientos de informática, en especial el paquete Office.
- Debe ser responsable, proactivo(a), y tener carácter para dirigir.

5.3.5 *Personal de limpieza*

5.3.5.1 Funciones. Las funciones del personal de limpieza son las siguientes:

5.3.5.1.1 General. Mantener las instalaciones (habitaciones, áreas comunes y demás zonas) en adecuadas condiciones de uso, con orden y limpieza.

5.3.5.1.2 Específicas. Los objetivos específicos son los siguientes:

- Cumplir con el horario establecido por gerencia.
- Llevar un inventario y solicitar los materiales y productos que necesiten ser reabastecidos.
- Notificar a la administradora en caso encuentre algún desperfecto o daño en algunas de las zonas o áreas donde esté realizando su labor.
- Utilizar vestimenta adecuada y de protección tales como guantes, trajes de seguridad para la limpieza diaria, y especialmente para el manejo de productos químicos.
- Utilizar las herramientas, materiales y equipos de limpieza con mucho cuidado, tomando las precauciones necesarias para no dañarlos.

5.3.5.2 Requisitos. Los requisitos que debe cumplir el personal de limpieza son los siguientes:

- Educación básica, técnica o superior.
- Persona honesta y energética.
- Conocimientos sobre productos, equipamiento de limpiezas y de técnicas empleadas en este tipo de trabajo.
- Habilidades comunicativas:
 - ✓ Demostrar receptividad y comunicarse de forma clara para comprender las instrucciones del supervisor.
 - ✓ Permanecer en calma y tener una actitud positiva y cortés en todo momento.
- Organización y tiempo:
 - ✓ Ser organizado, ordenado y detallista.
 - ✓ Tener la capacidad de realizar las labores de limpieza de manera rápida y eficiente.
- Tener buena condición física para esta labor.
- Capacidad de trabajar de manera independiente y como parte de un equipo.
- Comprometido a prestar un excelente servicio que supere las expectativas de la organización.

5.3.6 Personal de lavandería

5.3.6.1 Funciones. Las funciones del personal de lavandería se dividen en general y específicas:

5.3.6.1.1 General. Realizar el saneamiento correcto y óptimo de las prendas, toallas y sábanas de los residentes que requieran el servicio de lavandería completa

5.3.6.1.2 Específicas. Son las siguientes:

- Cumplir con el horario establecido por gerencia.
- Lavado, secado y planchado de sábanas de cada residente.

- Llevar un inventario y solicitar los materiales y productos que necesiten ser reabastecidos (detergente, suavizante, jabón, cloro, etc.)
- Notificar a la recepcionista-administradora en caso encuentre algún desperfecto o daño en algunas de las zonas o áreas donde esté realizando su labor.
- Velar por el cuidado del área de lavandería.
- Control de las entradas y salidas por parte de los residentes dentro del área de la lavandería.
- Verificar la selección y clasificación de ropa.
- Elaborar registro de estado de las prendas recibidas, en caso tengan algún desperfecto por parte del huésped.

5.3.6.2 Requisitos. Los requisitos que debe cumplir el personal de lavandería son los siguientes:

- Resistencia para estar de pie durante mucho tiempo o elevar objetos pesados.
- Educación básica
- Capacidad para manejar de las diferentes máquinas.
- Capacidad para seguir instrucciones.
- El conocimiento de los reglamentos de seguridad y salud.
- Mostrarse agradable y honesto.
- Trabajar con estándares elevados.
- Ser metódico y cuidadoso, para no mezclar pedidos de distintos clientes.
- Habilidades para el servicio de atención al cliente.
- Capacidad de trabajar con rapidez y prestar atención a los detalles.

5.3.7 Personal de vigilancia

5.3.7.1 Funciones. Las funciones del personal de vigilancia son las siguientes:

- Deben estar muy pendientes del ingreso de cada joven y anotar los autos ingresados al complejo, para evitar la inseguridad de los estudiantes.
- Deben estar en constante comunicación con la recepcionista para verificar que si cada auto que ingresa es el registrado.

5.3.7.2 Requisitos. Los requisitos que debe cumplir el personal de vigilancia son los siguientes:

- Debe poseer educación básica con experiencia mínima de 01 año en este puesto.
- Conocimientos sobre planes de seguridad, protección contra incendios, defensa personal, sistemas de seguridad y otros cursos de vigilancia.
- Deben ser personas en buena condición física, pues pasará la mayoría del tiempo de pie.
- Debe ser responsable, educado y serio; además de estar siempre alerta.
- Debe dar buena atención al cliente y ser capaz de mantener la calma, inclusive ante situaciones difíciles.

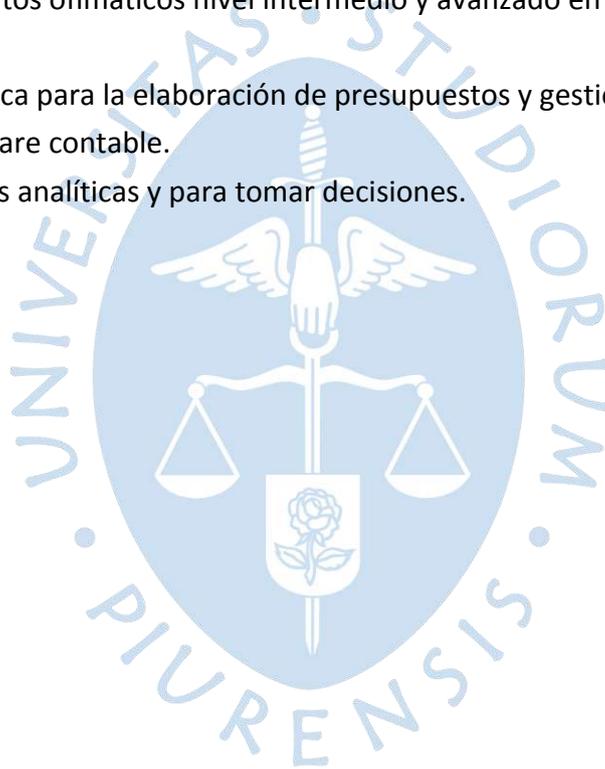
5.3.8 Personal de finanzas

5.3.8.1 Funciones. Las funciones del personal de finanzas son las siguientes:

- Planificación y elaboración de presupuestos.
- Pago de sueldos a los trabajadores.
- Gestión de los gastos asociados a las actividades planificadas.
- Gestión de los problemas financieros.

5.3.8.2 Requisitos. Los requisitos que debe cumplir el personal de finanzas son los siguientes:

- Experiencia laboral demostrable como jefe de finanzas, director financiero o en un puesto similar.
- Tener 1 año de experiencia como mínimo en el sector financiero.
- Tener conocimientos ofimáticos nivel intermedio y avanzado en Word, Excel y PowerPoint.
- Experiencia práctica para la elaboración de presupuestos y gestión de riesgos.
- Dominio de software contable.
- Tener capacidades analíticas y para tomar decisiones.





Capítulo 6

Diseño de la residencia

Este capítulo da a conocer la evaluación que se realizó para poder elegir la ubicación y llevar a cabo el diseño de la residencia. Se determina la distribución de áreas, herramientas y máquinas que se utilizarán, así como también el diseño del logo, de las tarjetas electrónicas para el acceso a las habitaciones y las funcionalidades que tendrá el diseño de la página web.

6.1 Diseño de habitaciones (3 tipos) y áreas comunes de la residencia

Para realizar el diseño de la residencia, es necesario conocer cuál será su localización para establecer la maquinaria, la distribución de las áreas comunes y el de las habitaciones con su respectivo diseño de las tarjetas electrónicas.

6.1.1 Ubicación y distribución

Es necesario conocer la ubicación y distribución de la residencia, puesto que es el que determina el éxito del proyecto, y además por que influyen en los costos, disponibilidad de mano de obra y en el tamaño del terreno. En cuanto a la distribución, evita la pérdida de tiempo y espacios productivos en las instalaciones.

6.1.1.1 Ubicación. La residencia se localizará en un terreno amplio, exactamente en la Urbanización Lagunas del Chipe- Piura; con las coordenadas -5.174605, -80.633926.

Se ubica muy cerca de la Universidad de Piura, Universidad Antenor Orrego, de colegios conocidos como Turicará, Vallesol, Montessori, de uno de los clubs más reconocidos de Piura: Country Club y a cinco minutos del centro de Piura, Open Plaza y del Mercado Modelo.

Asimismo, alrededor de esta zona, también hay lugares donde el estudiante podría realizar compras para satisfacer sus necesidades básicas; ya sean minimarkets, bodegas o el supermercado Metro.

Por otro lado, este terreno es ideal para negocios inmobiliarios, ya que se encuentra inscrito en Registros Públicos, está totalmente saneado, libre de gravámenes, independizado y además porque se entrega con título de propiedad sin ninguna carga. Al elegir la ubicación se tuvo en cuenta los siguientes factores:

6.1.1.1.1 Tamaño del terreno. El terreno será de 1840 m² puesto que se necesitará construir cuatro edificios: una para las habitaciones de mujeres, una para los hombres, uno para el comedor y finalmente otro para las áreas comunes.

6.1.1.1.2 Drenaje urbano y condiciones de suelo. Posee un sistema adecuado de drenaje y buenas condiciones de humedad del suelo, evitando así daños en las edificaciones, futuras inundaciones y acumulación de agua que pueda ocasionar focos de contaminación y/o transmisión de enfermedades.

6.1.1.1.3 Suministro y calidad de agua. La calidad de agua que se ofrece cumple con todos los parámetros para el consumo humano de acuerdo con las normas sanitarias establecidas del Reglamento y de la autoridad de Salud de nivel nacional, el cual está suscrito ya que no constituye un riesgo para las personas.

Posee un adecuado sistema de distribución de agua por tuberías, por lo cual se puede decir que contribuirá con la seguridad de consumo de agua por su buena calidad final de agua y suministro.

6.1.1.1.4 Servicios públicos. En su amplia extensión geográfica habita mayormente sectores socioeconómicos alto y medio, por ende, tiene facilidad al acceso de servicios básicos como luz, agua, cable e internet. Por otro lado, la vía pública cuenta con buena iluminación y alumbrado.

6.1.1.1.5 Eliminación de desperdicios. En esta zona, se vela por mantener la urbanización limpia. Asimismo, el estado se encarga de otorgar la limpieza pública mediante camiones de basura y un personal de limpieza público.

6.1.1.1.6 Medios de transporte público. A dos cuadras de esta ubicación, hay una línea de transporte llamada consorcio que pasa por las calles centrales de Piura, siendo uno de sus destinos la Universidad de Piura y calles cercanas a la urbanización Lagunas de Chipe como: avenida Chirichigno, Santa María del Pinar, etc. Asimismo, hay un paradero de colectivos a unas tres cuadras de la ubicación de la residencia. De esta manera, el residente podrá elegir el medio de transporte público que desee.

6.1.1.1.7 Costos del terreno y desarrollo. El costo de este terreno se encuentra en dólares por tratarse de una zona segura y exclusiva, el costo es de 600 dólares por m².

6.1.1.1.8 Disponibilidad de mano de obra calificada/no calificada. La disponibilidad de la mano de obra en la zona residencial es muy accesible, debido a que el lugar es muy concurrido por ser cercano a lugares muy conocidos. Por otro lado, hay muchos profesionales, especialistas y personas capacitadas viviendo en la ciudad de Piura y que están en busca de trabajo. Es por eso, que podrían cumplir con los puestos de trabajo y servicios que se brindarán en la residencia.

6.1.1.1.9 Costos municipales

- Impuesto predial: es un tributo municipal que se debe cumplir por poseer un terreno/ propiedad que grava el valor de los predios urbanos y rústicos. El valor de este tributo se halla aplicando al valor total de tus predios, teniendo en cuenta la escala acumulativa:

- ✓ Hasta 15 UIT, 0.2%
- ✓ Más de 15 UIT y hasta 60 UIT, 0.6%
- ✓ Más de 60 UIT, 1.0%

Por ejemplo. Suponiendo que los predios de un terreno tienen un valor total de 126,000 soles, entonces por los primeros 63,000 soles (15 UIT) se debe cancelar 0,2% de alícuota, que resulta en 120 soles. Por la fracción de 63,001 soles a 126,000 soles (60 UIT) se debe cancelar el 0,6%. Resultando en $(126,000-63,001) * 0,6\% = 378$ soles. Sumado los anteriores, el impuesto a cancelar en este hipotético caso resulta de 498 soles (rebajatuscuentas.com, 2020).

- Licencia de edificación modalidad B: Hace referencia a las edificaciones con fines de vivienda unifamiliar, multifamiliar o condominios de vivienda unifamiliar y/o multifamiliar no mayores a cinco (5) pisos y que no superen los tres mil (3,000) metros cuadrados de área techada. (munipiura.gob.pe, 2016).

- Derecho de tramitación: El monto del derecho de tramitación es de acuerdo con el importe del costo que su ejecución genera para la entidad por el servicio prestado durante toda su tramitación. En % UIT Año 2013 es 3,700.00, en S/. 956.30. (munipiura.gob.pe, 2010)

- Licencia de funcionamiento: Se define como la autorización que otorga la municipalidad con el fin de que permita el desarrollo de actividades económicas comerciales, industriales o de prestación de servicios profesionales, ya sea como persona natural o jurídica. En este caso, será registrada como persona jurídica. El costo varía dependiendo del tamaño del establecimiento:

- ✓ Licencia de funcionamiento: establecimientos con un área de más de 100 m² hasta 500 m² con itse básica ex – ante. (munipiura.gob.pe, 2020)
 - Costo UIT S/ 4 050
 - 7.7178% UIT (S/ 312.57)
- ✓ Licencia de funcionamiento: establecimientos con un área de más de 500m². Tendría un costo aproximado de S/ 1 150.

6.1.1.2 Distribución. Se define como la disposición física de áreas y diseño de instalaciones para lograr una máxima eficiencia dentro de una organización.

Tabla 9. Distribución de las áreas

Áreas comunes y demás zonas	m ²	Descripción
Habitación simple	13.121576 m ²	Se ha decidido tomar dicha dimensión, ya que así contribuiría a que el residente disfrute de un ambiente cómodo, por la buena distribución de muebles que se realizaría en su habitación. Además, las proporciones recomendadas para este cuarto con baño incluido es de 14 m ² , por lo que con todos los muebles y elementos que se han pensado colocar, la medida escogida al final es la ideal.
Habitación doble	21.26382 m ²	Se ha tomado dicha dimensión, ya que así contribuiría a que ambos residentes disfruten de un ambiente cómodo, por la buena distribución de muebles que se realizaría en su habitación. Además, las proporciones recomendadas para este cuarto con baño incluido es de 22 m ² , por lo que con todos los muebles y elementos que se han pensado colocar, la medida escogida al final es la ideal.
Habitación plus	16.669289 m ²	Se ha tomado dicha dimensión, ya que así contribuiría a que el residente disfrute de un ambiente cómodo, por la buena distribución de muebles que se realizaría en su habitación. Además, las proporciones recomendadas para este cuarto con baño incluido es de 16.8 m ² , por lo que con todos los muebles que se han pensado colocar, la medida escogida al final es la ideal.
Recepción	42.52764 m ²	Para determinar las medidas ideales del área de recepción, se consideró que este espacio debe ser versátil y amplio por ser parte de la entrada principal y por la conexión que tendrá con ambos edificios (habitaciones de hombres y mujeres)
Lavandería	62.56575 m ²	El espacio de lavandería posee dichas dimensiones, ya que el aforo correspondiente es de 20 personas. Es por eso por lo que se vio la manera de que el área elegida sea la correcta, para así poder realizar a su vez una buena distribución de equipos y elementos que se colocarán en esta zona.

Áreas comunes y demás zonas	m ²	Descripción
Gimnasio	76.04785 m ²	Se ha determinado dichas dimensiones, puesto que el aforo es de 15 personas. Además, se quiere el residente goce de un ambiente cómodo y genere un impacto positivo al hacer uso de dicha área.
Sala de entretenimiento	90.40656 m ²	Se ha determinado estas medidas para la zona de entretenimiento porque el aforo es de 18 personas para que así los residentes tengan un espacio cómodo y puedan disfrutar sus momentos libres de la mejor manera.
Sala de estudio	147.26 m ²	Estas dimensiones fueron determinadas para que el aforo sea de 25 personas, así los residentes puedan estudiar y realizar sus deberes de la manera más efectiva posible.
Comedor	127.50075 m ²	Estas medidas fueron escogidas para alquilarlo y que los residentes gocen de buena, variada y rica alimentación, el aforo será de 26 personas
Estacionamiento	98.0025 m ²	Se escogieron estas medidas para que los residentes que posean carro puedan estacionarlos de la manera más segura posible, el aforo máximo es de 6 carros.
Edificio 1	416.3775 m ²	Se escogió dichas dimensiones, puesto que se ha tomado en cuenta las medidas que se le han asignado a los cuartos y pasillos correspondientes.
Edificio 2	416.3775 m ²	Se escogió dichas dimensiones, puesto que se ha tomado en cuenta las medidas que se le han asignado a los cuartos y pasillos correspondientes.

Fuente: Elaboración propia

6.1.2 Herramientas y maquinaria necesarias

Las herramientas y maquinas necesarias para asegurar el buen funcionamiento en las áreas de la residencia Camplus, serán proveídas en tiendas locales o en centros comerciales de la región. Pues se busca ofrecer un servicio de calidad con todo lo necesario, para que los residentes puedan realizar sus actividades tanto académicas como extracurriculares y así lograr que su estancia sea placentera.

Tabla 10. Herramientas y maquinarias para Camplus

Zonas	Infraestructura	Descripción
Habitaciones	Camas	Medidas: Plaza y media
	Camas	Medidas: Dos plazas

Zonas	Infraestructura	Descripción
	Armarios	Alto: 225 cm Ancho: 300 cm Prof: 55 cm
	Escritorio	Alto: 0.75 m Ancho: 2 m
	Cerraduras electrónicas con tarjeta magnética	Lector: RFID Material: Acero inoxidable
	Sábanas	Marca: Nancy Tamaño: Plaza y media y 2 plazas
	Silla	Modelo: ergonómico
	Mesa de noche	Altura: 56 cm Ancho: 46cm Prof: 31cm
	Librero	Altura: 182 cm Ancho: 71.5 cm Prof: 29cm
	Focos	Marca: Orange Bulbo Eficiencia energética: B Horas: 15000 h Voltaje: 220V-240 V
	Juego de Baño	Material: Metal Cromado Marca: Ecole Partes: Portajabón, portacepillo, toallero argolla, gancho toallero, barra toallera, papelera.
	Tacho de Basura	Altura: 29.9 cm Ancho: 18.1cm Marca: Reyplast
	Espejo	Modelo: Astro Altura: 56 cm
	Toalla de manos	Marca: Casa Bonita Medidas: 46x60 cm
	Cortina	Altura: 180cm
	Canasta de ropa sucia	Altura: 56 cm

Zonas	Infraestructura	Descripción
		Ancho: 46.4 cm
		Capacidad: 72.4 L
	Lámpara	Altura: 18 cm Potencia: 25 W
	Ventiladores	Potencia: 50W Voltios: 220V
	Televisor	Tamaño de pantalla: 32" Smart TV
Sala de entretenimiento	Juego de Muebles	Material: Microfibra
	Pufs	Marca: TACATACAPUFFS
	Mesas redondas	Marca: Homy Alto: 44cm Material: Madera
	Mesas de Fútbolín	Marca: Fichero
	Mesa grande	Modelo: Tableros de melamina de 70 cm de fondo y bandeja pasacables
	Lámparas colgantes	Potencia: 60 W Voltaje: 220 V
	Máquina dispensadora	
	Parlantes	Marca: Sony
	Televisor	Tamaño de pantalla: 32" Smart TV
	Cafetera	Marca: Oster
	Tacho de Basura	Altura: 29.9 cm Ancho: 18.1cm Marca: Reyplast
	Termo dispensador de agua	Marca: Thermo Volumen: 10 L
	juego de tazas	Marca: Casa Bonita
Zona de Lavandería	Lavadoras	Marca: Samsung
	Secadoras	Marca: Samsung
	Bolsas	Material: Plástico
	Focos Fluorescentes	Marca: Orange Bulbo Eficiencia Energética: B Horas: 15000 h Voltaje: 220V-240 V

Zonas	Infraestructura	Descripción
	Plancha	Marca: Nex
	Planchador	Material: Melamina Ancho: 18 cm
Comedor	Mesas	Modelo: Tableros de melamina de 70 cm de fondo y bandeja pasacables.
	Focos Fluorescentes	Marca: Orange Bulbo Eficiencia Energética: B Horas: 15000 h Voltaje: 220V-240 V
	Sillas	Modelo: ergonómico
	Microondas	Marca: Samsung
	Refrigeradora	Marca: Samsung
Gimnasio	Pesas	Peso: 1kg, 2kg, 6kg
	Colchonetas caminadora	Material: Plástico
	Elíptica	Marca: Fitness
	Bicicletas	Marca: Fitness
	Televisor	Tamaño de pantalla: 32" Smart TV
	Espejos	Tienda: Vidriería Barba S.A.C
	Lockers	2 bloques
	Equipo de sonido	Marca: Sony
Salas de estudio	Mesas	Modelo: Tableros de melamina de 70 cm de fondo y bandeja pasacables.
	Divisores	Material: Melamina
	Sillas	Modelo: Ergonómico
	Ventiladores	Potencia: 50W Voltios: 220V
	Pizarras	Ancho: 160 cm
	Plumones	Marca: Faber Castel Colores: Rojo, Negro, Azul
	Estantes	Altura: 182 cm Ancho: 71.5 cm Prof: 29cm
	Focos Fluorescentes	Marca: Orange Bulbo Eficiencia Energética: B Horas: 15000 h

Zonas	Infraestructura	Descripción
		Voltaje: 220V-240 V
	Cerraduras electrónicas con tarjeta magnética	Lector: RFID Material: Acero inoxidable
	Computadoras	Marca: Lenovo
	Mesa de reuniones	Modelo: Tableros de melamina de 70 cm de fondo y bandeja pasacables.
Almacén de limpieza	Escobas	Marca: ReyPlast
	Focos	Marca: Orange Bulbo Eficiencia Energética: B Horas: 15000 h
	Bolsas	Voltaje: 220V-240 V Material: Plástico
	Trapeadores	Marca: ReyPlast
	Baldes	Marca: ReyPlast Material: Plástico
	Guantes	Marca: ReyPlast
Oficina de recepcionistas	Escritorio	Alto: 0.75 m Ancho: 2 m Prof: 0.53 m
	Computadoras	Marca: Lenovo
	Impresora	Marca: Lenovo
	Sillas	Modelo: ergonómico
	Ventiladores	Potencia: 50W Voltios: 220V

Fuente: Elaboración propia.

6.1.3 Diagrama de bloques e interrelaciones

El diagrama de interrelaciones se ha desarrollado por Murther para determinar la importancia de proximidad entre las áreas de la residencia. Además, se han definido los criterios para asignar valores a las relaciones. Asimismo, se ha detallado el diagrama de bloques de la residencia, especificando la ubicación exacta de cada espacio.

6.1.3.1 Tabla de interrelaciones “Muther”. Una tabla de interrelaciones explica el grado y razón de dependencia entre cada uno de los diferentes departamentos de una empresa. En el caso de la residencia para jóvenes; la tabla representa el análisis desarrollado sobre las relaciones que coexisten entre las áreas de la empresa y las razones de su relación o proximidad. El propósito principal de esta tabla es disminuir los tiempos de recorrido de las personas que asistirán a la residencia, velando además por el correcto ambiente que merece cada área.

A continuación, se presenta la tabla sobre los códigos de relaciones que se han tomado en cuenta para el análisis y desarrollo de la tabla de interrelaciones Muther.

Tabla 11. Código de relaciones

Código	Relación	Color	Nº de líneas
A	Absolutamente necesario	Rojo	4 rectas
E	Especialmente necesario	Amarillo	3 rectas
I	Importante	Verde	2 rectas
O	Normal	Azul	1 recta
U	Sin importancia	-	-
X	No deseable	Plomo	1 zig-zag
XX	Altamente no deseable	Negro	2 zig-zag

Fuente: Elaboración propia

Además, se presenta una tabla sobre las razones de las relaciones entre las que el Equipo 11 ha determinado para elaborar la tabla de interrelaciones.

Tabla 12. Razones de relaciones

Razones	
1	Pueden hacerse juntas
2	Actividades consecutivas
3	Necesidad frecuente
4	Acceso común
5	Olor desagradable
6	Control administrativo
7	Necesidad de repuesto
8	Ruido

Fuente: Elaboración propia

Finalmente se ha determinado la distribución de las instalaciones de la residencia dependiendo de la proximidad que deberían tener estas áreas, se ha utilizado el modelo de *Systematic layout planning*.



Figura 33. Tabla de interrelaciones

Fuente: Elaboración propia

6.1.3.2 Diagrama de interrelaciones "Muther".

El diagrama que se muestra en la figura 13 permite obtener una imagen más visual de la relación que existe entre las áreas de la residencia.

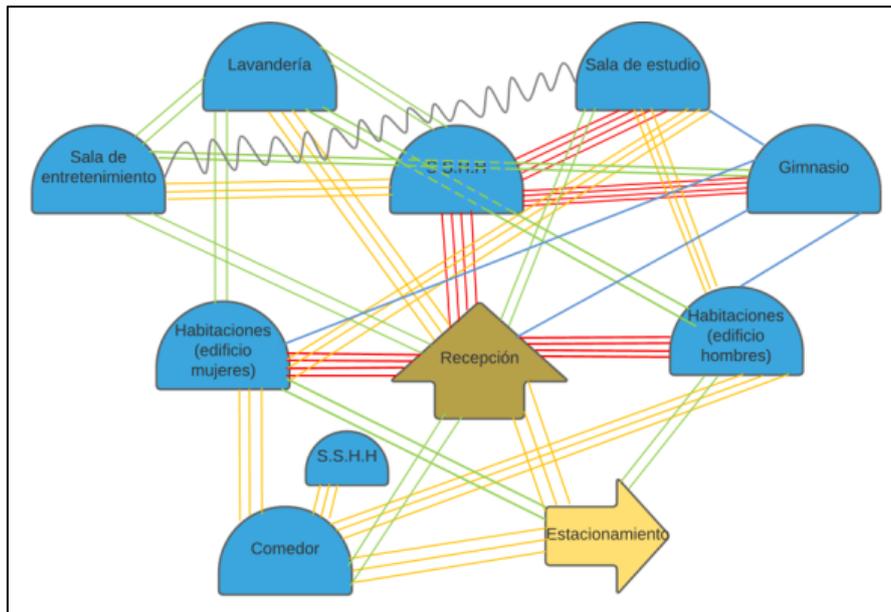


Figura 34. Diagrama de interrelaciones "Muther"

Fuente: Elaboración propia

6.1.3.3 Diagrama de bloques de la residencia. También conocido como Layout o distribución de las áreas o departamentos de una empresa. Al haber concluido el desarrollo del diagrama de interrelaciones, se ha plasmado mediante bloques la distribución y ubicación de las áreas de la residencia.

A continuación, en la siguiente tabla se representa las medidas correspondientes a las áreas de la residencia:

Tabla 13. Medidas de las áreas de la residencia para jóvenes

Nombre de área	Largo (m^2)	Ancho (m^2)	Área total (m^2)
Recepción			
Habitaciones (Edificio Mujeres)	15.5	27	418.5
Habitaciones (Edificio Hombres)	15.5	27	418.5
Baños	7	2.5	17.5
Lavandería	7	9	63
Sala de estudio	9.95	14.80	147.26
Sala de entretenimiento	9.91	9.12	90.38
Comedor	10.42	18.07	188.29
Estacionamiento	8.95	10.95	98.00
Gimnasio	9.95	7.64	76.02

Fuente: Elaboración propia

Finalmente, el diagrama de bloques de la residencia para jóvenes:

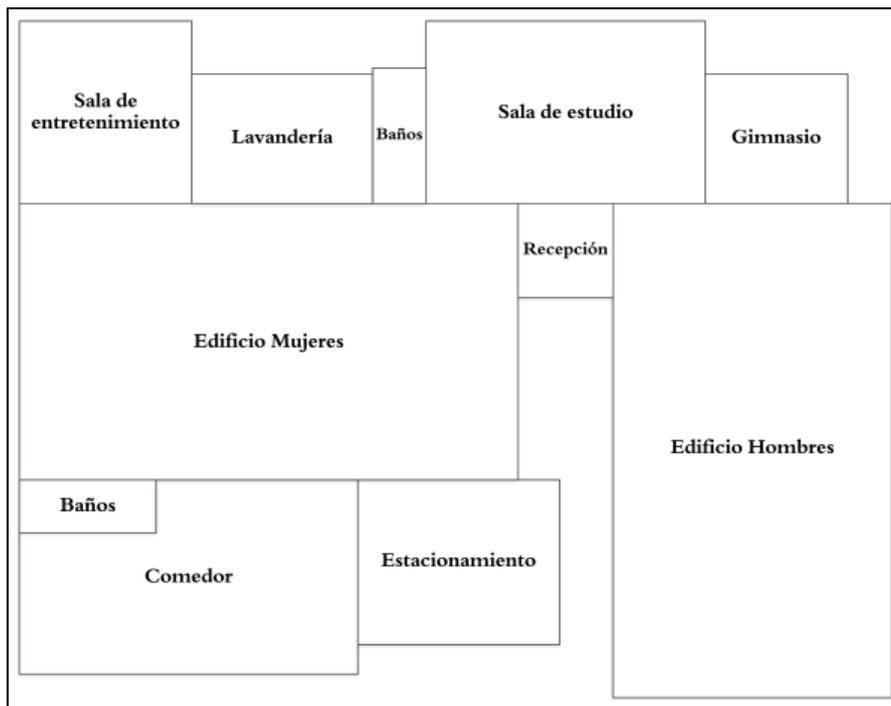


Figura 35. Diagrama de bloques de la residencia

Fuente: Elaboración propia

6.1.3.4 Ajuste final de diagrama de bloques. La residencia Camplus tendrá cuatro edificaciones, donde la primera solo será de una planta y en ella se ubicará el comedor en el cual la empresa contratada estará brindando el servicio de alimentación, esto permitirá que la residencia sea más segura, ya que personas externas que quieran entrar a comer al comedor no tendrán acceso a más áreas de la residencia. En la segunda y tercera edificación (ambas separadas para evitar incidentes), corresponde a las habitaciones, donde unos edificios son para mujeres y el otro para hombres; consta de 4 pisos donde en cada uno de ellos hay 20 habitaciones (4 dobles, 10 simples, 5 plus) con recepción y/o sala de estar, con el objetivo de generar nuevas relaciones entre los residentes.

Finalmente, en la cuarta edificación de un piso se encuentra la lavandería, sala de estudio, sala de entretenimiento y gimnasio. Esta se halla al fondo de los dos principales edificios, para evitar que gente externa entre a ellas, y además permite tener un mejor control por parte de la recepcionista ya que si se desea entrar en esta edificación, se debe pasar por recepción.



Figura 36. Ajuste final de diagrama de bloques

Fuente: Elaboración propia

6.1.4 Distribución de la residencia

Involucra la ordenación de áreas necesarias para las habitaciones simples, dobles y plus. Asimismo, el área del comedor, gimnasio, sala de estudio, sala de entretenimiento y lavandería.

6.1.4.1 Las habitaciones. La residencia contará con tres tipos de habitaciones:

6.1.4.1.1 Habitación simple. Como se ha mencionado previamente, esta habitación cuenta con un área de 14 m^2 , que es menor en comparación a los otros dos tipos de habitaciones. A continuación, la vista en 2D (Bidimensional):



Figura 37. Habitación Simple en 2D

Fuente: Elaboración propia

Al ser una habitación pequeña, la distribución de los bienes ha perseguido el objetivo de optimizar el espacio del área. Por lo que cuando el residente ingrese a la habitación podrá desplazarse sin preocupación y apreciará en primer lugar lo siguiente:



Figura 38. Vista 3D de entrada a la habitación Simple, Parte 1

Fuente: Elaboración propia

Frente a la puerta de entrada se encuentra un escritorio que tiene vista a las demás áreas de la residencia (ventana con persiana), de manera perpendicular se encuentra una

cama junto a una mesita de noche y una repisa para que pueda colocar pequeños objetos. Los bienes han sido distribuidos de esta manera para permitir un espacio libre al momento de ingresar en la habitación y que el residente no sufra tropiezos.

Al lado izquierdo de la puerta de entrada, encontrará un perchero para que pueda colocar su mochila, bolso, chompa, abrigo, gorra o bufandas; también encontrará un gran armario y finalmente la puerta de entrada al baño de la habitación. Como se puede apreciar, esta distribución ha permitido un libre espacio para el desplazamiento del residente dentro de la habitación.



Figura 39. Vista 3D de entrada a la habitación Simple Parte 2

Fuente: Elaboración propia.

Al costado izquierdo de la puerta de salida de la habitación, el residente encontrará el intercomunicador y el interruptor, ambos cerca de su escritorio en el caso que tenga que desplazarse para contestar alguna llamada mientras se encuentre estudiando. Asimismo, para facilitar su aprendizaje aminorando la intensidad de luz dentro de la habitación, se cuenta con una pequeña lámpara encima del escritorio.



Figura 40. Vista 3D a la salida de la habitación simple
Fuente: Elaboración propia

El giro de la puerta de ingreso al baño será hacia el cuarto y hacia el ropero debido a que la habitación es pequeña y por ende el baño también. Si el giro no hubiese sido hacia la habitación, probablemente se hubiese topado bruscamente con el tocador del baño, reduciría el espacio de entrada y provocaría un tropiezo al residente.



Figura 41. Vista 3D del baño de la habitación simple
Fuente: Elaboración propia

6.1.4.1.2 Habitación doble. Como se ha mencionado previamente, esta habitación cuenta con un área de $22 m^2$, que es la mayor en comparación a los otros dos tipos de habitaciones. A continuación, la vista en 2D (Bidimensional):



Figura 42. Habitación doble en 2D

Fuente: Elaboración propia

Al ser una habitación compartida, la distribución de los bienes para cada residente ha tenido que ser equitativa y dejando libre un mayor espacio de desplazamiento en comparación a la Habitación Simple, debido a que son dos personas las que habitarán aquí.

Al ingresar a la habitación doble, los residentes encontrarán al lado derecho un perchero para que puedan colocar sus mochilas, bolsos, chompas, abrigos, gorras o bufandas; los interruptores de luces y la puerta del baño.

En la figura en 2D, el baño posee el giro de su puerta hacia dentro de esta área, debido a que cuenta con el espacio suficiente y no hay un bien que provoque un choque entre ambos objetos. Asimismo, si el giro fuese hacia la habitación, provocaría a los residentes un choque o tropiezo con el primer escritorio o entre ambas personas.



Figura 43. Vista 3D de la entrada a la habitación doble

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se puede apreciar cómo se han distribuido los bienes de los residentes, de manera que sea justa y equitativa. En medio de ambas camas, se encuentra un amplio

armario (medidas descritas anteriormente), y detrás una ventana con persianas respectivamente. Asimismo, hay una repisa debajo de cada ventana para que el residente pueda colocar pequeños objetos e inclusive conectarlos a la corriente.



Figura 44. Vista 3D de los cuartos de la habitación doble

Fuente: Elaboración propia

Frente a las camas, se encuentran sus escritorios con sillas, tachos de basura y lámparas independientes en caso quieran reducir la intensidad de luz dentro de la habitación. Los escritorios son divididos por una repisa alta donde pueden colocar más de sus pertenencias.

Al lado derecho del segundo escritorio, se encuentra un espejo que tiene el camino libre hasta la salida de la habitación, en caso los residentes quieran desplazarse para poder observarse completamente al momento de vestirse. Además, se ha colocado un ventilador en medio de la habitación con el fin de que el aire sea distribuido equitativamente.



Figura 45. Vista 3D de la habitación doble

Fuente: Elaboración propia

Finalmente, al lado izquierdo del primer escritorio se encuentra el intercomunicador de la habitación en caso necesiten comunicarse con el Área de Recepción u otras habitaciones.

6.1.4.1.3 Habitación plus. Como se ha mencionado previamente, esta habitación cuenta con un área de $17 m^2$; que es mayor en comparación a la Habitación Simple, pero menor que la Habitación Doble. A continuación, la vista en 2D (Bidimensional):



Figura 46. Habitación plus en 2D

Fuente: Elaboración propia

Esta habitación ha sido diseñada para un residente que esté acostumbrado a vivir en una habitación amplia. Por lo que la distribución de los bienes ha perseguido el objetivo de optimizar el espacio del área. Cuando el residente ingrese a la habitación podrá desplazarse sin preocupación y apreciará en primer lugar lo siguiente:



Figura 47. Vista 3D de la habitación doble

Fuente: Elaboración propia

Al lado izquierdo de la puerta de entrada a la habitación se encuentra la puerta de entrada al baño y el intercomunicador de la habitación. Al lado izquierdo, se encuentra empotrado un amplio armario con las mismas medidas que el de la Habitación Doble, debido a que esta clase de residente suele tener más pertenencias a guardar.



Figura 48. Vista 3D de la habitación doble

Fuente: Elaboración propia

Frente a la puerta de entrada encontrará su cama junto a la mesita de noche, una repisa elevada y un pequeño tocador para colocar pequeños a medianos objetivos e inclusive conectarlos a la corriente eléctrica. Estos bienes se encuentran juntos entre sí para facilitar la colocación de los objetos personales del residente y su fácil alcance.

Arriba de la cama, se encuentra ubicado el equipo de aire acondicionado que permitirá el pase de aire frío a toda la habitación. Asimismo, se encuentra un espejo que tiene el camino libre hasta la salida de la habitación, en caso el residente quiera desplazarse para poder observarse completamente al momento de vestirse.



Figura 49. Vista 3D de la habitación doble

Fuente: Elaboración propia

En la figura en 2D, el baño posee el giro de su puerta hacia dentro de esta área, debido a que cuenta con el espacio suficiente y no hay un bien que provoque un choque entre ambos objetos.

Frente a la cama, se encuentra principalmente un televisor a una distancia adecuada para evitar fatiga visual y para la distracción del residente cuando se encuentre descansando.

Además, debajo de este equipo se puede apreciar un escritorio con una silla, tacho de basura y una lámpara de estudio en conjunto para facilitar el aprendizaje del estudiante.

Asimismo, en la pared izquierda, el residente encontrará un perchero para que pueda colocar su mochila, bolso, chompa, abrigo, gorra o bufanda.



Figura 50. Vista 3D de la habitación doble

Fuente: Elaboración propia

6.1.4.2 Comedor. El comedor cuenta con un área de $188.29 m^2$, cuenta con un área de cocina y un baño para los comensales. A continuación, la vista en 2D (bidimensional):

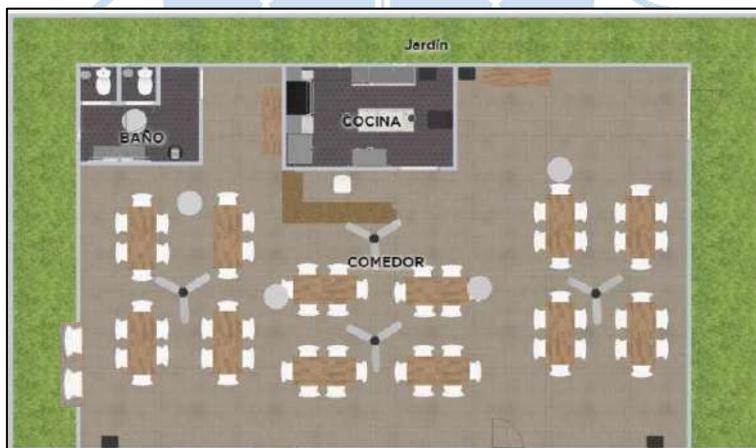


Figura 51. Comedor de la residencia en 2D

Fuente: Elaboración propia

El comedor cuenta con dos puertas de ingreso/salida, una que es exclusivamente para el usuario interno ubicada en la parte superior derecha y la segunda que es para usuarios externos, ubicada en la parte inferior media a derecha.

La distribución de las doce mesas es de metro y medio a más entre cada una de ellas, y cada mesa cuenta con seis sillas respectivamente donde cualquier persona puede disponer de ellas; es decir, compartir la mesa con un desconocido.

Se ha ubicado tachos de basura en cada esquina inferior y cerca de la entrada de usuarios internos al comedor, para que el comensal no tenga que desplazarse hasta el otro extremo del comedor para desechar sus desperdicios.

A los lados de la cocina se ubican dos alacenas donde pueden encontrar las bandejas, platos, cubiertos, servilletas o vasos, con el fin de evitar una aglomeración de comensales. Estas alacenas estarán cerca de la barra de entrega de comidas.



Figura 52. Vista 3D desde la entrada para usuarios externos

Fuente: Elaboración propia



Figura 53. Vista 3D desde la entrada para usuarios internos

Fuente: Elaboración propia



Figura 54. Vista 3D del comedor de la residencia

Fuente: Elaboración propia



Figura 55. Vista 3D del comedor de la residencia

Fuente: Elaboración propia



Figura 56. Vista 3D del comedor de la residencia

Fuente: Elaboración propia

6.1.4.2.1 Cocina del comedor. El servicio de alimentación será tercerizado, pero la residencia ha realizado la adquisición de los bienes de la cocina del comedor. Asimismo, el servicio será brindado a muchas personas por lo que el área de cocina debe ser muy espaciosa para trabajar. A continuación, la vista en 2D (Bidimensional) y la disposición de los bienes:



Figura 57. Comedor de la residencia en 2D

Fuente: Elaboración propia

El ingreso a la cocina es por la parte inferior derecha, frente a la puerta de entrada se encuentra una plancha de trabajo para que puedan disponer de ella en caso no sea suficiente el espacio de las planchas junto a la zona de cocción o lavatorio.



Figura 58. Vista 3D de la cocina de la residencia

Fuente: Elaboración propia

La zona de cocción se encuentra ubicado cerca de la zona de refrigerador y congelador, y de la zona de lavado; pues es muy común que mientras el cocinero se encuentre en su labor, tenga que dirigirse menudas veces a dichos lugares. Es por eso por lo que dicha ubicación facilitaría el desplazamiento a sacar productos o lavarlos.



Figura 59. Vista 3D de la cocina de la residencia

Fuente: Elaboración propia

Al lado derecho de la zona de cocción se encuentra el horno microondas para que el cocinero pueda acceder a él rápidamente y debajo de este hay una plancha para que pueda colocar inmediatamente los productos calentados sin tener que desplazarse a otro lugar.



Figura 60. Vista 3D de la cocina de la residencia

Fuente: Elaboración propia

Finalmente, se cuenta con muebles inferiores y de pared en la zona de cocción y zona de lavado, para que puedan almacenar los diversos productos que se utilizarán para trabajar y así evitar que se encuentren como tropiezo en los pisos de la cocina.

6.1.4.2.2 Baño del comedor. El baño del comedor se encuentra ubicado en la parte superior izquierda del comedor de la residencia, con el fin de no incomodar a los comensales con un posible mal olor proveniente de esta área. A continuación, la vista en 2D (bidimensional):



Figura 61- Baño del comedor en 2D

Fuente: Elaboración propia

El área de baño cuenta con dos juegos de inodoro debidamente separados por una pared en medio de estos. El giro de la puerta es hacia afuera para evitar un tropiezo entre el usuario y el inodoro al ingresar o salir del baño, además porque se encuentra con el suficiente espacio fuera de estos.

Al salir de los baños se encuentra la zona de lavabo con dos grifos debidamente distanciados para no incomodar a los usuarios al momento de lavar sus manos.



Figura 62. Vista 3D del baño del comedor

Fuente: Elaboración propia

Finalmente, se han ubicado tres pequeñas ventanas en la parte superior del área del baño con el fin de botar al exterior los malos olores provocados dentro del área y evitar que se dirijan al comedor.

6.1.4.3 Lavandería. El área de lavandería consta de dos espacios, uno de ellos es únicamente para el personal de lavandería. Cabe recalcar que la residencia posee carritos que ayudan tanto al personal de lavandería como a los residentes a transportar la ropa cuando se requieren distancias más largas.

6.1.4.3.1 Personal de lavandería. Se tiene una mesa grande para la adecuada clasificación de la ropa de los huéspedes en canastas, además en ella también se realizará el empaquetado, donde sobre la mesa hay reposteros para que el personal de limpieza tenga a la mano todos los utensilios necesarios para realizar los labores antes mencionados.

En esa misma área se tiene dos lavadoras y dos secadoras solo para el uso de los auxiliares de lavandería, evitando así molestias por parte de los residentes o retrasos en la entrega de las prendas por parte de los auxiliares al no tener disponibles los equipos necesarios para el correcto saneamiento de la ropa.

Las lavadoras están junto a la secadora para que el personal no tenga que acarrear toda la ropa húmeda obtenida después del lavado, ahorrando tiempo, dinero y esfuerzo por parte del personal. Además, a pocos pasos de las secadoras se encuentran dos mesas de planchado, donde dos auxiliares las ocuparán y puedan avanzar en simultáneo, acabando esta actividad en menos tiempo.

Donde junto a ellas se encuentran dos estantes donde una vez la ropa planchada, doblada y empaquetada se almacenará en ellos, un estante corresponde para la ropa de mujeres y el otro estante para la ropa de hombres, facilitando al personal la rápida identificación de las prendas y sean entregados lo más rápido posible. Finalmente se tiene un caño junto a la mesa para aquellas prendas que presentes manchas muy difíciles de sacar.



Figura 63. Vista 3D del área de lavandería

Fuente: Elaboración propia

6.1.4.3.2 Lavandería para residentes. Cualquier residente tiene permitido el ingreso a esta área, donde se tiene una mesa amplia para que la persona que acuda a lavar su ropa tenga un punto de apoyo para clasificar su ropa antes de meterla a la lavandería.

Se tiene 6 lavadoras en paralelo, para que así cada residente no tenga que esperar a que se desocupe un equipo, además a pocos pasos se encuentran las secadoras, evitando que el residente haga el mínimo esfuerzo para meter la ropa húmeda en ella.

Mientras esperan que termine el proceso de lavado o secado, el residente tiene la posibilidad de esperar en las sillas que se encuentran a pocos pasos de los equipos, donde se busca también que puedan crear nuevas relaciones con otros residentes.

Finalmente, está la zona de planchado donde hay cuatro mesas para que el residente con ayuda de una plancha puede realizar esta operación, y así doblarla y guardarla en su cesta de lavandería. Esta área posee dos estantes para que los residentes puedan poner sus cestas o almacenar cualquier cosa que crean conveniente.



Figura 64. Vista 3D del área de lavandería y zona del personal
Fuente: Elaboración propia



Figura 65. Vista 2D del área de lavandería y zona del personal
Fuente: Elaboración propia

6.1.4.4 Sala de entretenimiento. La sala de entretenimiento estará distribuida por áreas y estará enfocada hacia los diferentes gustos que pueda tener el residente para que pueda sentirse lo más cómodo y a gusto posible. Al entrar por la puerta directamente se encontrará una mesa de futbolín, esto es para que las personas puedan convivir entre ellos, hablar y generar más comunicación entre ellos ; por otro lado, se encontrará la zona de pufs como su mismo nombre lo dice habrán cuatro pufs muy cómodos junto a un televisor y a un play station 4, se pensó en esta zona debido a que es otra opción para generar amistades y pasarla bien, más para los que prefieren convivir opinando sobre algún videojuego o de alguna serie de televisión.

Por último; estará la zona cine, en esta zona habrá un dispensador de comida para que los residentes no se vean en la necesidad de salir de la residencia para comer algún piqueo o refresco mientras se están relajando, también habrá un reproductor de música para que los residentes puedan desestresarse y hablar cómodos, además que es una buena opción para empezar una interesante charla. Por último, habrá un proyector que se podrá conectar con una laptop vía wifi y así generar una mayor facilidad de conexión sin tener la necesidad de usar cables, y así los residentes puedan ver una película con la mejor facilidad y experiencia posible.



Figura 66. Vista 2D de la Sala de entretenimiento

Fuente: Elaboración propia



Figura 67. Vista 2D Sala de entretenimiento

Fuente: Elaboración propia

6.1.4.5 Gimnasio. El equipamiento del gimnasio está compuesto por elementos y máquinas básicas que debe tener un lugar como este: 2 bloques de lockers, 2 series de espejos de gran tamaño en las partes laterales del lugar, un televisor, un equipo de sonido, 2 parlantes, 9 máquinas de gimnasio y un closet donde estarán guardadas las colchonetas, para así mantenerlas limpias y ordenadas.

En la entrada del gimnasio, serán colocados los dos bloques de lockers, para que los residentes guarden sus pertenencias al momento de ingresar al lugar, de tal manera que así se les sea práctico guardar sus cosas ahí y no tener que hacer todo un recorrido, pasando por las máquinas para dejarlas en otro sitio más lejano. De esta manera, la persona simplificará su tiempo. Además, para retirar sus cosas, se les haría también factible por el hecho de que cuando terminasen de usar las máquinas o de hacer otro tipo de ejercicio solo se dirigirían a la entrada para sacar de los lockers sus cosas y salir del lugar sin ningún inconveniente.

En cuanto a las máquinas, las 3 caminadoras están en la parte lateral izquierda del gimnasio, ya que son de gran tamaño, es por eso que lo óptimo sería colocarlas en esa zona. A su vez, se encuentran de manera continua, separadas de un metro una con otra, para así poder guardar la comodidad y seguridad al momento que los residentes las utilicen. Del mismo modo, ocurre con las bicicletas y la máquina elíptica, pues estas están frente a las caminadoras y puestas en la parte lateral derecha, porque ocupan un gran espacio. Asimismo, están

alineadas y separadas un metro una con otra para evitar molestias entre las personas que estén haciendo uso de ellas.

Por otro lado, los dos equipamientos de pesas se encuentran al fondo, así como también el closet de colchonetas, por ser elementos que no ocupan tanto espacio como las demás maquinarias. Además, al costado de las caminadoras hay un espacio suficiente para que las personas que utilicen las pesas puedan hacer sus ejercicios y rutinas sin ningún inconveniente. Si existiese el caso en que la persona quiera trasladarse de una zona a otra, lo podrá hacer con mucha facilidad, puesto que cada maquinaria está distribuida en el área correcta para que el residente se dirija sin tener que retrasar su tiempo en el cambio de máquina

En cuanto a los equipos de sonido y parlantes, estos están distribuidos de tal forma que todo el ambiente esté amenizado.

Finalmente, hay una serie de espejos en los dos laterales del lugar, para que las personas puedan fijarse en su postura y en la forma en la que ejecutan sus movimientos, ya sea en máquinas u otro tipo de ejercicios.

Es por esto, que tanto las maquinarias como los demás elementos han sido distribuidos de esta manera, para que el residente pueda trasladarse y dirigirse de una zona a otra con mucha facilidad y hacer su rutina.



Figura 68. Vista 2D Gimnasio

Fuente: Elaboración propia

6.1.4.6 Sala de estudio. La sala de estudio dispone de un área de 147.26 m² con un aforo para 25. Como ya se ha mencionado anteriormente, esta sala se dividirá en dos espacios: sala individual y salas coworking para así atender todas las necesidades de los residentes al momento de realizar sus actividades ya sean académicas o laborales.

Para ingresar a las salas coworking, los residentes deberán portar su tarjeta de acceso y colocarla en la cerradura electrónica al hacerlo se activará el sistema eléctrico de la sala. Estas salas de estudio estarán equipadas con mesas de melamina circulares con seis sillas alrededor para facilitar la comunicación entre los participantes, además habrá 5 computadoras instaladas al frente de cada silla, en caso la requieran. Asimismo, habrá un estante en la esquina para colocar las pertenencias que taren consigo y evitarlas ponerlas en el suelo.

La sala de estudio individual estará equipada con mesas de melamina largas y con dos sillas cómodas en cada extremo, separadas con un metro de distancia para evitar que los residentes interrumpen las actividades de los demás. Los estantes, donde se colocarán las pertenencias de los residentes para no colocarlas en el piso obstruyendo los espacios por donde se transita.

Toda el área de las salas de estudio estará iluminada y con muy buena ventilación debido a que se instalarán cuatro ventiladores en la sala de estudio común y uno en cada sala individual.



Figura 69. Vista 2D Sala de estudio

Fuente: Elaboración propia

6.1.5 Diseño del logo y tarjetas electrónicas para el acceso a las habitaciones

Parte del diseño de la residencia es el logo y las tarjetas electrónicas para ingresar a las habitaciones. Es por eso, que se decidió diseñar un modelo innovador para las tarjetas electrónicas y, por otro lado, una encuesta para seleccionar el logo de Camplus.

6.1.5.1 Diseño del logo de la residencia Camplus. Se realizó una encuesta a jóvenes universitarios y egresado por medio de la plataforma Google Forms para seleccionar el logo con el que se representaría a la residencia Camplus. El cuestionario constaba de 3 preguntas enfocadas a la perspectiva que tenían los jóvenes entrevistados al ver los logos. Las opciones fueron las siguientes:

Tabla 14. Opciones de logos

Logo 1

Logo 2

Logo 3

Logo 4

Logo 5


Fuente: Elaboración propia

Con una muestra de 141 encuestados el 50% relacionó el logo 5 con una residencia moderna, el 45% costosa, 25% lujosa. Finalmente conociendo las opiniones y percepción del público, se creyó oportuno elegir el logo 5 y el nombre “Residencia Camplus” ya que tiene una apreciación acercada por los consumidores del producto que queremos ofrecerles.

6.1.5.2 Diseño de las tarjetas electrónicas para el acceso a las habitaciones. Todos los Jóvenes y egresados al inscribirse a Camplus recibirán una tarjeta de acceso electrónica, que principalmente funcionará como una llave para el ingreso a sus habitaciones y a las áreas comunes. Además, con ella se contribuirá con el ahorro de energía eléctrica.

Por otro lado, se ha diseñado dicho accesorio con el fin de que los residentes se sientan parte de la comunidad Camplus y así puedan ser identificados al portarlas, puesto que todas tienen los tres colores y logo que representan a la residencia. Las tarjetas de color blanco son para los residentes de las habitaciones simples, asimismo las de color gris son para las habitaciones dobles y las de color amarillo para los residentes plus.



Figura 70. Diseño de tarjeta Parte Trasera
Fuente: Elaboración propia



Figura 71. Diseño de tarjeta Parte Frontal Habitación Simple
Fuente: Elaboración propia



Figura 72. Diseño de tarjeta Parte Frontal Habitación Plus

Fuente: Elaboración propia



Figura 73. Diseño de tarjeta Parte Frontal Habitación Doble

Fuente: Elaboración propia

6.2 Diseño de requisitos de la página web para la residencia

Para realizar el diseño de la plataforma web de la residencia, es necesario elaborar e identificar los requisitos funcionales y no funcionales que tendrá el sistema.

6.2.1 Requisitos funcionales

A continuación, presentaremos los requisitos que son necesarios para la funcionalidad del sistema informático.

Tabla 15. Requisito funcional 1

IDENTIFICADOR	SRF-001	TÍTULO	Registrar datos del residente
DESCRIPCIÓN	El software debe permitir registrar los datos del usuario; nombre, apellidos, fecha de nacimiento, tipo de documento, n° de documento, correo electrónico, teléfono, género, número de habitación, contraseña, usuario.		
FUENTE	RECEPCIONISTA		

Fuente: Elaboración propia

Tabla 16. Requisito funcional 2

IDENTIFICADOR	SRF-002	TÍTULO	Modificar datos del residente
DESCRIPCIÓN	El software debe permitir modificar los datos del usuario; nombre, apellidos, tipo de documento, n° de documento, correo electrónico, teléfono, contraseña, género.		
FUENTE	RECEPCIONISTA		

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 17. Requisito funcional 3

IDENTIFICADOR	SRF-003	TÍTULO	Consultar datos del residente
DESCRIPCIÓN	El software debe permitir consultar los datos registrados de los usuarios		
FUENTE	RESIDENTES		

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 18. Requisito funcional 4

IDENTIFICADOR	SRF-004	TÍTULO	Registrar información de la residencia
DESCRIPCIÓN	El software debe permitir registrar información sobre la residencia, los servicios que se ofrecen, precios y promociones.		
FUENTE	ADMINISTRADOR		

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 19. Requisito funcional 5

IDENTIFICADOR	SRF-005	TÍTULO	Consultarla información de la residencia
DESCRIPCIÓN	El software debe permitir consultar la información registrada acerca de la residencia.		
FUENTE	RECEPCIONISTAS, RESIDENTES, CLIENTES		

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 20. Requisito funcional 6

IDENTIFICADOR	SRF-006	TÍTULO	Modificar información de la residencia
DESCRIPCIÓN	El software debe permitir modificar la información registrada acerca de la residencia.		
FUENTE	RECEPCIONISTAS, RESIDENTES, CLIENTES		

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 21. Requisito funcional 7

IDENTIFICADOR	SRF-007	TÍTULO	Registrar dudas en mesa de ayuda
DESCRIPCIÓN	El software debe permitir registrar dudas en la sección mesa de ayuda.		
FUENTE	RESIDENTES, CLIENTES		

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 22. Requisito funcional 8

IDENTIFICADOR	SRF-008	TÍTULO	Consultar mesa de ayuda
DESCRIPCIÓN	El software debe permitir consultar las dudas acerca del servicio que ofrece la residencia en mesa de ayuda		
FUENTE	RECEPCIONISTAS		

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 23. Requisito funcional 9

IDENTIFICADOR	SRF-009	TÍTULO	Registrar los pagos de las mensualidades
DESCRIPCIÓN	El software debe permitir registrar los montos de las cuotas de las pensiones canceladas y las deudas en que un residente incurre		
FUENTE	RECEPCIONISTAS		

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 24. Requisito funcional 10

IDENTIFICADOR	SRF-010	TÍTULO	Consultar los pagos de las mensualidades
DESCRIPCIÓN	El software debe permitir consultar los montos de las cuotas de las pensiones canceladas y las deudas en que un residente incurre		
FUENTE	RESIDENTES		

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 25. Requisito funcional 11

IDENTIFICADOR	SRF-011	TÍTULO	Registrar los horarios de los servicios de limpieza, lavandería y áreas comunes
DESCRIPCIÓN	El software debe permitir a las recepcionistas registrar los horarios establecidos de los servicios de lavandería, limpieza y horarios disponibles de las áreas comunes		
FUENTE	RECEPCIONISTAS		

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 26. Requisito funcional 12

IDENTIFICADOR	SRF-012	TÍTULO	Consultar los horarios de los servicios de limpieza, lavandería y áreas comunes
DESCRIPCIÓN	El software debe permitir a las recepcionistas y a los residentes consultar los horarios establecidos de los servicios de lavandería, limpieza y horarios disponibles áreas comunes.		
FUENTE	RESIDENTES		

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 27. Requisito funcional 13

IDENTIFICADOR	SRF-013	TÍTULO	Modificar los horarios de los servicios de limpieza, lavandería y áreas comunes
DESCRIPCIÓN	El software debe permitir a las recepcionistas modificar los horarios los horarios establecidos de los servicios de lavandería, limpieza y horarios disponibles áreas comunes.		
FUENTE	RECEPCIONISTAS		

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 28. Requisito funcional 14

IDENTIFICADOR	SRF-014	TÍTULO	Registrar solicitud de reserva de servicios de limpieza, lavandería y áreas comunes
DESCRIPCIÓN	El software debe permitir a los residentes reservar los servicios de lavandería, limpieza y las áreas comunes en los horarios disponibles.		
FUENTE	RESIDENTES		

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 29. Requisito funcional 15

IDENTIFICADOR	SRF-015	TÍTULO	Registrar reprogramación de servicios de limpieza, lavandería y áreas comunes
DESCRIPCIÓN	El software debe permitir a las recepcionistas reprogramar los servicios de limpieza, lavandería y áreas comunes en los horarios disponibles		
FUENTE	RESIDENTES		

Fuente: Elaboración propia.

6.2.2 Requisitos no funcionales

Ahora presentaremos los requisitos que restringen o condicional a los requisitos funcionales clasificados por su tipo.

6.2.2.1 Seguridad. El requisito no funcional ambientado para la seguridad de la página web es el siguiente:

Tabla 30. Requisito no funcional 1

IDENTIFICADOR	RNF-001	TÍTULO	Ocultar caracteres de contraseña
DESCRIPCIÓN	El software debe ocultar los caracteres de las contraseñas de los usuarios al digitalizarla		

Fuente: Elaboración propia.

6.2.2.2 Manejo de errores. El requisito no funcional ambientado para el manejo de errores de la página web es el siguiente:

Tabla 31. Requisito no funcional 2

IDENTIFICADOR	RNF-002	TÍTULO	Mostrar la disponibilidad de horarios de los servicios de lavandería, limpieza y salas comunes
DESCRIPCIÓN	El software debe mostrar automáticamente al residente los horarios de los servicios de lavandería, limpieza y salas comunes después de ingresar el ID		

Fuente: Elaboración propia.

6.2.2.3 Interfaz. El requisito no funcional ambientado para la interfaz de la página web es el siguiente:

Tabla 32. Requisito no funcional 3

IDENTIFICADOR	RNF-003	TÍTULO	Colores en la interfaz
DESCRIPCIÓN	El software deberá ser de colores claros para no cansar a la operadora.		

Fuente: Elaboración propia

6.2.2.4 Restricciones. El requisito no funcional ambientado para las restricciones de la página web es el siguiente:

Tabla 33. Requisito no funcional 4

IDENTIFICADOR	RNF-004	TÍTULO	No se debe reservar la sala de estudio por más de 3 horas
DESCRIPCIÓN	El software no debe reservar una sala de estudio por más de 3 horas.		

Fuente: Elaboración propia

6.3 Diseño de la interfaz de la página web de la residencia

Con el desarrollo del diseño de la interfaz de la página web de la residencia, el usuario podrá conocer más y aprovechar al máximo los servicios que se ofrecen dentro de ella.

El diseño es fácil de entender y de manejar, donde el usuario podrá realizar reservas en la sala de estudio, programar su día de lavado de ropa o de limpieza a la habitación, comunicarse con el personal de la residencia para resolver dudas si es que no desea acercarse personalmente, entre otras mejoras. Esto permite un ahorro de tiempo innecesario tanto para los colaboradores como para los residentes, al no tener que emplear tiempo en ir hasta las habitaciones y no obtener una respuesta positiva para realizar los servicios o no recibir el servicio porque los colaboradores se encuentran ocupados atendiendo a otros residentes respectivamente.

A continuación, los diseños de las interfaces elaboradas mediante la herramienta Balsamiq:



Figura 74. Diseño de interfaz de página principal

Fuente: Elaboración propia

Esta interfaz representa la página principal de la residencia Camplus. A través de las imágenes, el residente o usuario externo obtendrá toda la información necesaria para que pueda conocer los servicios, las características principales y las instalaciones de la residencia. A su vez, en la parte superior derecha, se encuentran tres botones denominados: Usuarios, para el acceso de los residentes, administradores y recepcionistas a la interfaz respectiva; Contáctanos, para que el usuario externo pueda contactarse con el personal de la residencia; y Secciones, donde se encuentra la información sobre la misión, visión y los servicios específicos que brinda la residencia para jóvenes. Esto se puede apreciar en la siguiente figura:



Figura 75. Diseño de interfaz de página principal- secciones
Fuente: Elaboración propia



Figura 76. Diseño de interfaz- contáctanos
Fuente: Elaboración propia

La interfaz de la *Figura 76* se obtiene tras presionar el botón denominado “Contáctanos”, donde el cliente o usuario externo puede apreciar y tener los números de teléfono móvil y/o fijo para resolver sus dudas o para preguntar sobre alguna información adicional. Asimismo, en caso la persona lo desee, tiene la opción de dejar un mensaje al personal de la residencia tras haber rellenado los campos correspondientes y se le contactará vía correo electrónico para su respectiva respuesta.



Figura 77. Diseño de interfaz de página principal Usuarios

Fuente: Elaboración propia

Las opciones que se aprecian en la interfaz se obtienen tras presionar el botón Usuarios. Como se mencionó previamente, tanto los residentes, administradores como los recepcionistas podrán acceder a sus cuentas personales de Camplus, ya sea para satisfacer sus necesidades si es que es residente, supervisar la interacción en la página web si es que es Administrador, o gestionar los servicios si es que es Recepcionista.

Figura 78. Diseño de interfaz de usuario

Fuente: Elaboración propia

Si el residente desea ingresar a su cuenta Camplus personal, la interfaz anterior muestra cómo podrá hacerlo. Mediante la entrada de los datos nombre de usuario y contraseña, el residente podrá acceder a su información personal, revisar los avisos generales de la residencia y/o solicitar de los servicios que la residencia ofrece.

Horarios de reserva		
2:00 a.m.	12:00 p.m.	6:00 p.m.
9:00 a.m.	1:00 p.m.	7:00 p.m.
11:00 a.m.	3:00 p.m.	8:00 p.m.

Los horarios sombreados no están disponibles

Sólo puede seleccionar 3 horarios como máximo en 1 día

Se le enviará una respuesta a su mensajería en un tiempo máximo de 2 horas

Solicitar reserva

Figura 79. Diseño de interfaz para reservar la sala de estudio

Fuente: Elaboración propia

La interfaz anterior está dirigida para el residente, la cual detalla que a través de su cuenta personal de Camplus, podrá solicitar una reserva en la Sala de estudio al seleccionar una hora disponible que aparece como opción en la pantalla de la página web. Asimismo, tras haber culminado con su solicitud, el residente recibirá una respuesta de confirmación a su correo electrónico en un tiempo máximo de 2 horas.

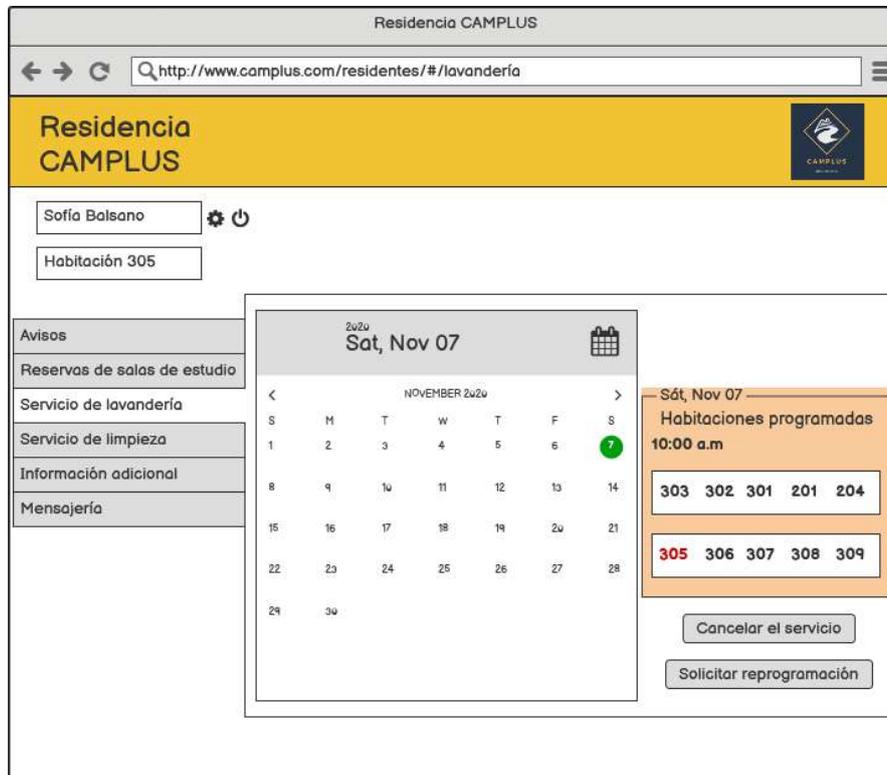


Figura 80. Diseño de interfaz del servicio de lavandería

Fuente: Elaboración propia

La interfaz anterior está también dirigida al residente y representa una de las interfaces del servicio de lavandería, aquí el residente puede cancelar el servicio de lavandería si en caso no lo desea el día que se le ha asignado según el horario establecido por el personal de la residencia. Asimismo, si es que el residente lo desea, podrá solicitar una reprogramación del servicio donde posteriormente recibirá la respuesta de confirmación en su correo electrónico.

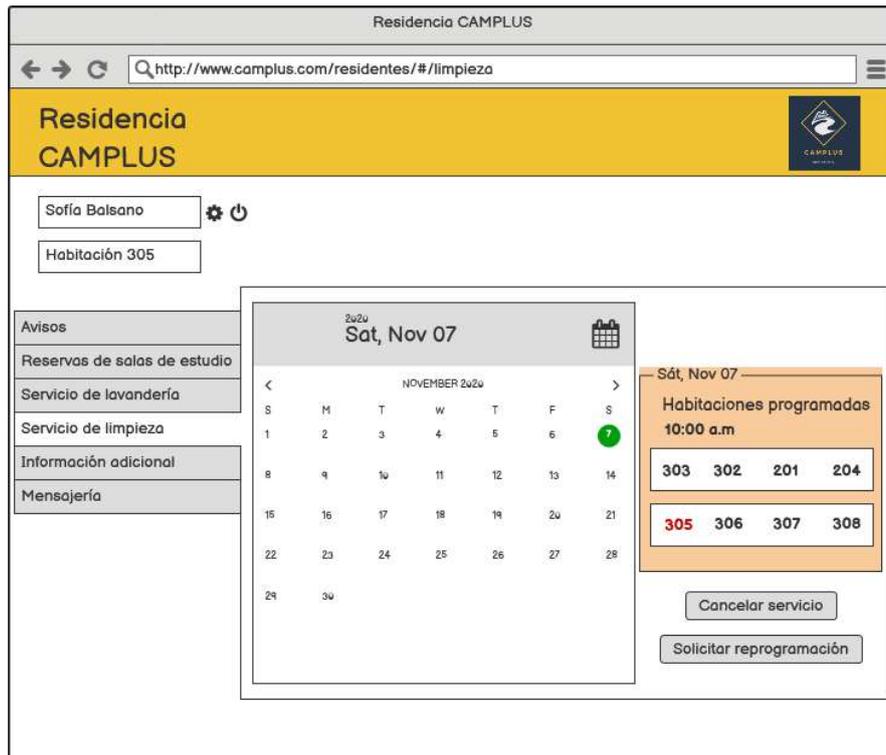


Figura 81. Diseño de interfaz del servicio de limpieza

Fuente: Elaboración propia

Así como hay una interfaz sobre el servicio de lavandería, también existe una para el servicio de limpieza. Esta interfaz web indica cómo el residente, a través de su cuenta personal de Camplus, podrá cancelar o solicitar una reprogramación del servicio de limpieza a su habitación en caso no lo desee el día en que se le ha asignado según el horario establecido por el personal de la residencia. En caso el residente solicite una reprogramación, la respuesta de confirmación será enviada a su correo electrónico.

Capítulo 7

Plan operativo

El capítulo presenta información sobre el Plan Operativo de la residencia para jóvenes, iniciando por el mapa global que abarca a todos los procesos que lograrán que la empresa se sostenga y funcione; continúa con el mapa de ámbito de cada uno de los procesos estratégicos, operativos y de soporte; y al tener ambos mapas, el siguiente punto es el desarrollo del Manual de Procedimiento “MAPRO”; finalmente, podrá observar el análisis y control de cuellos de botella en los diferentes procesos que posee la residencia.

7.1 Mapa global y de ámbito de la residencia

De manera separada, se explicará el Mapa global y los mapas de ámbito de la Residencia para jóvenes Camplus.

7.1.1 Mapa global

A continuación, se detallarán los procesos de la residencia en forma interrelacionada. Se debe definir qué procesos son importantes en la residencia para poder mapearlos en procesos estratégicos, operativos, y de soporte, con el objetivo de poder alinearlos y diseñar los procedimientos adecuados que se desean brindar.

7.1.1.1 Procesos estratégicos. Se divide en planificación, gestión de recursos, marketing y publicidad, gestión de los clientes y políticas empresariales.

7.1.1.1.1 Planificación. “Esta función determina por anticipado cuáles son los objetivos que deben cumplirse y que debe hacerse para alcanzarlos” (Guanillo, 2011). Logrando organizar los recursos, procedimientos, asignaciones de trabajo e implementación de herramientas de control que permitan disminuir los riesgos de futuros problemas con los clientes o dentro de la organización.

7.1.1.1.2 Gestión de recursos. La residencia tiene una capacidad de 192 residentes lo que significa una enorme necesidad de recursos humanos, financieros, materiales, y tecnológicos; es por esto que se necesita una adecuada gestión de recursos que permitan planificar, programar, y asignar previamente para aumentar su eficiencia.

7.1.1.1.3 Marketing y publicidad. Proceso necesario para poder alcanzar al público objetivo al que la residencia busca dirigirse. Según una encuesta realizada en el curso de

Iniciativa empresarial, el 95% del público objetivo de la residencia (una muestra de 160 personas) opinaron que el medio más adecuado para llegar a jóvenes son las redes sociales.

7.1.1.1.4 Gestión de los clientes. “Las tácticas que tienen como objetivo generar el bienestar y la satisfacción del consumidor se denomina Customer Relationship Management (CRM), que significa Gestión de Relaciones con el Cliente” (Esan, 2016). Este proceso es importante porque gracias a él se puede consolidar la relación con el cliente, logrando una imagen positiva de la residencia y de esta manera fidelizando al cliente.

7.1.1.1.5 Políticas empresariales. Es importante establecer principios generales que la residencia promete cumplir para así determinar la mejor manera de actuar ante situaciones que comprometen al cliente, creando una buena imagen de la residencia en él, que reflejará los valores de esta.

7.1.1.2 Procesos operativos. La residencia brindará cuatro tipos de servicios:

7.1.1.2.1 Servicio de admisión. Proceso en el cual el cliente puede adquirir una habitación realizando una serie de pasos instruidos por el recepcionista de la residencia, quien también es encargado de realizar las indicaciones y reglamentos de la estancia. Es uno de los primeros servicios que se le brinda al cliente por lo que es esencial para demostrar la buena imagen que se desea alcanzar.

7.1.1.2.2 Servicio de limpieza. Proceso importante brindado por el personal de la residencia donde se busca brindar un espacio limpio y ordenado mediante una serie de actividades al residente, para que pueda pasar una estancia cómoda llevándose como idea la calidad del servicio que se le busca ofrecer.

7.1.1.2.3 Servicio de lavandería. Proceso brindado por la residencia, permite al huésped tener un lugar donde pueda sanear sus prendas de una manera simple, accesible y rápida. Además, de brindarle adicionalmente un proceso de recojo, lavado, secado y planchado de sus pertenencias.

7.1.1.2.4 Atención al residente. Proceso fundamental que consiste en controlar las áreas de la residencia para poder brindar un servicio de calidad al cliente; gestionar los pedidos, reclamos y sugerencias realizados por el usuario, y evaluar el servicio ofrecido hasta un determinado momento con el objetivo de conocer la perspectiva del cliente y utilizar dicha información para mejorar o mantener la calidad de servicio.

7.1.1.3 Procesos de soporte. La residencia contará con cinco procesos de soporte:

7.1.1.3.1 Vigilancia. El proceso de soporte de vigilancia principalmente permite asegurar la buena imagen de la residencia al velar por la protección de los residentes y el cuidado de todos los bienes de la residencia. Asimismo, entre algunas de sus operaciones podemos encontrar el prevenir y controlar el ingreso y salida de las personas que transitan en la residencia, comunicar actos delictivos dentro o fuera de la residencia, entre otros.

7.1.1.3.2 Servicio de alimentación. Este proceso de soporte se ha tomado en cuenta debido a que la residencia tercerizará el servicio de alimentación, satisfaciendo otra

necesidad básica del joven residente al encontrar el comedor dentro del área. Además, este proceso complementa la calidad de servicio que la residencia desea ofrecer al cliente.

7.1.1.3.3 Mantenimiento. Para mantener y alargar la vida útil de los equipos e instalaciones de la residencia es conveniente contar con el proceso de mantenimiento, donde principalmente se elabora el Plan Anual de mantenimiento. Mediante este plan se asegura la calidad del servicio de la residencia, se logra una reducción de costos por mantenimiento correctivos y un ahorro de tiempo invertido en posibles reparaciones.

7.1.1.3.4 Sistemas de información. Proceso de soporte que se encarga de la obtención, gestión y comunicación de datos e información de y para la empresa con el fin de ser utilizados como apoyo en la toma de decisiones de la residencia.

7.1.1.3.5 Contabilidad. La residencia necesita de este proceso para manejar sus ingresos y egresos, obtener información clara sobre su situación económica actual en cualquier momento, conocer las utilidades o pérdidas al finalizar el ciclo económico e inclusive para elaborar proyecciones donde se vea por evitar una crisis económica que afecte gravemente a la residencia.

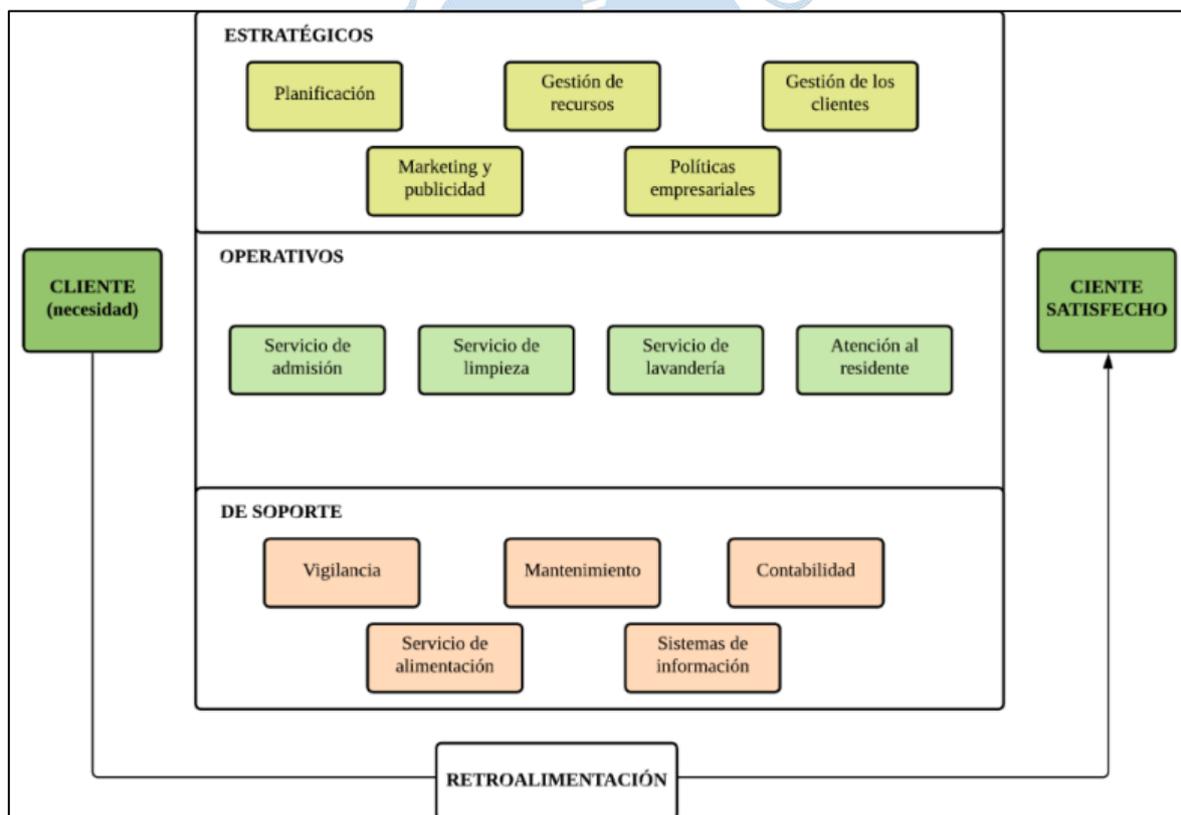


Figura 82. Mapa Global de la residencia Campus

Fuente: Elaboración propia

7.1.2 Mapa de ámbito

Se busca documentar los procesos operativos, pues son el *Core* del negocio de la residencia, debido a que crean valor para el cliente y tienen un impacto positivo sobre él. Estos procesos son los que aportan a los objetivos fundamentales de la organización.

Cada mapa de ámbito representa las operaciones de cada proceso donde en el capítulo posterior se desarrollará el manual de operaciones o procedimientos de cada operación.

7.1.2.1 Servicio de admisión. El proceso del servicio de limpieza consta de 2 operaciones importantes; Brindar información a los clientes, gestión de inscripción y matrícula, y facturación.

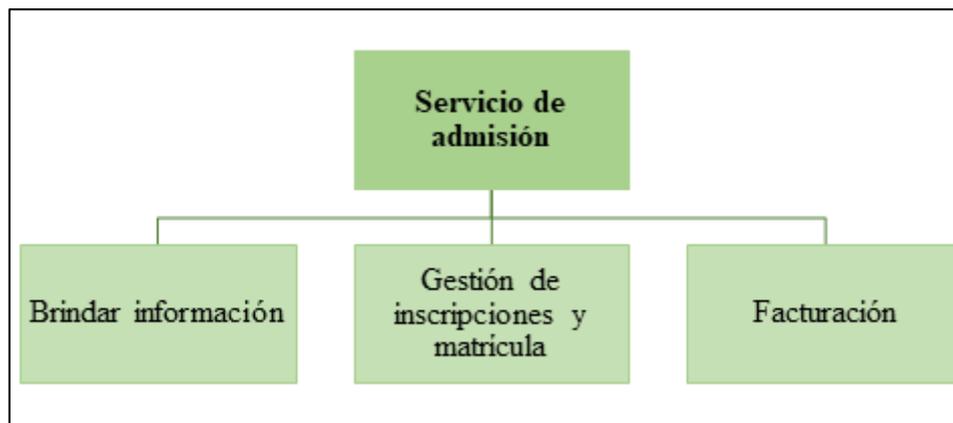


Figura 83. Mapa de ámbito del servicio de admisión

Fuente: Elaboración propia

7.1.2.2 Servicio de limpieza. El proceso del servicio de limpieza consta de 2 operaciones importantes; Limpiar habitaciones, limpiar áreas comunes y demás zona.

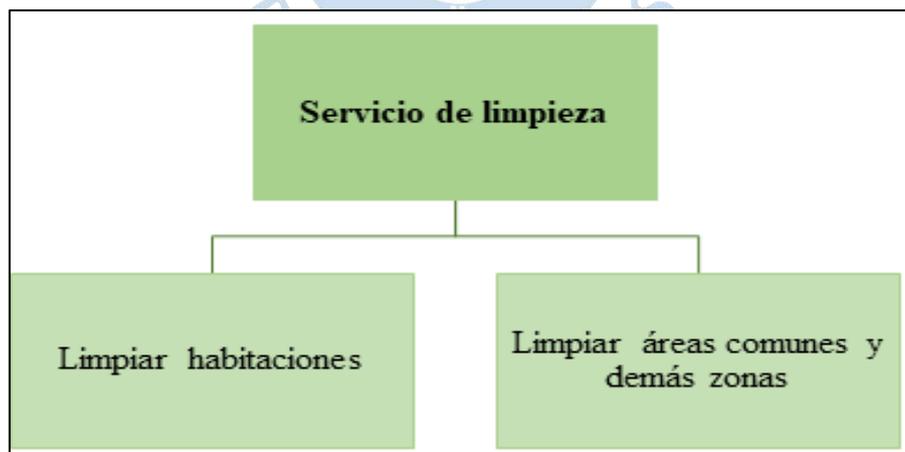


Figura 84. Mapa de ámbito del servicio de limpieza

Fuente: Elaboración propia

7.1.2.3 Servicio de lavandería. El proceso del servicio de lavandería consta de tres operaciones importantes; Clasificar ropa, sanear ropa (lavado y secado), planchado y empaquetado.

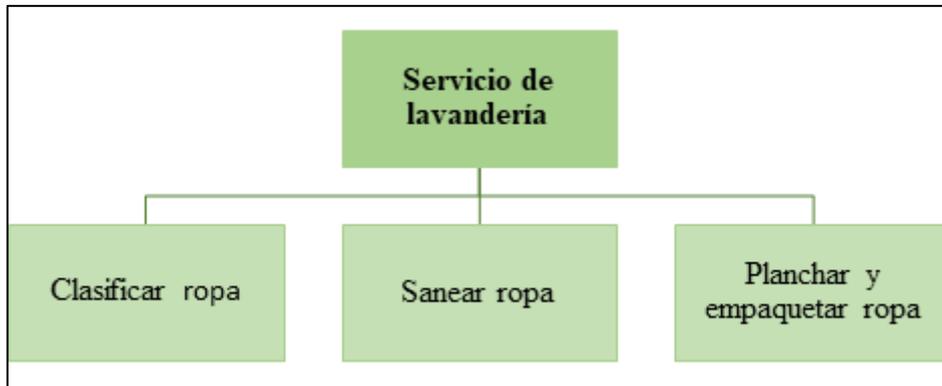


Figura 85. Mapa de ámbito del servicio de lavandería

Fuente: Elaboración propia

7.1.2.4 Atención al residente. El proceso de Atención al residente consta de cuatro operaciones importantes: Inspeccionar y controlar áreas, Gestionar pedidos, reclamos y sugerencias; Evaluar servicio; y Gestionar reservas de Sala de estudio.

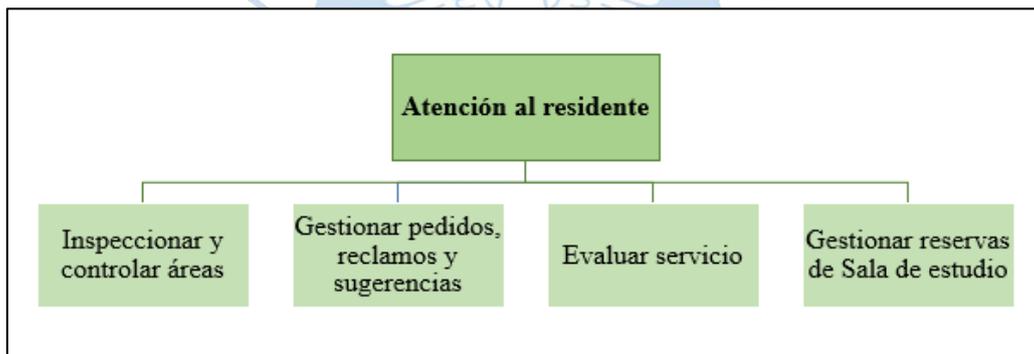


Figura 86. Mapa de ámbito de la atención al residente

Fuente: Elaboración propia

7.2 Manual de Operaciones del servicio de limpieza, lavandería, atención al cliente y admisión

Cada manual está elaborado con el fin de explicar paso a paso los procedimientos que permiten la ejecución de las operaciones dentro de la residencia, teniendo muy en cuenta una serie de protocolos y lineamientos que garantizan una buena calidad de servicio al cliente. A continuación, en la hoja siguiente, se presenta el desarrollo del manual:

7.2.1 Servicio de admisión

Se presenta el manual de procedimiento del servicio de admisión, el cual consiste en las operaciones de Brindar información, Gestión de inscripciones y matrícula; y Facturación.

Tabla 34. Políticas y lineamientos del procedimiento Brindar información.

	Procedimiento Brindar información	PR-DO-01 Fecha: 05/11/2020 Versión: 1
Unidad Administrativa: Dirección General de Administración		Área Responsable: Admisión
<p>1. Alcance: Este proceso estará a cargo únicamente de las dos recepcionistas, quienes brindarán información por los diferentes medios acerca de los servicios y las responsables de realizar el recorrido por la residencia.</p> <p>2. Responsabilidades: Responsable de la elaboración, emisión, control, vigilancia del procedimiento: Recepcionistas.</p> <p>3. Políticas y lineamientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Las recepcionistas deben mostrar amabilidad con todos y cada uno de los clientes bajo cualquier circunstancia. Procurar que el ambiente sea agradable, dónde el cliente se sienta a gusto. ➤ La sala de recepción debe contar con todas las medidas de higiene. ➤ Se debe ofrecer los servicios que tomen en cuenta las necesidades, gustos y preferencias de los clientes. (Ofrecer las habitaciones Simple, Doble y Plus de acuerdo con sus necesidades). ➤ Consultar la disponibilidad de tiempo antes de ofrecerle el recorrido por la residencia. ➤ Las recepcionistas deben proporcionar medios o vías para que los clientes puedan expresar sus dudas, inquietudes, problemas, solicitudes, comentarios y opiniones sobre los servicios. ➤ El personal debe estar capacitado para escuchar a los clientes sin juzgar, deben responder de forma oportuna, efectiva y cordial. ➤ No se debe hacer esperar a un cliente más de 30 minutos para que pueda ser atendido. ➤ Verificar las solicitudes recibidas por los interesados antes de las diez de la mañana y responder hasta antes de las cinco de la tarde del día siguiente. ➤ Las recepcionistas del turno de mañana deben verificar si existen cambios en la información o en los servicios brindados, antes de iniciar el día laboral. 		

Fuente: Elaboración propia

Tabla 35. Procedimiento- Brindar información.

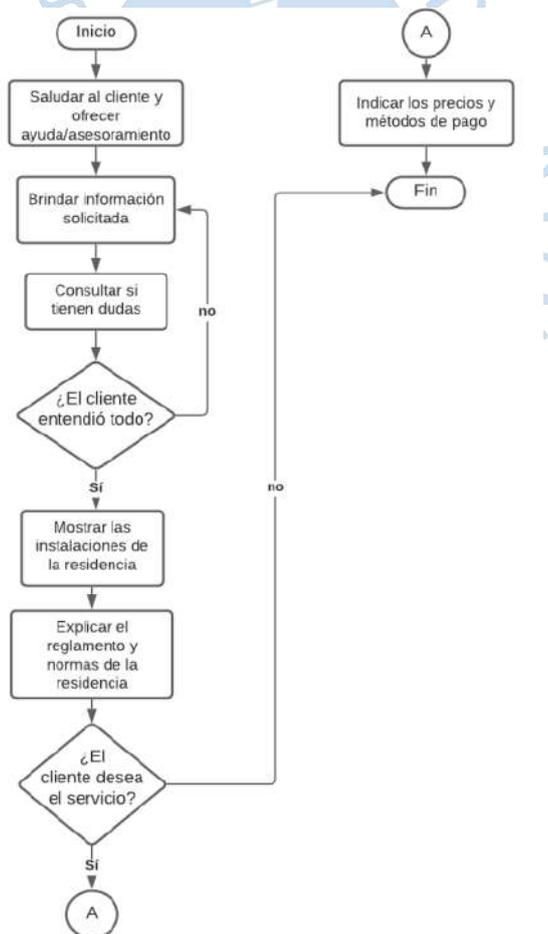
	Procedimiento		PR-DO-01
	Brindar información		Fecha: 05/11/2020
			Versión: 1
Unidad Administrativa: Dirección General de Administración		Área Responsable: Admisión	
Descripción de actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo
Atención personal			
1	Recepcionista	Saludar al cliente y ofrecer ayuda o asesoramiento	
2	Recepcionista	Brindar información solicitada acerca de los servicios que ofrece Camplus	
3	Recepcionista	Consultar si tienen dudas	
4	Recepcionista	Mostrar las instalaciones de la residencia	
5	Recepcionista	Explicar el reglamento y normas de la residencia	
6	Recepcionista	Indicar los precios y métodos de pago	

Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo
Atención página web			
1	Recepcionista	Revisar las solicitudes recibidas por los interesados	
2	Recepcionista	Agrupar y clasificar consultas similares	Documento de consultas
3	Recepcionista	Seleccionar información dependiendo del tipo de consulta	Documento de consultas
4	Recepcionista	Responder información solicitada por correo electrónico	
Atención telefónica			
1	Recepcionista	Saludar al cliente y ofrecer ayuda o asesoramiento	
2	Recepcionista	Brindar información solicitada acerca de los servicios que ofrece Camplus	
3	Recepcionista	Consultar si tienen dudas	
4	Recepcionista	Brindar precios	
5	Recepcionista	Acordar una cita en caso el cliente lo desea	

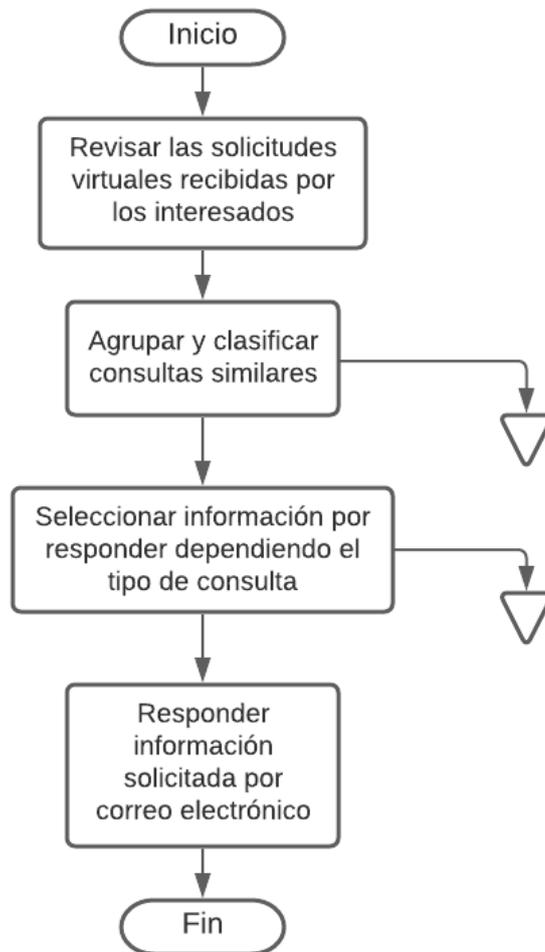
Fuente: Elaboración propia

Tabla 36. Diagrama de flujo del procedimiento- Brindar información.

	Procedimiento	PR-DO-01
	Brindar información	
		Fecha: 05/11/2020
		Versión: 1
		Página: 3 de 3
Unidad Administrativa: Dirección General de Administración	Área Admisión	Responsable:
Atención personal		



Atención web



Atención telefónica



Tabla 37. Políticas y lineamientos del procedimiento- Gestión de inscripciones y matrícula.

	Procedimiento	PR-DO-02
	Gestión de inscripciones y matrícula	Fecha:
		05/11/2020
		Versión: 1
		Página: 1 de 3
Unidad Administrativa: Dirección General de Administración		Área Responsable: Admisión
<ol style="list-style-type: none"> 1. Propósito del procedimiento: Gestionar el proceso de inscripción de los jóvenes residentes al adquirir una habitación en la residencia Camplus. Facilitarles el acceso a los contratos y reglamentos. 2. Alcance: Este proceso estará a cargo únicamente de las dos recepcionistas, quienes facilitarán la documentación, contratos para gestionar el proceso de inscripción y matrícula. 3. Responsabilidades: Responsable de la elaboración, emisión, control, vigilancia del procedimiento: Recepcionistas. 4. Políticas y lineamientos. <ul style="list-style-type: none"> ➤ Solicitar de manera cordial los datos personales del joven residente y de los padres o apoderados en caso sea menor de edad. ➤ Los datos de cada residente serán guardados en una base de datos en Excel. (nombre, edad, documento de identidad, universidad o centro laboral, lugar de nacimiento, datos de apoderado, teléfono, celular, correo electrónico) ➤ Solicitar al cliente su documento de identidad (DNI, pasaporte, visa) y escanearlo para guardarlo en la base de datos. ➤ Los clientes deben leer el reglamento de la residencia antes de acceder firmando el documento de las normas ➤ Los clientes deben recibir una copia de todos los documentos firmados. ➤ Antes de consultar en qué piso desean su habitación, se debe verificar la disponibilidad de las habitaciones en cada piso ➤ Consultarles a los jóvenes, en qué piso desearía su habitación, las recepcionistas deben recordarle la ubicación de las instalaciones o recomendarle una mejor opción al estudiante. ➤ En caso lo deseen, las recepcionistas deben mostrar la habitación elegida, para asegurar que sea la deseada por los jóvenes. ➤ A los padres de familia que no se encuentren con sus hijos para elegir la habitación se les debe dar la opción de cambiar de habitación, en caso el residente no esté de acuerdo con la primera opción. 		

Unidad Administrativa: Dirección General de Administración

Área Responsable: Admisión

- Las recepcionistas deben dar a conocer los horarios de los servicios de lavandería y limpieza.
- Los clientes deben estar informados acerca de los horarios en que pueden ser usadas las salas de estudio, la sala de entretenimiento, gimnasio.

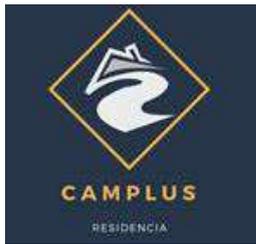
Fuente: Elaboración propia

Tabla 38. Procedimiento- Gestión de inscripciones y matrícula.

	Procedimiento		PR-DO-02
	Gestión de inscripciones y matrícula		Fecha: 18/10/2020
			Versión: 1
			Página: 2 de 3
Unidad Administrativa: Dirección General de Administración		Área Responsable: Admisión	
Descripción de actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo
Atención personal			
1	Recepcionista	Pedir datos personales del futuro residente y del apoderado (nombre, DNI, correo electrónico, número telefónico)	
2	Recepcionista	Preguntar que habitación desea.	
3	Recepcionista	Verificar si hay disponibilidad de este cuarto	
4	Recepcionista	Hacer firmar el contrato al residente donde acepta las normas y políticas de la residencia.	
5	Recepcionista	Hacer firmar el contrato al apoderado donde se compromete al pago de mensualidades durante el tiempo acordado de estancia.	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 39. Diagrama de flujo del procedimiento- Gestión de inscripciones y matrícula.



Procedimiento

PR-DO-02

Fecha:
05/11/2020

Gestión de inscripciones y matrícula

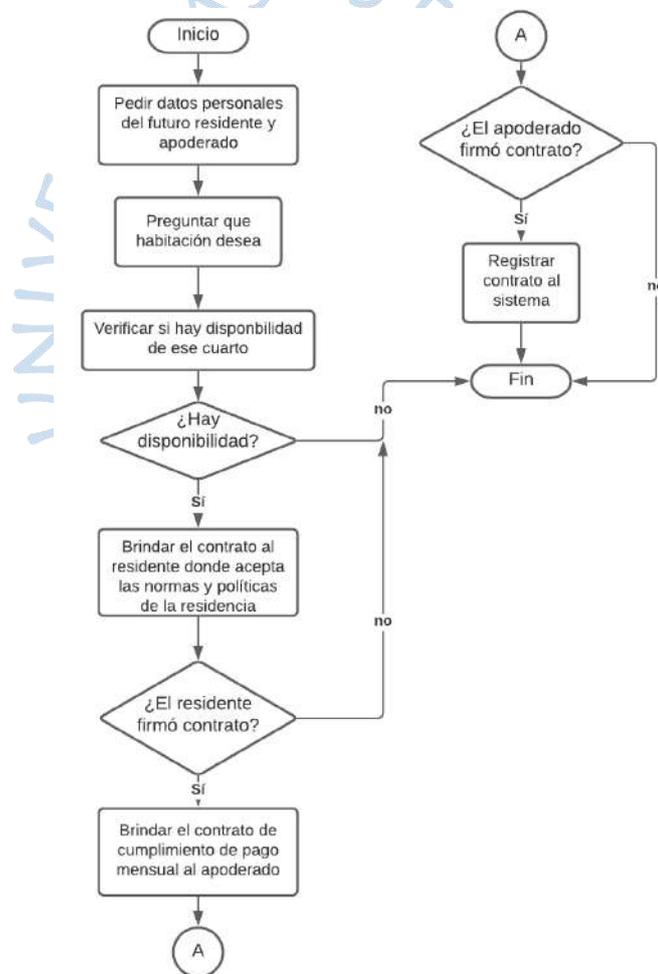
Versión: 1

Página: 3 de 3

Unidad Administrativa: Dirección General de Administración

Área Responsable: Admisión

Atención personal



Fuente: Elaboración propia

Tabla 40. Políticas y lineamientos del procedimiento - Facturación.

	Procedimiento	PR-DO-03
	Facturación	Fecha: 05/11/2020
		Versión: 1
		Página: 1 de 3
Unidad Administrativa: Dirección General de Administración		Área Responsable: Admisión
<p>1. Alcance: Este proceso estará a cargo únicamente de dos recepcionistas, quienes ofrecerán los diferentes medios de pago para facilitar el proceso de facturación con los clientes.</p> <p>2. Responsabilidades: Responsable de la elaboración, emisión, control, vigilancia del procedimiento: Recepcionistas.</p> <p>3. Políticas y lineamientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Consultar por cuál medio prefieren realizar el pago de la matrícula: en efectivo, a una cuenta bancaria, por medio de un aplicativo (yape, lukita, etc.), cheques. ➤ Ofrecer los números de cuenta de los diferentes bancos donde se puedan realizar el pago de la matrícula. ➤ Brindar el dispositivo POS, en caso el cliente requiera pagar una tarjeta de crédito y verificar si se efectuó el pago en caso se haya realizado por un medio electrónico. ➤ Siempre se debe entregar el comprobante de pago (Boleta o Factura), sin esperar a que el cliente te lo solicite. ➤ Las recepcionistas deben esperar que se efectuó el pago y no olvidar fotocopiar el comprobante de pago para archivarlo. ➤ Las recepcionistas deben manejar una caja chica diaria autorizada por administración. ➤ Después de verificar el pago, se le debe entregar la tarjeta de acceso, y explicar al residente el uso de la tarjeta de acceso, en qué lugares debe usarla y comunicar que sucederá en caso se le extravió la tarjeta de acceso. ➤ Se debe hacer entrega del usuario y contraseña de la página web, las recepcionistas deben explicar el uso de la página web para gestionar los diferentes servicios. ➤ Las recepcionistas deben despedirse cordialmente y agradecer su preferencia. 		

Fuente: Elaboración propia

Tabla 41. Procedimiento- Facturación.

	Procedimiento		PR-DO-03
	Facturación		Fecha: 05/11/2020
			Versión: 1
			Página: 2 de 3
Unidad Administrativa: Dirección General de Administración		Área Responsable: Admisión	
Descripción de actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo
Atención personal			
1	Recepcionista	Preguntar método de pago	
2	Recepcionista	Verificar si se hizo efectivo el pago	Váucher de pago
3	Recepcionista	Entregar boleta o realizar facturación	
4	Recepcionista	Guardar copia de boleta o factura	
5	Recepcionista	Buscar y entregar tarjeta de acceso de la habitación escogida.	
6	Recepcionista	Comunicar al nuevo residente usuario y contraseña para la página web	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 42. Diagrama de flujo del procedimiento- Facturación.



Procedimiento

PR-DO-03

Facturación

Fecha: 05/11/2020

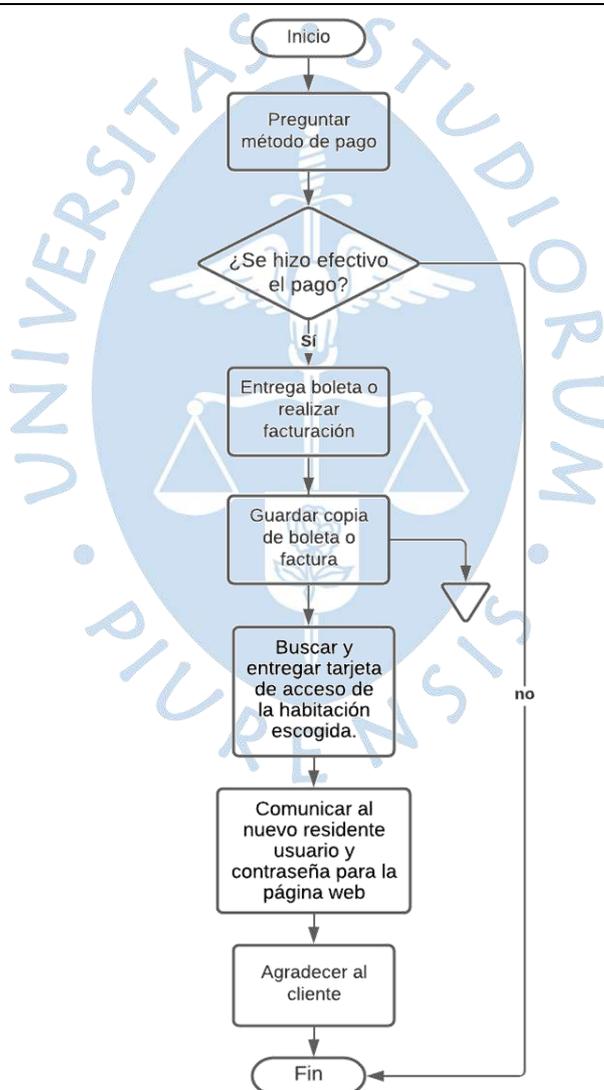
Versión: 1

Página: 3 de 3

Unidad Administrativa: Dirección General de Administración

Área Responsable: Admisión

Atención personal



Fuente: Elaboración propia

7.2.2 Servicio de limpieza

A continuación, se presenta el manual de procedimientos del servicio de limpieza, el cual tiene como operaciones el Limpiar habitaciones, y Limpiar áreas comunes y demás zonas.

Tabla 43. Políticas y lineamientos del procedimiento - Limpiar habitaciones.

	Procedimiento	PR-DO-04
	Limpiar habitaciones	Fecha: 05/11/2020
		Versión: 1
		Página: 1 de 3
Unidad Administrativa: Dirección General de Administración	Área Responsable: Limpieza	
1. Propósito del Procedimiento El procedimiento de la limpieza en las habitaciones tiene como objetivo garantizar y ofrecer un servicio eficiente y de calidad para así lograr constantemente la satisfacción del residente, y que este disfrute de una estancia adecuada. Este servicio es importante, ya que el huésped pasará el mayor tiempo dentro de la habitación		
2. Alcance Este procedimiento involucra únicamente al personal de limpieza. Está conformado por 3 personas, quienes se encargarán de limpiar las habitaciones para mantenerlas en buen estado.		
3. Responsabilidades Responsable de la limpieza, organización y reposición de las habitaciones de la residencia.		
4. Políticas y lineamientos <ul style="list-style-type: none">➤ El personal de limpieza debe asistir con vestimenta adecuada para realizar sus labores.➤ El aseo de las habitaciones se realizará desde las 10:00 a.m. hasta las 7:00 p.m. Si el residente se encuentra en su habitación, se le solicitará autorización para acceder, pero, si decide declinar el servicio, deberá informarle a la administradora al final de su turno.➤ Se debe cambiar las sábanas, cubrecamas y toallas una vez por semana.➤ El personal debe prestar especial atención a las pertenencias del residente, al momento de ordenar y limpiar su habitación. Asimismo, en ningún caso debe mover las cosas de su sitio.➤ En el momento de la limpieza, si la persona encuentra objetos personales y pequeños en el piso, deberá colocarlas en una bolsa, en cambio si se tratase de objetos grandes tendrá que dejarlas sobre la cama y ordenados. Además, en el caso de la habitación doble, colocar todos los objetos pequeños en bolsas y dejarlos frente al armario.		

Unidad Administrativa: Dirección General de Administración

Área Responsable: Limpieza

- Entregar la ficha dada por la administradora al final del día, indicando cuáles son los cuartos donde se han realizado la limpieza. No olvidar pedir y dejar las llaves de las habitaciones y del almacén con la administradora.
- Al realizar la limpieza de cada cuarto, dejar la puerta abierta para que haya constancia de que esa habitación se está limpiando y así no generar desconfianza en los demás residentes.
- Al momento que inicie el servicio de limpieza, se deberá colocar la señal de aviso de tareas de limpieza en la puerta del cuarto.
- No se puede solicitar reprogramación 3 horas antes del servicio pactado.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 44. Procedimiento- Limpia habitaciones.

	Procedimiento		PR-DO-04
	Limpiar habitaciones		Fecha:
			05/11/2020
			Versión: 1
		Página: 2 de 3	
Unidad Administrativa: Dirección General de Administración		Área Responsable: Limpieza	
Descripción de actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo
1	Personal de limpieza	Verificar qué piso y edificio corresponde limpiar	Funciones del puesto de trabajo
2	Personal de limpieza	Solicitar las llaves de las habitaciones y del almacén a la administradora	
3	Administradora	Entrega de llaves	
4	Personal de limpieza	Dirigirse al almacén	
5	Personal de limpieza	Disponer de los materiales y productos de limpieza.	
6	Personal de limpieza	Dirigirse al piso correspondiente	
7	Personal de limpieza	Tocar la puerta	
8	Personal de limpieza	Ingresar a la habitación y dejar la puerta abierta	

Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo
9	Personal de limpieza	Colocar la señal de aviso de tareas de limpieza en la puerta	
10	Personal de limpieza	Abrir las ventanas	
11	Personal de limpieza	Comprobar las luces, enchufes y aparatos electrónicos	
12	Personal de limpieza	Recoger todos los desechos y vaciar papeleras	
13	Personal de limpieza	Cambiar las sábanas y cubrecamas y tender la cama	
14	Personal de limpieza	Recoger y colocar los objetos personales tirados en bolsas	
15	Personal de limpieza	Dejar las bolsas sobre la cama	
16	Personal de limpieza	Realizar un aseo profundo en el cuarto de baño	
17	Personal de limpieza	Colocar nuevas toallas	
18	Personal de limpieza	Ordenar y reponer las cosas en su sitio	
19	Personal de limpieza	Barrer y trapear el piso.	
20	Personal de limpieza	Cerrar la puerta y retirar el aviso de limpieza	
21	Personal de limpieza	Dejar los materiales y productos de limpieza en almacén	
22	Personal de limpieza	Entregar las llaves de las habitaciones y del almacén	
23	Personal de limpieza	Entregar la lista de cuartos donde se han realizado la limpieza.	
24	Personal de limpieza	Notificar a la administradora si hay un daño en la habitación	
25	Administradora/recepcionista	Registrar lista, entrega de llaves y lista de daños	Formato del servicio de limpieza a las habitaciones

Fuente: Elaboración propia

Tabla 45. Diagrama de flujo del procedimiento- Limpiar habitaciones.



Procedimiento
Limpiar habitaciones

PR-DO-04

Fecha: 05/11/2020

Versión: 1

Página: 3 de 3

Unidad Administrativa: Dirección General de Administración

Área Responsable: Limpieza

Diagrama de flujo

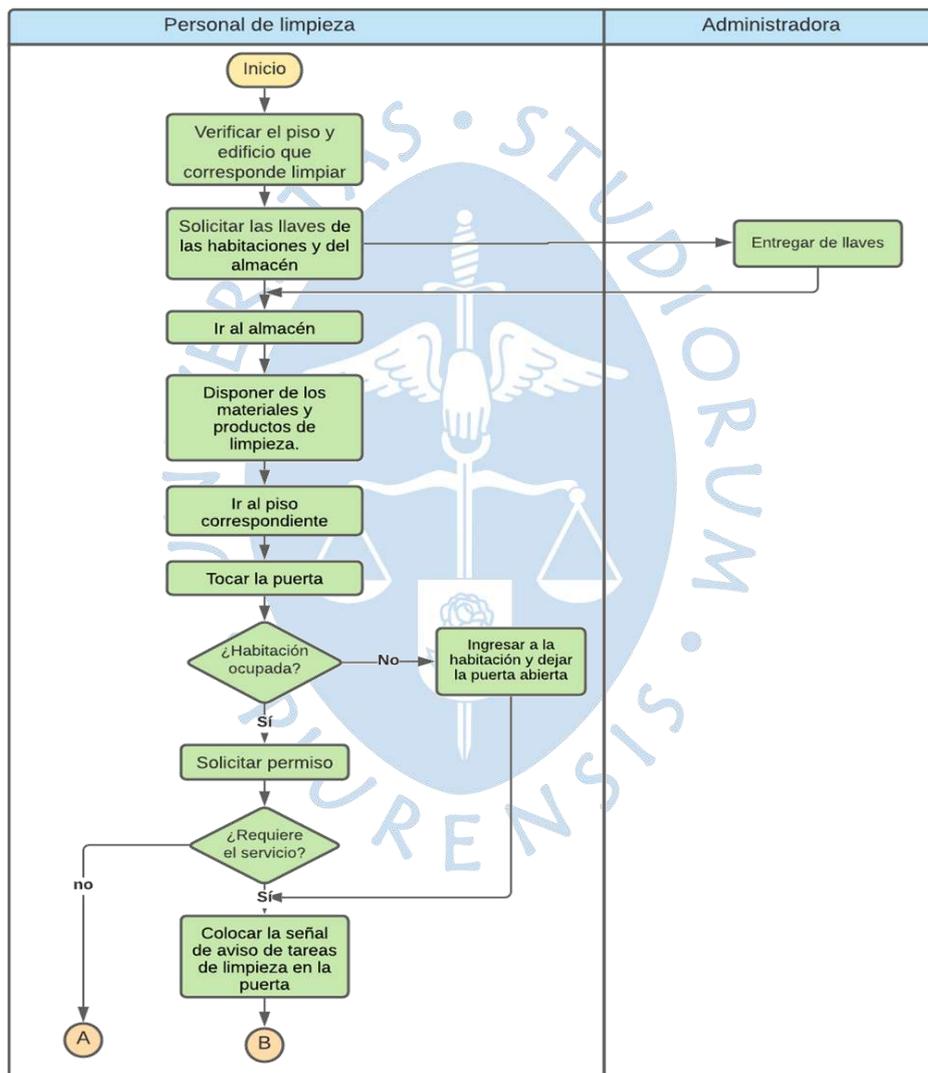


Diagrama de flujo

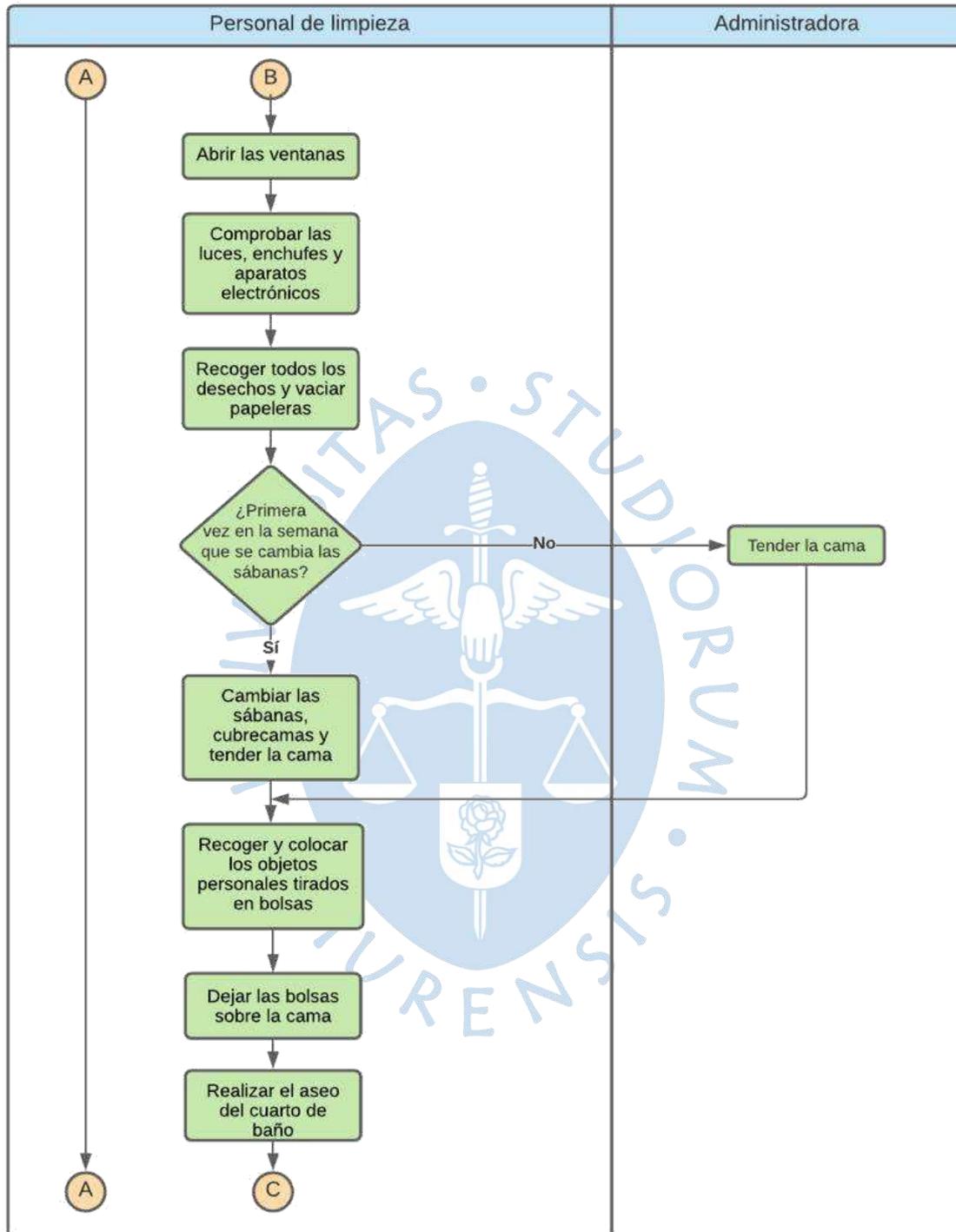
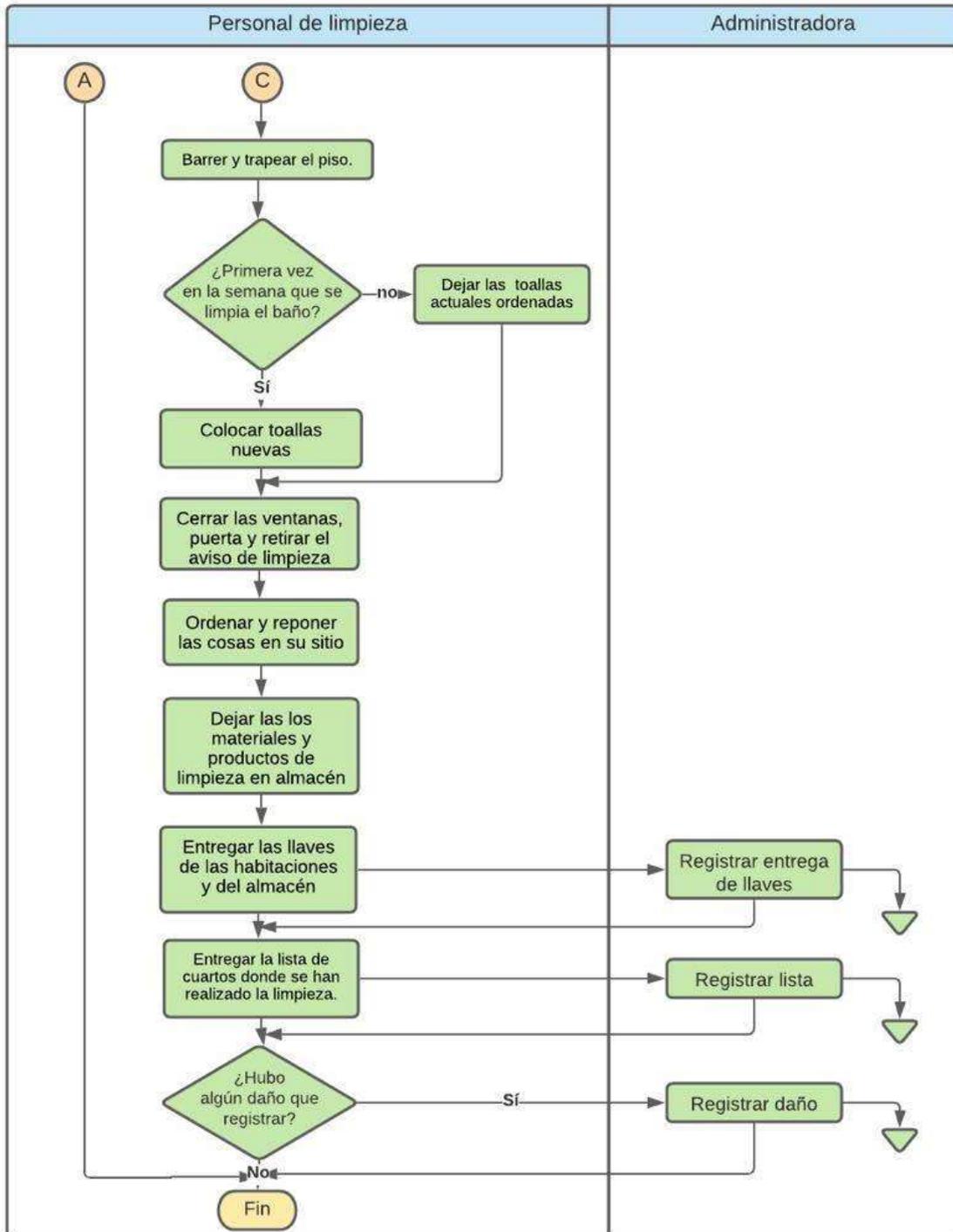


Diagrama de flujo



Fuente: Elaboración propia

Tabla 46. Políticas y lineamientos del procedimiento Limpiar áreas comunes y demás zonas.

	Procedimiento	PR-DO-05
	Limpiar áreas comunes y demás zonas	Fecha: 05/11/2020
		Versión: 1
		Página: 1 de 3
Unidad Administrativa: Dirección General de Administración		Área Responsable: Limpieza
<p>1. Propósito del Procedimiento El propósito de este procedimiento es ofrecer y garantizar un servicio de limpieza de calidad, para así mantener las áreas comunes y demás zonas fuera de posibles contaminaciones y también para prevenir las condiciones de suciedad que pueden afectar a los residentes. De esta manera, se podrá disponer de áreas limpias, saludables y seguras.</p> <p>2. Alcance Este procedimiento involucra únicamente al personal de limpieza quien está conformado por 3 personas, quienes son los encargados de realizar el servicio de limpieza en las áreas comunes y demás zonas.</p> <p>2. Responsabilidades Responsable de la limpieza, organización y orden de las áreas comunes y demás zonas de la residencia: Personal de limpieza.</p> <p>3. Políticas y lineamientos</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ El personal de limpieza debe asistir con vestimenta adecuada para realizar sus labores. ➤ El aseo de las áreas comunes y zonas se realizará desde las 10:00 a.m. hasta las 7:00 p.m. ➤ Si durante las labores de limpieza se encuentran objetos personales de los residentes, se deberán entregar a la administradora indicando hora y lugar. ➤ Si el personal está realizando sus labores de limpieza, debe colocar la señal de aviso de tareas de limpieza. ➤ Cuando el piso esté recién trapeado, el personal debe colocar la señal de atención de piso mojado, para prevenir accidentes. ➤ Saludar a los residentes que se encuentran en los pasillos. ➤ Debe respetarse el orden de trabajo con respecto a las áreas comunes y demás zonas. ➤ De acuerdo con el cronograma, la hora de descanso es de 2:00 p.m. a 3:00p.m. 		

Unidad Administrativa: Dirección General de Administración

Área Responsable: Limpieza

- Entregar la ficha dada por la administradora al final del día, indicando las áreas donde se han realizado la limpieza.
- Pedir y dejar las llaves de las áreas, de las demás zonas y del almacén con la administradora.
- Para el desarrollo de esta actividad el personal deberá proveerse de: guantes, mandil, mascarilla, recipiente con agua, trapeador, jabón, desinfectantes según el área
- Al terminar los turnos de trabajo los implementos y material utilizado debe ser guardado en almacén y de manera ordenada.
- Notificar a la administradora si hay algún daño en alguna de las áreas comunes y zonas.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 47. Procedimiento- Limpiar áreas comunes y demás zonas.

	Procedimiento		PR-DO-05
	Limpiar áreas comunes y demás zonas		Fecha: 05/11/2020 Versión: 1 Página: 2 de 3
Unidad Administrativa:	Dirección General de Administración.		Área Responsable: Limpieza
Descripción de actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo
1	Personal de limpieza	Verificar que áreas comunes o zonas toca limpiar	Funciones del puesto de trabajo
2	Personal de limpieza	Solicitar las llaves de las áreas comunes, zonas y almacén.	
3	Administradora	Entregar las llaves correspondientes	
4	Personal de limpieza	Ir al almacén	
5	Personal de limpieza	Disponer de los materiales y productos de limpieza.	
6	Personal de limpieza	Ir al área o a la zona correspondiente	
7	Personal de limpieza	Ingresar al área	

Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo
8	Personal de limpieza	Colocar la señal de aviso de tareas de limpieza	
9	Personal de limpieza	Recoger todos los desechos y vaciar papeleras	
10	Personal de limpieza	Limpiar el polvo de los muebles	
11	Personal de limpieza	Ordenar las cosas en su sitio.	
12	Personal de limpieza	Barrer y trapear el piso	
13	Personal de limpieza	Colocar la señal de atención de piso mojado.	
14	Personal de limpieza	Retirar la señal de atención cuando el piso esté seco.	
15	Personal de limpieza	Dejar los materiales y productos de limpieza en almacén.	
16	Personal de limpieza	Entregar las llaves de las áreas comunes y demás zonas.	
17	Personal de limpieza	Entregar la lista de áreas y zonas donde se han realizado la limpieza.	
18	Personal de limpieza	Notificar a administradora/recepcionista si hay un daño en las áreas y demás zonas.	Formato del servicio de limpieza de áreas comunes y demás zonas

Fuente: Elaboración propia

Tabla 48. Diagrama de flujo del procedimiento Limpiar áreas comunes y demás zonas.



Procedimiento

PR-DO-05

Limpiar áreas comunes y demás zonas

Fecha:

05/11/2020

Versión: 1

Página: 3 de 3

Unidad Administrativa: Dirección General de Administración.

Área Responsable: Limpieza

Diagrama de flujo

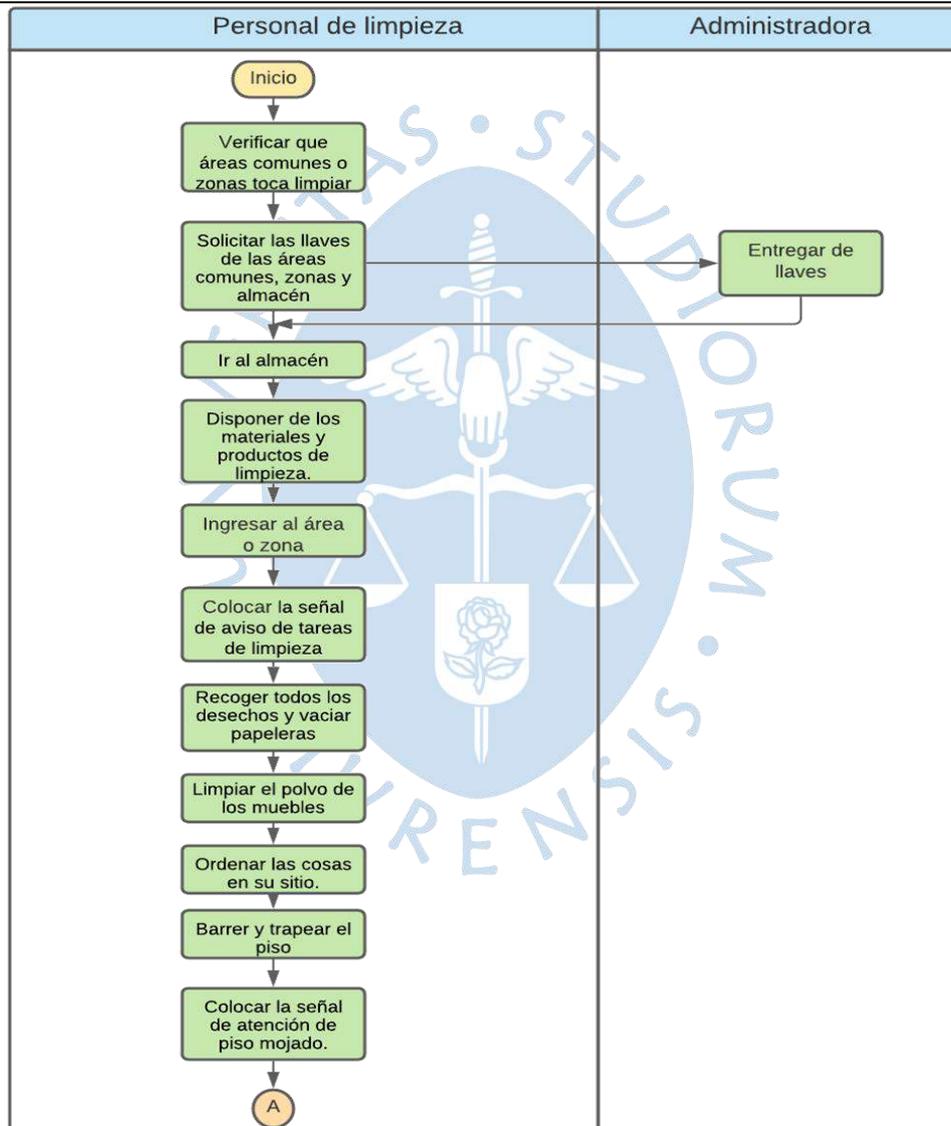
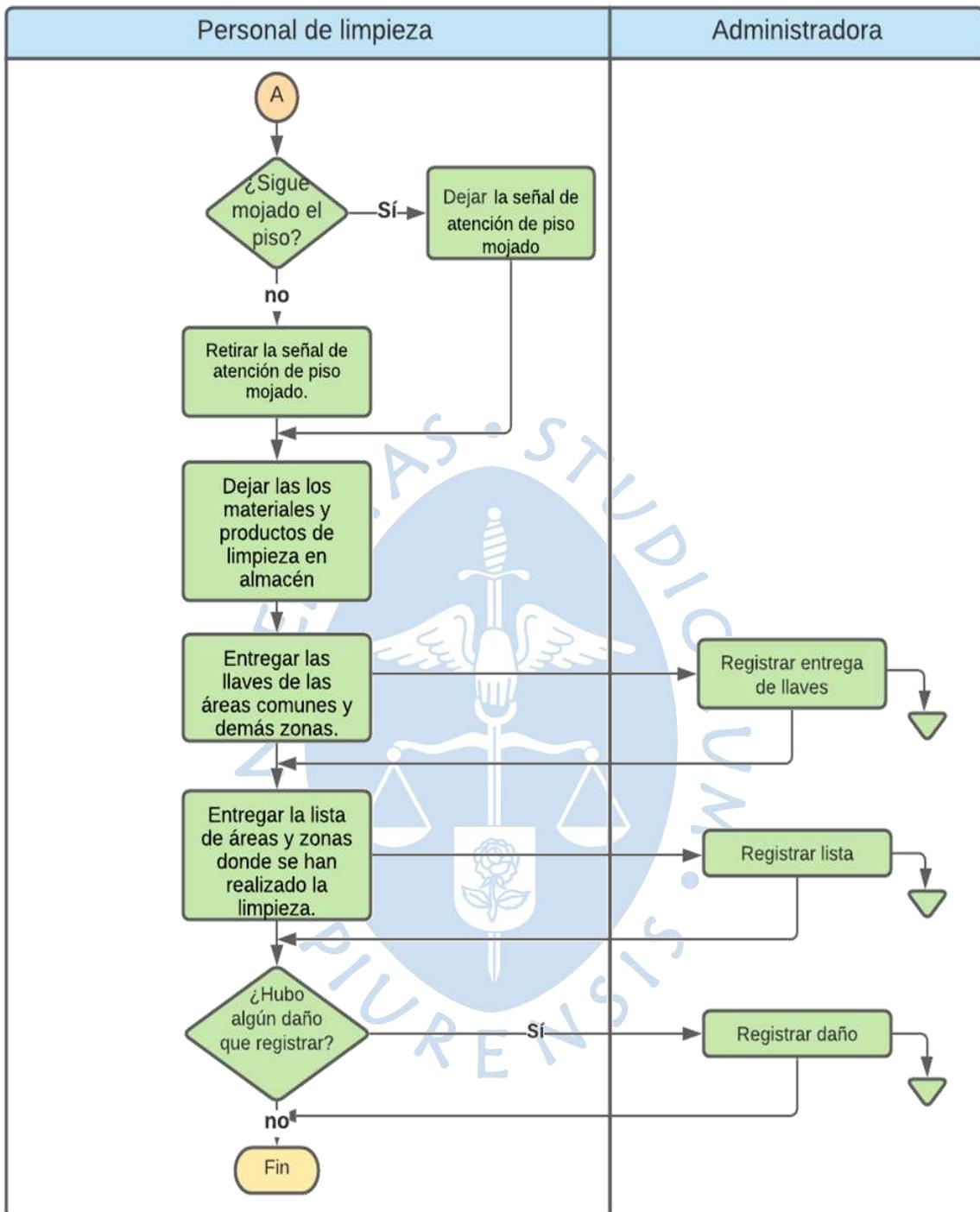


Diagrama de flujo



Fuente: Elaboración propia

7.2.3 Servicio de lavandería

A continuación, se presenta el manual de procedimientos del servicio de lavandería, el cual tiene como procedimientos; Clasificar ropa, saneamiento de ropa y, planchado y empaquetado.

Tabla 49. Políticas y lineamientos del procedimiento - Clasificar ropa.

	Procedimiento	PR-DO-06
	Clasificar ropa	Fecha: 04/11/2020
		Versión: 1
		Página: 1 de 3
Unidad Administrativa: Dirección General de Administración.		Área Responsable: Limpieza

1. Propósito del Procedimiento

La clasificación de la ropa de los residentes permite utilizar distintos ciclos de lavado o lavar en diferentes temperaturas, con el objetivo de darle al cliente una prenda limpia y en buen estado. Sin embargo, lo más importante es que la clasificación reduce las probabilidades de que una prenda se tiña de otro color.

2. Alcance

Este procedimiento involucra únicamente al personal de lavandería quien está conformado por dos personas, quienes son los que recoger la ropa de la habitación de los clientes y la llevan al área de lavandería para poder clasificarla según corresponda.

3. Responsabilidades

Responsable de la elaboración, emisión, control, vigilancia del procedimiento: Personal del servicio de lavandería.

4. Políticas y lineamientos

- Clasificación por colores: Las prendas de color blanco deben ir juntas. Los colores claros, como rosado, amarillo deben ser separadas en otro grupo. Finalmente, los colores oscuros, como gris, negro, rojo, azul y similares, van en otro grupo.
- Si se encuentra cualquier tipo de objeto dentro de las prendas, se debe separar dicho objeto dentro de la bolsa de la persona que le corresponde esa prenda, y notificar a la recepcionista tan pronto cuando acabe esta operación.
- Solo se puede clasificar la ropa una vez que haya sido posteriormente etiquetada.
- Si la prenda presenta daños como huecos, manchas desteñidas, desbordados, etc. Se debe registrar el daño y a quien le pertenece para posteriormente tomarle una foto a la prenda dañada.
- Si dos personas de la misma habitación requieren el servicio de lavandería, se debe proceder a etiquetar el número de la habitación junto con el nombre del propietario de la bolsa de ropa.
- Se debe tocar la puerta siempre antes de entrar a la habitación, si no hay ninguna respuesta en 2 minutos, se podrá proceder a abrir la puerta con la llave maestra y recoger la bolsa de ropa asignada al servicio de lavandería, esta operación no debe durar más de 2 minutos y debe realizarse con la puerta abierta.

- Si el cliente desea el servicio de lavandería completo fuera del cronograma que le fue asignado debe pagar una penalidad de S/5 para poder realizarle este servicio.
- El prestador no es responsable de objetos o valores olvidados en las prendas, los daños que pudiera sufrir la prenda en caso de que ésta no cuente con instrucciones de lavado o sean erróneas; c) el deterioro de rellenos, entretelas y partes ocultas de la prenda. no está obligado a eliminar las manchas que por su naturaleza sean insolubles.
- El lavado de sábanas, almohadas o toallas no le corresponde responsabilidad al área de lavado de la residencia, este se debe realizar en un servicio a terceros.
- Si se tiene una prenda que puede sufrir daños al momento del proceso de lavado, se debe comunicar con la recepcionista administradora para que así esta se contacte con el dueño de la prenda y autorice su lavado.
- El recojo de la ropa de cada habitación se debe hacer en bolsas de tela, que han sido entregadas a cada residente para poder realizar este procedimiento adecuadamente.
- El peso máximo de ropa sucia por cliente deber ser menos a 4 kg, si el peso excede solo se le realizará el servicio de lavado al número total de prendas equivalentes a 4 kg.
- El residente no puede solicitar reprogramación del servicio 3 horas antes de su horario asignado

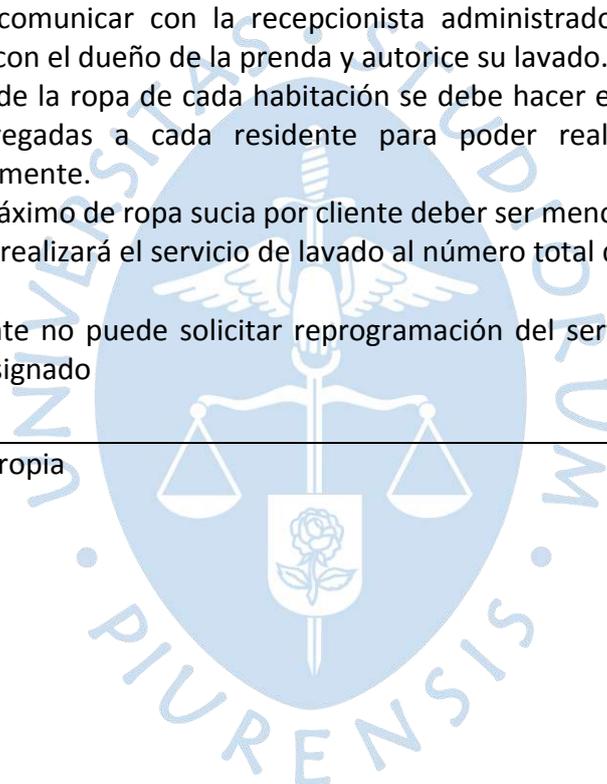


Tabla 50. Procedimiento Clasificar ropa.

	Procedimiento		PR-DO-06
	Clasificar ropa		Fecha:
			04/11/2020
			Versión: 1
		Página: 2 de 3	
Unidad Administrativa: Dirección General de Administración.		Área Responsable: Lavandería	
Descripción de actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo
1	Auxiliar de lavandería	Revisar cronograma del servicio de lavandería	
2	Auxiliar de lavandería	Recoger llaves de las habitaciones que requieren servicio de lavandería	
3	Auxiliar de lavandería	Tocar puerta de la habitación asignada	
4	Auxiliar de lavandería	Recibir bolsa de ropa sucia en cada habitación	Ficha de ingreso
5	Auxiliar de lavandería	Etiquetar bolsa con el número de la habitación	Etiquetas
6	Auxiliar de lavandería	Meter bolsa al carrito de lavandería	
7	Auxiliar de lavandería	Abrir bolsas y etiquetar cada prenda con el número de habitación determinada	
8	Auxiliar de lavandería	Contar número de prendas por habitación (cliente)	
10	Auxiliar de lavandería	Registrar número de prendas ingresadas por cliente	Manual de registro de entradas y salidas
11	Auxiliar de lavandería	Comprobar que no haya ningún objeto en ellas (bolsillos)	

Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo
12	Auxiliar de lavandería	Inspeccionar y registrar estado de la prenda si fuera el caso	Sistema
13	Auxiliar de lavandería	Darle vuelta a las prendas que presenten botones o cremalleras	
14	Auxiliar de lavandería	Clasificar ropa en color, tipo de tela o nivel de suciedad en cestas	Etiqueta de instrucciones de lavado de las prendas
15	Auxiliar de lavandería	Colocar las prendas delicadas en una bolsa de malla	
16	Auxiliar de lavandería	Ir hacia las lavadoras	

Fuente: Elaboración propia



Tabla 51. Diagrama de flujo del procedimiento- Clasificar ropa.



Procedimiento
Clasificar ropa

PR-DO-06

Fecha:
04/11/2020

Versión: 1

Página: 3 de 3

Unidad Administrativa: Dirección General de Administración.

Área Responsable: Lavandería

Diagrama de flujo

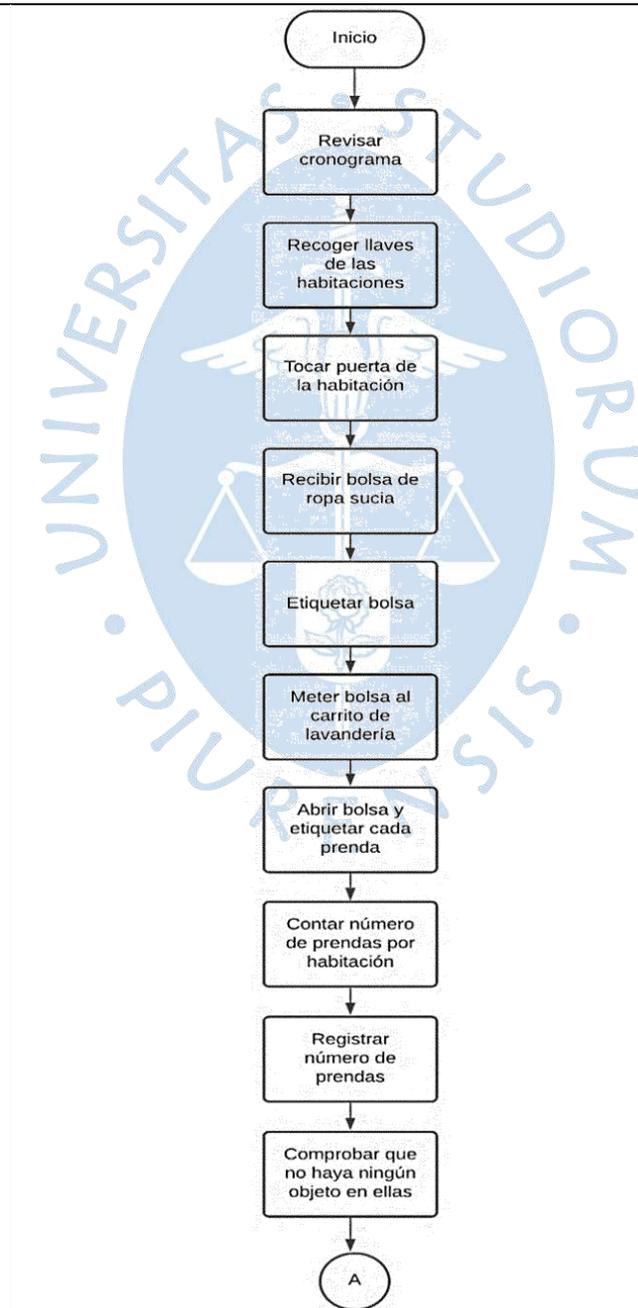
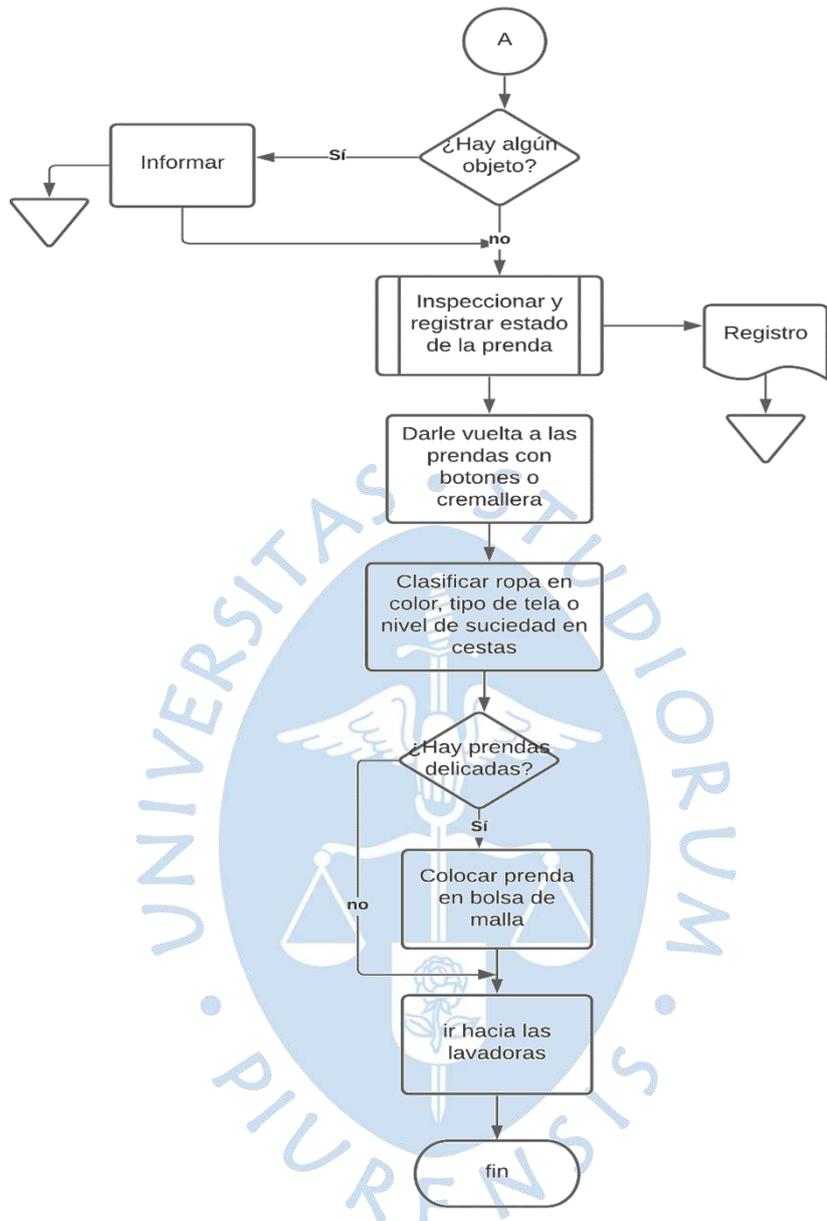


Diagrama de flujo



Fuente: Elaboración propia

Tabla 52. Políticas y lineamientos del procedimiento- Lavar y secar ropa.

	Procedimiento Lavar y secar ropa	PR-DO-07 Fecha: 04/11/2020 Versión: 1 Página: 1 de 3
Unidad Administrativa: Dirección General de Administración.		Área Responsable: Lavandería
<ol style="list-style-type: none"> 1. Propósito del Procedimiento El propósito de este procesamiento es ofrecer una limpieza de calidad que garantice el saneamiento y correcto estado de las prendas entregadas por el residente 2. Alcance Este procedimiento involucra únicamente al personal de lavandería quien está conformado por dos personas, quienes son los que lavar y secar la ropa de los clientes en las maquinas establecidas por la residencia 3. Responsabilidades Responsable de la elaboración, emisión, control, vigilancia del procedimiento: Personal del servicio de lavandería 4. Políticas y lineamientos <ul style="list-style-type: none"> ➤ La carga de ropa no debe excederse a la capacidad de la máquina a utilizar para el lavado o secado, esta información debe estar a la vista del auxiliar de lavandería para evitar inconvenientes. ➤ El auxiliar de lavandería no será responsable de daños en la maquinaria por falta de mantenimiento durante la operación, caso contrario si los daños se incurrieron por objetos introducidos en la misma, el operario deberá responder por estos. ➤ Se debe utilizar solo insumos como jabones, detergentes, suavizante solo si la maquinaria lo permite en sus especificaciones. ➤ Si la prenda sufre algún tipo de daño en el proceso de lavado o secado, sea según el caso, el operario de lavandería debe hacerse responsable. ➤ Es responsabilidad de los auxiliares de lavandería coordinar el mantenimiento y el buen manejo de la maquinaria de lavandería. ➤ Las prendas más delicadas expuestas a daños por lavado en lavadora deben lavarse manualmente 		

Unidad Administrativa: Dirección General de Administración.

Área Responsable: Lavandería

- La limpieza y desinfección del área de lavandería es responsabilidad del personal de limpieza y los auxiliares de lavandería
- El personal de lavandería debe tener buenas prácticas de limpieza personal, para poder realizar correctamente sus tareas
- No se debe sobrecargar la secadora, se debe dejar un espacio en el tambor, para extender la vida útil y las prendas se puedan secar más rápido.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 53. Procedimiento lavar y secar ropa.

		Procedimiento	PR-DO-07
		Lavar y secar ropa	Fecha: 04/11/2020
			Versión: 1
			Página: 2 de 3
Unidad Administrativa: Dirección General de Administración.		Área Responsable: Lavandería	
Descripción de actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo
1	Auxiliar de lavandería	Verificar las etiquetas de instrucciones de lavado de la ropa	
2	Auxiliar de lavandería	Pesar cada cesta clasificada	
3	Auxiliar de lavandería	Armar cestas según peso	
4	Auxiliar de lavandería	Programar la lavadora según la clasificación de ropa (Ciclo normal, delicado o especial)	Manual de instrucciones de la lavadora
5	Auxiliar de lavandería	Configurar la temperatura del agua	
6	Auxiliar de lavandería	Colocar los insumos en la lavadora (detergente, suavizante, etc.)	

Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo
7	Auxiliar de lavandería	Colocar la ropa de la cesta a la lavadora	
8	Auxiliar de lavandería	Iniciar lavado	
10	Auxiliar de lavandería	Lavar a mano	
11	Auxiliar de lavandería	Descargar la ropa del proceso de lavado en el carrito de lavandería	
12	Auxiliar de lavandería	Verificar si las prendas están completamente limpias	
13	Auxiliar de lavandería	Verificar las etiquetas de instrucciones de secado de la ropa	
14	Auxiliar de lavandería	Colocar la ropa en secadora	
15	Auxiliar de lavandería	Seleccionar programa de secado	Manual de instrucciones de secado
16	Auxiliar de lavandería	Iniciar secado	
17	Auxiliar de lavandería	Descargar la ropa del proceso de secado en el carrito de lavandería	
18	Auxiliar de lavandería	Limpiar filtro de pelusas de la secadora	
19	Auxiliar de lavandería	Llevar el carrito de lavandería al área de planchado	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 54. Diagrama de flujo del procedimiento- Lavar y secar ropa.



Procedimiento
Lavar y secar ropa

PR-DO-07

Fecha: 04/11/2020

Versión: 1

Página: 3 de 3

Unidad Administrativa: Dirección General de **Área Responsable:** Lavandería Administración.

Diagrama de flujo

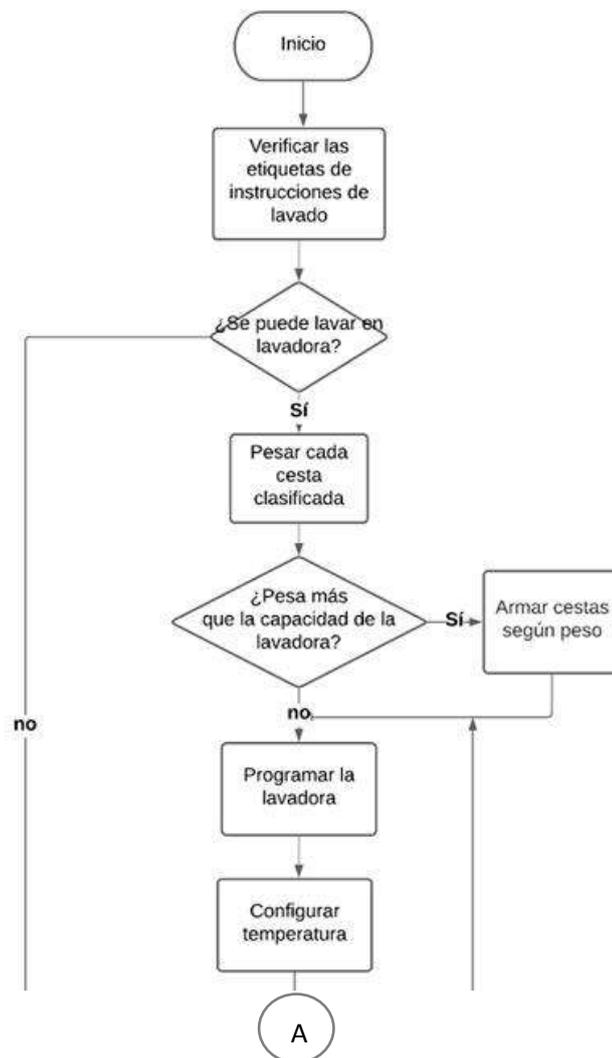


Diagrama de flujo

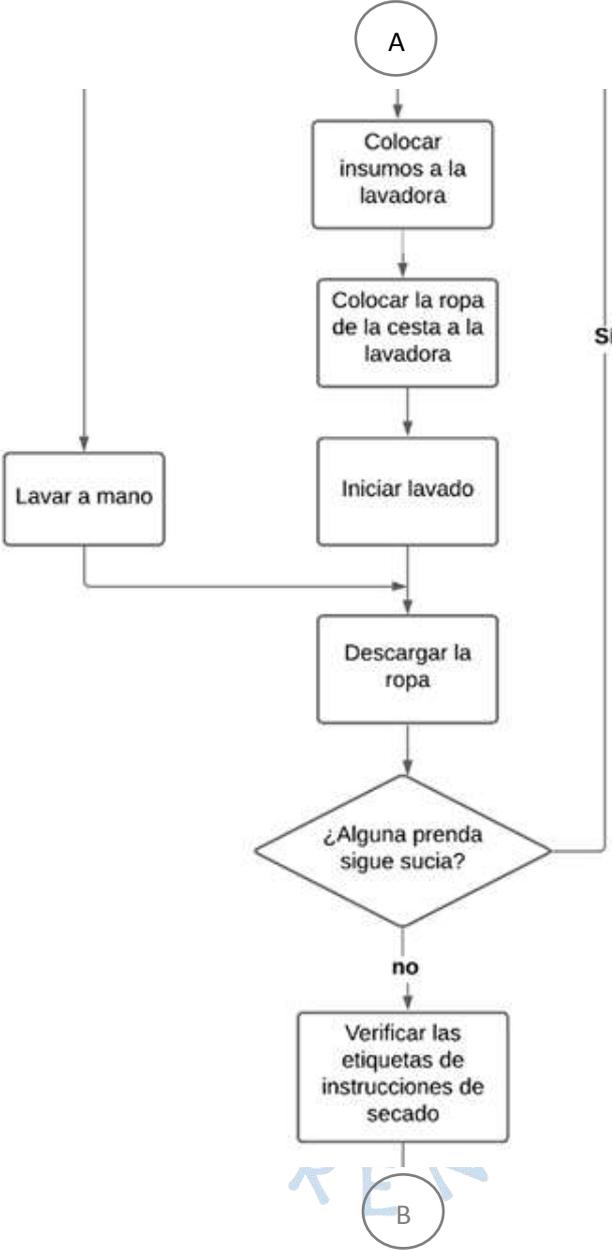
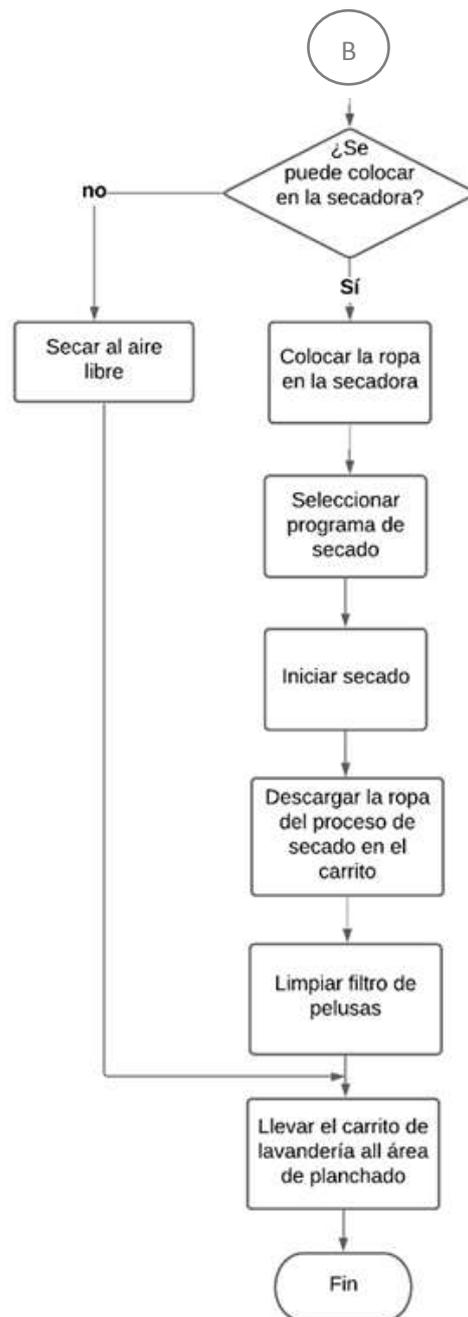


Diagrama de flujo



Fuente: Elaboración propia

Tabla 55. Políticas y lineamientos del procedimiento- Planchar y etiquetar ropa.

	Procedimiento	PR-DO-08
	Planchar y etiquetar ropa	Fecha: 04/11/2020
		Versión: 1
		Página: 1 de 3

Unidad Administrativa: Dirección General de Administración.

Área Responsable: Lavandería

1. Propósito del Procedimiento

El propósito de realizar este procedimiento es entregar la ropa limpia de una manera estética, produciéndole al cliente una sensación de calidad y cuidado en sus prendas.

2. Alcance

Este procedimiento involucra únicamente al personal de lavandería quien está conformado por dos personas, quienes son los que son encargadas de planchar la ropa para poder doblarla y empaquetarlas para así poder entregarla hasta la habitación del residente que haya solicitado el servicio.

3. Responsabilidades

Responsable de la elaboración, emisión, control, vigilancia del procedimiento: Personal del servicio de lavandería.

4. Políticas y lineamientos

- Una vez que se haya dejado de utilizar la plancha, esta se debe colocar en posición vertical, desconectar y vaciar el tanque de agua.
- Se debe tener un máximo de 10 prendas en las bolsas de plástico para empaquetar, cada bolsa debe de llevar la etiqueta de la habitación donde pertenecen esas prendas.
- Si la prenda sufre algún tipo de daños por la culpa de la plancha, el auxiliar debe hacerse responsable.
- Se debe indemnizar la prenda en caso de pérdida o daño por planchado, a su propietario en un 50% del valor de la prenda que el residente debe de demostrar en un periodo máximo de 10 días.
- Se debe entregar las prendas limpias en un máximo de 2 días.

Unidad Administrativa: Dirección General de Administración.

Área Responsable: Lavandería

- En caso de limpieza defectuosa, el residente puede solicitar a la recepcionista una nueva limpieza sin cobro alguno. El plazo máximo para la solicitud es de 8 horas después de la entrega de la ropa.
- Se debe tocar la puerta siempre antes de entrar a la habitación, si no hay ninguna respuesta en 2 minutos, se podrá proceder a abrir la puerta con la llave maestra y recoger la bolsa de ropa asignada al servicio de lavandería, esta operación no debe durar más de 2 minutos y debe realizarse con la puerta abierta.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 56. Procedimiento- Planchar y etiquetar ropa.



Procedimiento

PR-DO-08

Fecha:
04/11/2020

Versión: 1

Página: 2 de 3

Planchar y etiquetar ropa

Unidad Administrativa: Dirección General de Administración.

Área Responsable: Lavandería

Descripción de actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo
1	Auxiliar de lavandería	Meter la ropa de cada huésped en bolsas de tela (las bolsas están identificadas con el número de habitación del huésped)	
2	Auxiliar de lavandería	Quitar las etiquetas con el número de habitación de las prendas	
3	Auxiliar de lavandería	Verificar las etiquetas de planchado de las prendas	

Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo
4	Auxiliar de lavandería	Ajustar la plancha según el tipo de prenda	Manual de instrucciones de la lavadora
5	Auxiliar de lavandería	Colocar prenda de una bolsa determinada sobre el planchador	
6	Auxiliar de lavandería	Pulverizar la prenda con ayuda de la plancha	
7	Auxiliar de lavandería	<p>Planchar prenda:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Camisas, polos y blusas: se debe planchar primero, puños, mangas, hombros y finalmente el cuerpo de la prenda. 2. Pantalones: Se debe planchar primero la zona de los bolsillos y cintura, para finalmente terminar por la parte de las piernas y dobladillos. 	
8	Auxiliar de lavandería	Colgar prenda en el colgador de lavandería	
9	Auxiliar de lavandería	Doblar prenda	
10	Auxiliar de lavandería	Meter prendas en bolsa de plástico	
11	Auxiliar de lavandería	Verificar que el número total de prendas de un determinado cliente sea igual a las prendas registradas	Manual de registro de entradas y salidas
12	Auxiliar de lavandería	Sellar bolsa con cinta	

Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo
14	Auxiliar de lavandería	Colocar prendas en la bolsa de tela determinada	
15	Auxiliar de lavandería	Colocar bolsa con la ropa planchada en el estante	
16	Auxiliar de lavandería	Llevar bolsa con las prendas limpias a la habitación del residente	

Fuente: Elaboración propia



Tabla 57. Diagrama de flujo del procedimiento- Planchar y etiquetar ropa.



Procedimiento

PR-DO-08

Planchar y etiquetar ropa

Fecha:
04/11/2020

Versión: 1

Página: 3 de 3

Unidad Administrativa: Dirección General de Administración.

Área Responsable: Lavandería

Diagrama de flujo

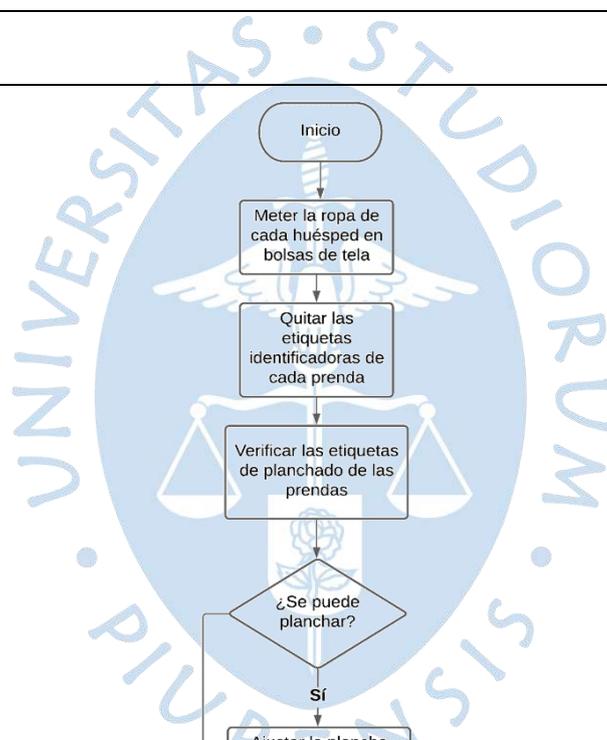
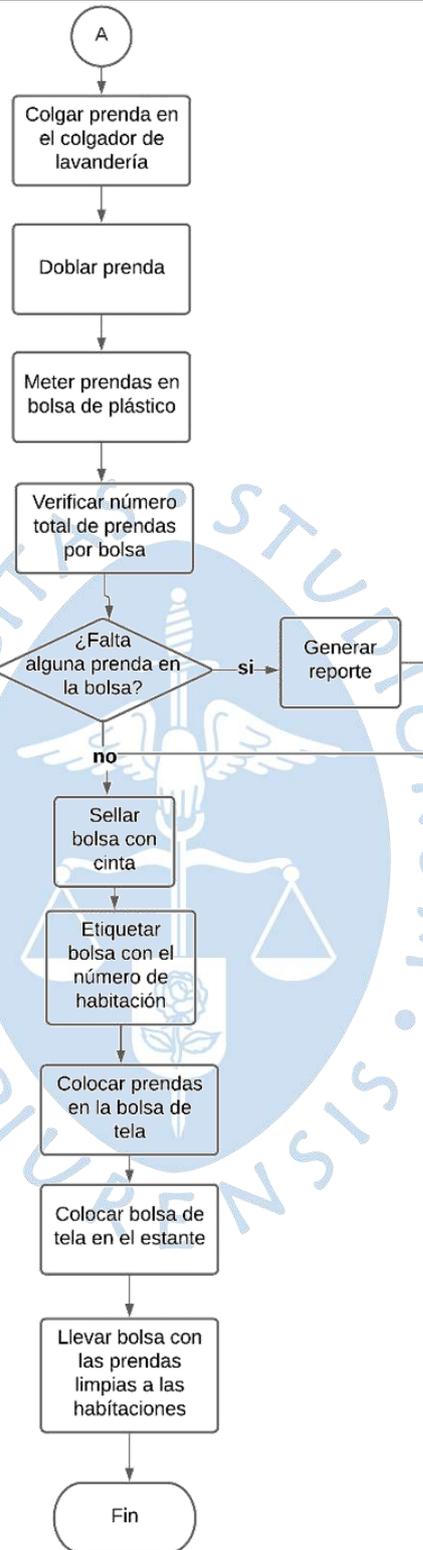


Diagrama de flujo



Fuente: Elaboración propia

7.2.4 Servicio de Atención al residente

A continuación, se presenta el manual de procedimientos del servicio de Atención al residente, el cual tiene como operaciones el Inspeccionar y controlar áreas, Gestionar reclamos, pedidos y sugerencias, evaluar servicio; y finalmente, Gestionar reserva de Sala de estudio.

Tabla 58. Políticas y lineamientos del procedimiento Inspeccionar y controlar áreas.

	Procedimiento	PR-DO-09
		Fecha: 04/11/2020
	Inspeccionar y controlar áreas	Versión: 1
		Página: 1 de 3
Unidad Administrativa: Dirección General de Administración.		Área Responsable: Atención al residente
1. Responsabilidades Responsable de inspeccionar y controlar áreas de la residencia, de registrar daños y perjuicios en los bienes, de realizar informes trimestrales y de entregarlos a Administración.		
2. Definiciones <ul style="list-style-type: none">➤ Daño: Es la pérdida o deterioro sufrido en un bien por la falta de acatamiento de una obligación.➤ Perjuicio: Es la privación de cualquier ganancia lícita que se deja de recibir del bien al no haber acatado una obligación.		
3. Políticas y lineamientos <ul style="list-style-type: none">➤ Debe conocer las funciones o responsabilidades del colaborador y de los servicios brindados a inspeccionar y controlar.➤ Uso adecuado del vocabulario.➤ Ser amable y educado con los colaboradores.➤ Mantener una excelente presentación personal:<ul style="list-style-type: none">○ Mujeres: Buena higiene personal, accesorios discretos, maquillaje suave, y buen porte de su uniforme o ropa.○ Hombre: Afeitados, cabello corto, ropa formal, buena higiene personal.➤ Se requiere que el responsable sea una persona muy observadora en el proceso de inspección.➤ Es necesario que el responsable tenga a su entera disposición un lapicero o dispositivo móvil, el registro de daños y perjuicios o de incidentes.➤ Al dirigirse a las diversas áreas de la residencia debe saludar cortésmente a sus colaboradores.		

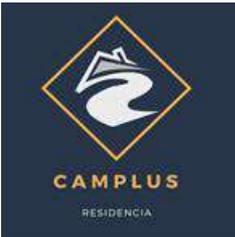
Unidad Administrativa: Dirección General de Administración.

Área Responsable: Atención al residente

- Mantener una comunicación abierta con el colaborador, puede realizar preguntas como: ¿Ha realizado su trabajo a tiempo?, ¿Ha sucedido algún percance en su área de trabajo?
- Debe escuchar atento a sus colaboradores y tomar apuntes de lo que se le comunica.
- De ser necesario, debe tomar fotos a los bienes que han sufrido algún daño material.
- Ser muy objetivo y positivo al momento de plantear las mejoras a sus colaboradores de la residencia.
- Comunicar al colaborador que es su obligación mantener en un adecuado estado de orden y limpieza su área de trabajo.
- Despedirse cortésmente del colaborador y agradecerle por su tiempo.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 59. Procedimiento Inspeccionar y controlar áreas.

	Procedimiento Inspeccionar y controlar áreas	PR-DO-09 Fecha: 04/11/2020 Versión: 1 Página: 2 de 3
--	---	--

Unidad Administrativa: Dirección General

Área Responsable: Atención al residente

Descripción de actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo
1	Recepcionista	Leer y entender funciones del colaborador	Funciones del puesto de trabajo
2	Recepcionista	Alistar lapicero, dispositivo móvil con cámara y apuntes	
3	Recepcionista	Dirigirse al área a inspeccionar y controlar	
4	Recepcionista	Saludar al colaborador	
5	Recepcionista	Caminar e inspeccionar área	

Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo
6	Recepcionista	Dirigirse al colaborador y realizar preguntas	
7	Recepcionista	Registrar información	Formato de inspección y control de áreas
8	Recepcionista	Tomar fotos del área y comunicar daños en los bienes a su superior	
9	Recepcionista	Despedirse del colaborador	
10	Recepcionista	Completar el formato de inspección y control de áreas	Formato de inspección y control de áreas completo
11	Recepcionista	Recopilar formatos completos trimestrales	Formatos de inspección y control de áreas completo
12	Recepcionista	Realizar informe	Informe de inspección y control de áreas
13	Recepcionista	Entregar informe a Administración	Informe de inspección y control de áreas

Fuente: Elaboración propia

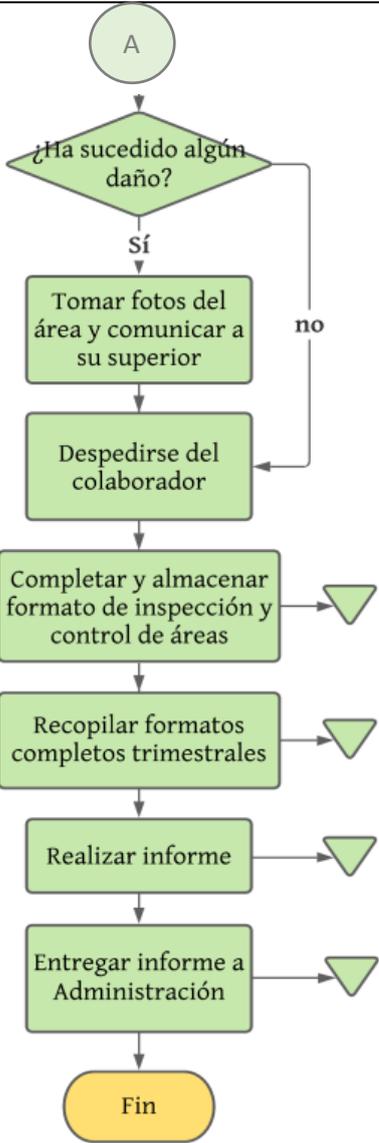
Tabla 60. Diagrama de flujo del procedimiento Inspeccionar y controlar áreas.

	Procedimiento	PR-DO-09
	Inspeccionar y controlar áreas	Fecha: 04/11/2020
		Versión: 1
		Página: 3 de 3
Unidad Administrativa: Dirección General de Administración.	Área Responsable: Atención al residente	

Diagrama de flujo



Diagrama de flujo



Fuente: Elaboración propia

Tabla 61. Políticas y lineamientos del procedimiento Gestionar pedidos, reclamos y sugerencias.

	Procedimiento	PR-DO-10
	Gestionar pedidos, reclamos y sugerencias	Fecha: 04/11/2020
		Versión: 1
		Página: 1 de 5
Unidad Administrativa: Dirección General de Administración.		Área Responsable: Atención al residente
1. Responsabilidades		
Responsable de gestionar los pedidos, reclamos y sugerencias del cliente.		
2. Definiciones		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pedidos: Solicitud realizada por el cliente ante un colaborador, con el fin de satisfacer una necesidad en el servicio recibido. ➤ Reclamos: Expresión de insatisfacción de un cliente ante un colaborador sobre el servicio que ha recibido. ➤ Sugerencias: Propuestas formuladas por el cliente ante un colaborador para la mejora del servicio actualmente ofrecido. 		
3. Políticas y lineamientos		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Uso adecuado del vocabulario. ➤ Claridad en las respuestas. ➤ Resolución de la necesidad del cliente. ➤ Ser amable y educado con los residentes y demás colaboradores. ➤ Mantener una excelente presentación personal: <ul style="list-style-type: none"> ○ Mujeres: Buena higiene personal, accesorios discretos, maquillaje suave, y buen porte de su uniforme o ropa. ○ Hombre: Afeitados, cabello corto, ropa formal, buena higiene personal. 		
a. Atención personal		
Cuando un cliente se acerque a las instalaciones de la Residencia, el colaborador que lo atienda debe:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Saludar al cliente de forma amable: “Buenos días, buenas tardes o noches, (mi nombre y apellido), ¿en qué puedo servirle?”. ➤ Brindar al cliente la atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto. 		

- Si no se trata de una petición se debe brindar al cliente el libro de reclamaciones o Formato de sugerencias. En ambos casos se debe comunicar el tiempo de respuesta respectivo.
- De ser una petición, se debe brindar una respuesta inmediata o en el transcurso del día.
- Despedirse del cliente de forma cortés y recordarle que se encuentra a su servicio.

b. Atención telefónica:

Clientes externos:

- Contestar el teléfono lo más antes posible.
- Saludar a quien llama de la siguiente forma: “Camplus Residencia para jóvenes, Buenos días, buenas tardes o buenas noches, (mi nombre y apellido), ¿con quién tengo el gusto de hablar? Y posteriormente ¿en qué le puedo servir?”
- Es necesario que el empleado hable con nitidez, con buena articulación y vocalización para que el cliente entienda el mensaje.
- Utilizar el inicio de la conversación para invitar al cliente a que describa la necesidad que tiene y que espera que le suministre la empresa.
- Proporcionar al cliente la atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto telefónico (evitar interrupciones o dejarlo en espera).
- Trasladar la llamada si es necesario. Si no se sabe cómo responder a una pregunta o preocupación, no se debe intentar responder. En lugar de eso, se ofrecerá transferirlo con alguien que pueda ayudarlo.
- Informar al cliente de forma clara y concreta sobre el trámite y tiempo estimado en que la compañía entregará la información solicitada (dará respuesta).
- Despedirse de forma cortés y agradecer al cliente por haberse comunicado con Camplus para solucionar su pedido, reclamo o sugerencia.

Clientes internos:

- Contestar el teléfono lo antes posible.
 - Saludar a quien llama de la siguiente forma: “Camplus Residencia para jóvenes, Buenos días, buenas tardes o noches, (mi nombre y apellido), ¿con quién tengo el gusto de hablar? Y posteriormente ¿en qué le puedo servir?”.
 - Es necesario que el empleado hable con nitidez, con buena articulación y vocalización para que el cliente entienda el mensaje.
-

- Trasladar la llamada si es necesario. Si no se sabe cómo responder a una pregunta o preocupación, no se debe intentar responder. En lugar de eso, se ofrecerá transferirlo con alguien que pueda ayudarle.
- Despedirse de forma cortés y agradecer al cliente por haberse comunicado con Camplus para solucionar su pedido, reclamo o sugerencia.

c. Atención virtual

Página web:

- La información presentada en la página web como mínimo deben cumplir con las siguientes características de tipografía: fuente, tamaño y color; que permita la fácil lectura e interpretación en la pantalla del medio virtual.
- Contar con una opción en la que el cliente pueda interactuar con la empresa para dar a conocer sus pedidos, reclamos o sugerencias.

Correo electrónico:

- Verificar que la información que conforma la solicitud sea suficiente para dar la respuesta, en caso contrario por ese mismo medio pedir la ampliación de la información o enviar la documentación necesaria a completar.
- Las respuestas deben ser emitidas a través del correo institucional, donde aparezca la firma y el logo de la empresa.
- La tipografía debe ser legible, de 12 puntos, color negro y sin fondo.
- Las respuestas a las solicitudes deben darse en lenguaje puntual, sencillo y concreto, respetando las normas de ortografía, nunca se debe utilizar mayúscula sostenida, con el fin de facilitar la comprensión.
- Antes de enviar las respuestas es necesario realizar una revisión para garantizar que las mayúsculas, puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información es correcta y determinar si efectivamente se están atendiendo todos los puntos o interrogantes de la solicitud.
- Siempre al remitir un mensaje electrónico es necesario revisar que la dirección del destinatario está correctamente digitada y que el mensaje lleve asunto, con el fin de garantizar la entrega e identificación del mensaje.
- Al final del mensaje se debe agradecer por comunicarse con la residencia y que en caso de requerir información adicional con gusto le será suministrada.

Tabla 62. Procedimiento Gestionar pedidos, reclamos y sugerencias.

	Procedimiento	PR-DO-10
		Fecha: 04/11/2020
	Gestionar pedidos, reclamos y sugerencias	Versión: 1
		Página: 2 de 5

Unidad Administrativa: Dirección General de Administración. **Área Responsable:** Atención al residente

Descripción de actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo
Atención personal			
1	Recepcionista	Saludar al cliente	
2	Recepcionista	Ofrecer ayuda respectiva	
3	Recepcionista	Atender exclusivamente al cliente	
4	Recepcionista	Pedir datos personales (nombre, DNI, correo electrónico, número telefónico)	
5	Recepcionista	Clasificar la situación	
6	Recepcionista	Registrar la situación	Libro de reclamaciones, Formato de sugerencias o registro de pedidos
7	Recepcionista	Analizar la situación	
8	Recepcionista	Comunicar tiempo de respuesta	

Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo
-------------	--------------------	------------------	-----------------------------

10	Recepcionista	Despedirse del cliente	
----	---------------	------------------------	--

Atención telefónica

1	Recepcionista	Saludar al cliente	
2	Recepcionista	Ofrecer ayuda respectiva	
3	Recepcionista	Atender exclusivamente al cliente	
4	Recepcionista	Pedir datos personales (nombre, DNI, correo electrónico, número telefónico)	
5	Recepcionista	Clasificar la situación	
6	Recepcionista	Registrar la situación	Libro de reclamaciones, Formato de sugerencias o registro de pedidos
7	Recepcionista	Analizar la situación	
8	Recepcionista	Comunicar tiempo de respuesta	
9	Recepcionista	Dar respuesta	
10	Recepcionista	Despedirse del cliente	

Atención virtual

1	Recepcionista	Saludar al cliente en el medio determinado	
2	Recepcionista	Ofrecer ayuda respectiva	
3	Recepcionista	Atender exclusivamente al cliente	

Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo
5	Recepcionista	Clasificar la situación	
6	Recepcionista	Registrar la situación	Libro de reclamaciones, Formato de sugerencias o registro de pedidos
7	Recepcionista	Recibir documentos personales	
8	Recepcionista	Enviar formatos virtuales respectivos	Formato de reclamaciones o Formato de sugerencias
9	Recepcionista	Recibir documentos virtuales	Formato de reclamaciones o Formato de sugerencias rellenado
10	Recepcionista	Llamar al cliente para confirmar la recepción de información solicitada	
11	Recepcionista	Comunicar tiempo de respuesta	
12	Recepcionista	Dar respuesta	
13	Recepcionista	Despedirse del cliente	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 63. Diagrama de flujo del procedimiento Atención personal.



Procedimiento

PR-DO-10

Atención personal

Fecha:
04/11/2020

Versión: 1

Página: 3 de 5

Unidad Administrativa: Dirección General de Administración.

Área Responsable: Atención al residente

Diagrama de flujo

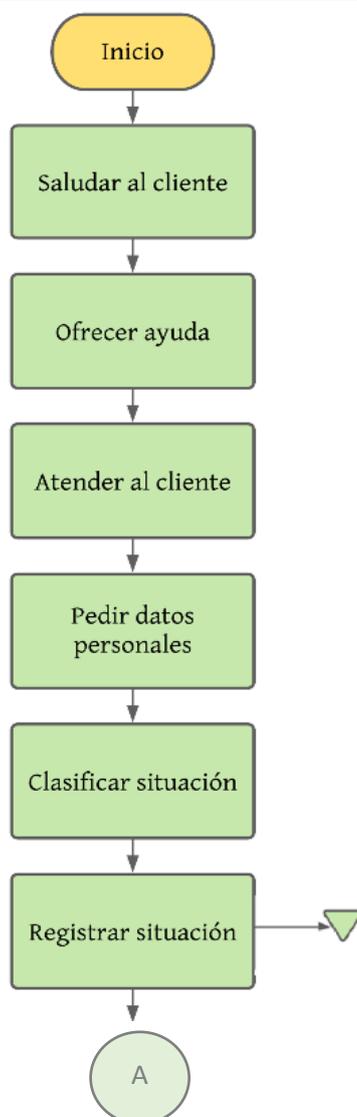
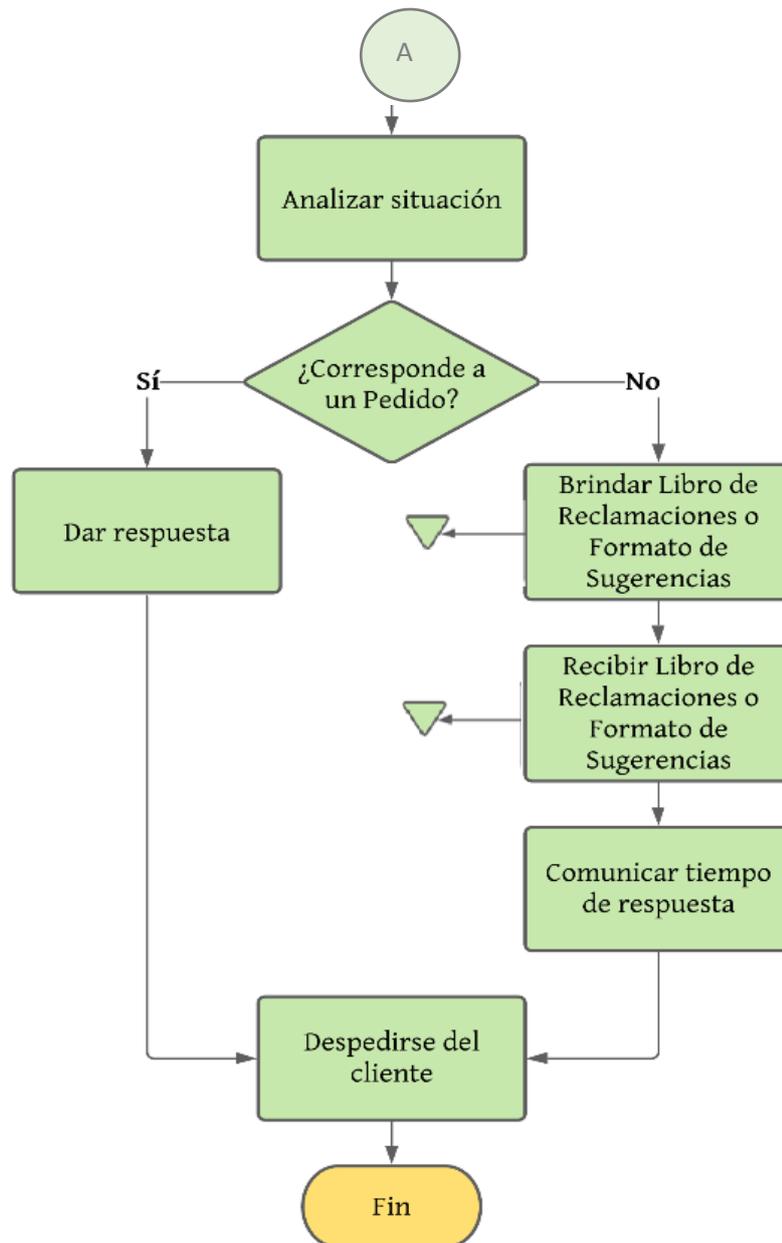


Diagrama de flujo



Fuente: Elaboración propia

Tabla 64. Diagrama de flujo del procedimiento- Atención telefónica.

	Procedimiento	PR-DO-10
	Atención telefónica	
		Fecha: 04/11/2020
		Versión: 1
		Página: 4 de 5
Unidad Administrativa: Dirección General de Administración.		Área Responsable: Atención al residente
Diagrama de flujo		

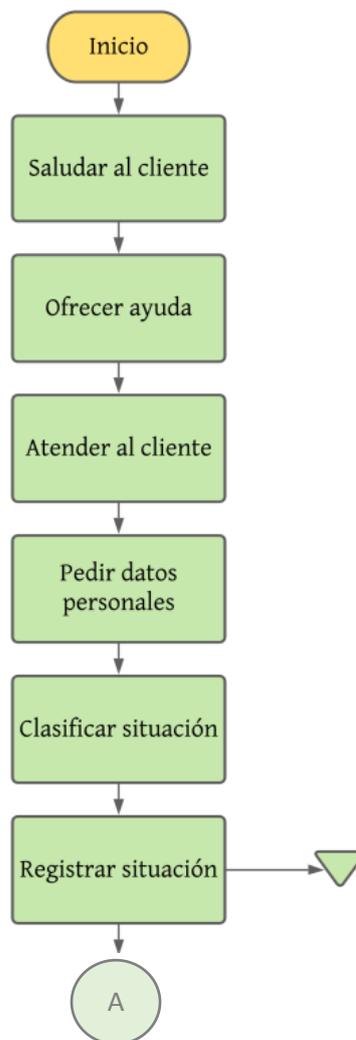
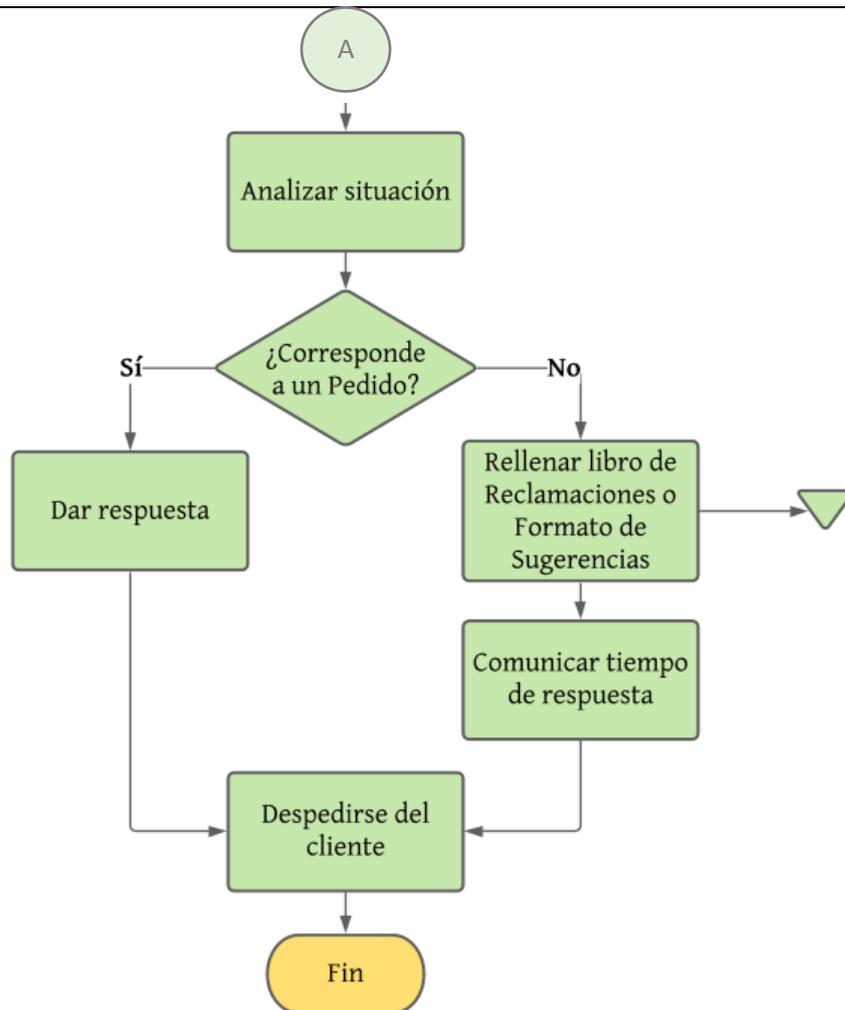


Diagrama de flujo



Fuente: Elaboración propia

Tabla 65. Diagrama de flujo del procedimiento- Gestionar pedidos, reclamos y sugerencias; Atención virtual.



Procedimiento

PR-DO-10

Atención virtual

Fecha:
04/11/2020

Versión: 1

Página: 5 de 5

Unidad Administrativa: Dirección General de Administración

Área Responsable: Atención al residente

Diagrama de flujo

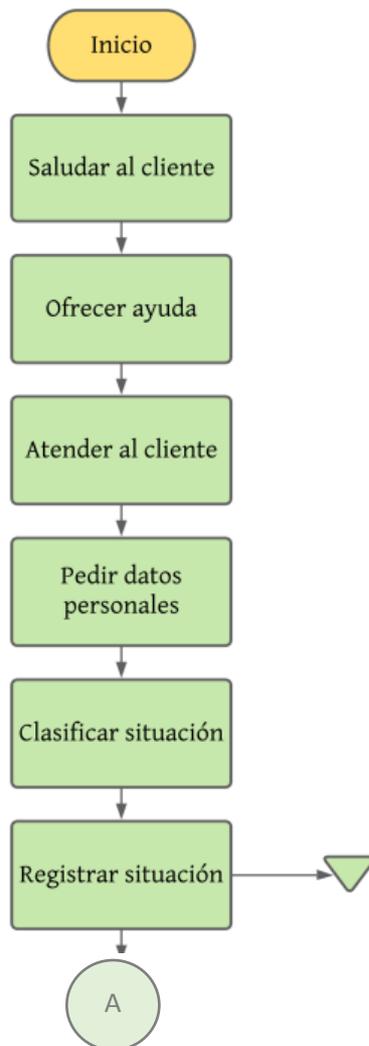
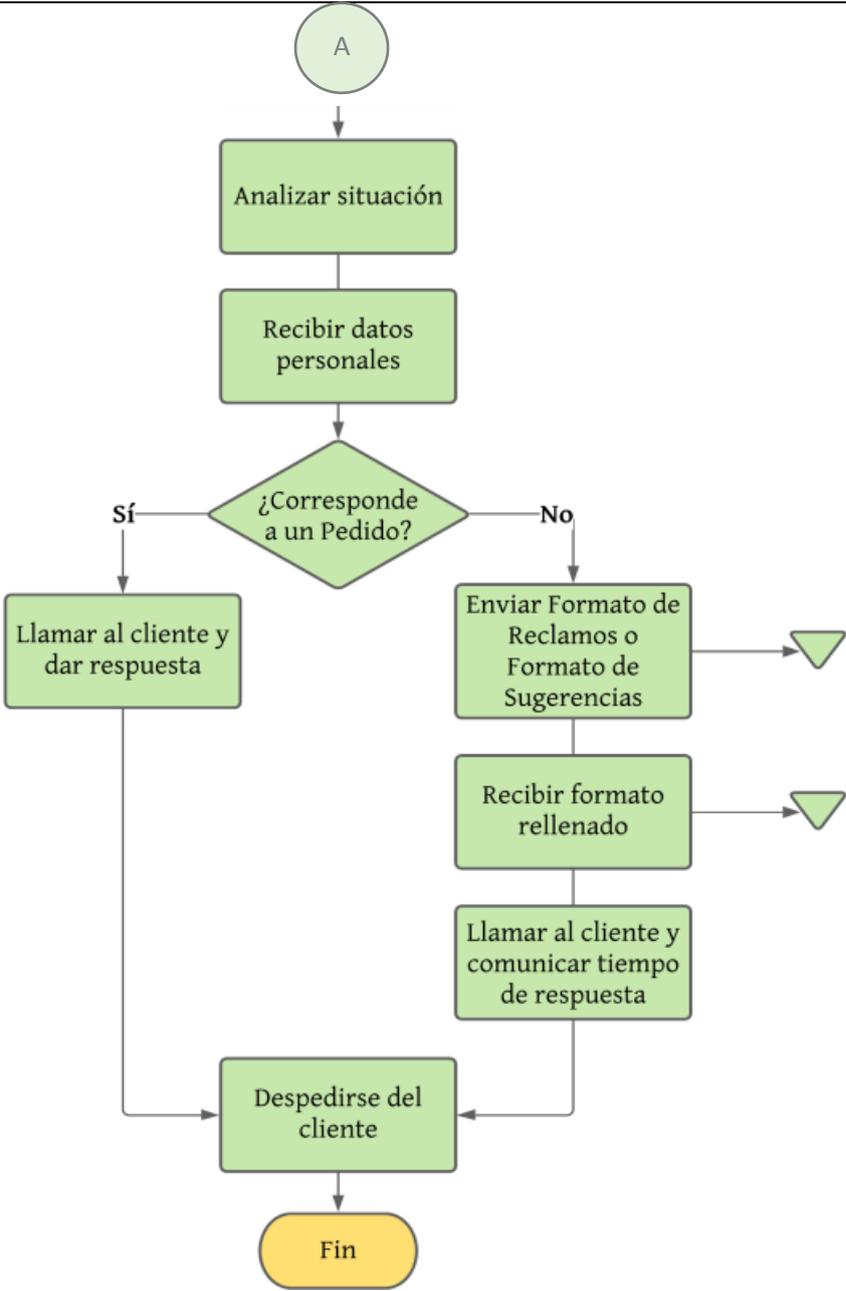


Diagrama de flujo



Fuente: Elaboración propia

Tabla 66. Políticas y lineamientos del procedimiento Evaluar servicio.

	Procedimiento	PR-DO-11
	Evaluar servicio	Fecha: 04/11/2020
		Versión: 1
		Página: 1 de 4
Unidad Administrativa: Dirección General de Administración		Área Responsable: Atención al residente
<p>1. Responsabilidades Responsable de evaluar el servicio, de realizar informes bimestrales y de entregarlos a Administración.</p> <p>2. Definiciones</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuesta de servicio: Aquel documento que alberga una serie de preguntas dirigidas al cliente con respecto al servicio que ha recibido hasta la fecha. <p>3. Políticas y lineamientos</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Uso adecuado del vocabulario. ➤ Claridad en las preguntas. ➤ Ser amable y educado con los residentes. ➤ Mantener una excelente presentación personal: <ul style="list-style-type: none"> ○ Mujeres: Buena higiene personal, accesorios discretos, maquillaje suave, y buen porte de su uniforme o ropa. ○ Hombre: Afeitados, cabello corto, ropa formal, buena higiene personal. <p>3.1. Encuesta telefónica:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Tener al alcance el registro de datos personales de los residentes. ➤ Llamar al cliente y saludar de la siguiente forma: “Camplus Residencia para jóvenes, Buenos días, buenas tardes o noches, (mi nombre y apellido), Quisiera comunicarme con (nombre y apellido del residente)”. ➤ Es necesario que el empleado hable con nitidez, con buena articulación y vocalización para que el cliente entienda el mensaje. ➤ Las preguntas por expresar deben ser directas y precisas. ➤ Despedirse de forma cortés y agradecer al cliente por su tiempo. <p>3.2. Encuesta virtual vía correo electrónico:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Tener al alcance el registro de datos personales de los residentes. ➤ Las preguntas por expresar deben ser directas y precisas y deben ser emitidas a través del correo institucional, donde aparezca la firma y el logo de la empresa. ➤ La tipografía debe ser legible, de 12 puntos, color negro y sin fondo. ➤ Las preguntas deben respetar las normas de ortografía, nunca se debe utilizar mayúscula sostenida, con el fin de facilitar la comprensión. 		

Unidad Administrativa: Dirección General
de Administración.

Área Responsable: Atención al residente

-
- Antes de enviar las preguntas es necesario realizar una revisión para garantizar que las mayúsculas, puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información es correcta y determinar si efectivamente se están atendiendo todos los puntos o interrogantes de la encuesta.
 - Siempre al emitir un mensaje electrónico es necesario revisar que la dirección del destinatario está correctamente digitada y que el mensaje lleve asunto, con el fin de garantizar la entrega e identificación del mensaje.
 - Al final del mensaje se debe agradecer por tomar de su tiempo para resolver la encuesta.
 - Las respuestas deben ser almacenadas de manera virtual.
 - Se deben recopilar resultados de encuestas de manera bimestral y elaborar un informe.
 - El informe debe enviarse exclusivamente a su superior inmediato.

Fuente: Elaboración propia



Tabla 67. Procedimiento- Evaluar servicio.

	Procedimiento		PR-DO-11
	Evaluar servicio		Fecha: 04/11/2020
			Versión: 1
			Página: 2 de 4
Unidad Administrativa: Dirección General de Administración		Área Responsable: Atención al residente	
Descripción de actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo
Encuesta telefónica			
1	Recepcionista	Examinar datos personales del cliente	
2	Recepcionista	Llamar al cliente y saludarle	
3	Recepcionista	Explicar motivo de llamada	
5	Recepcionista	Registrar respuestas	Formato resuelto de encuesta de servicio
6	Recepcionista	Despedirse del cliente	
7	Recepcionista	Almacenar resultados de encuesta	Formato resuelto de encuesta de servicio
8	Recepcionista	Recopilar resultados bimestrales	Formatos resueltos de encuestas de servicio
9	Recepcionista	Realizar informe	Informe de resultados

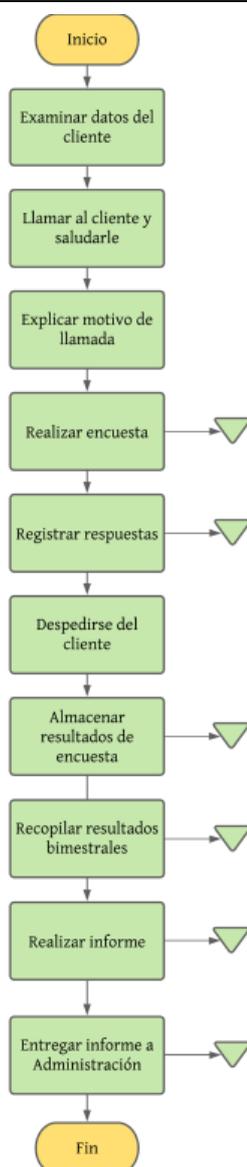
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo
Encuesta virtual vía correo electrónico			
1	Recepcionista	Examinar datos personales del cliente	
2	Recepcionista	Redactar saludo al cliente	
3	Recepcionista	Explicar motivo del correo	
4	Recepcionista	Adjuntar encuesta y enviar	Formato de encuesta de servicio
5	Recepcionista	Recibir encuesta resuelta	Formato resuelto de encuesta de servicio
6	Recepcionista	Verificar respuestas	
7	Recepcionista	Remitir agradecimiento al cliente	
8	Recepcionista	Almacenar resultados de encuesta	Formato resuelto de encuesta de servicio
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo
10	Recepcionista	Realizar informe	Informe de resultados
11	Recepcionista	Entregar informe a Administración	Informe de resultados

Fuente: Elaboración propia

Tabla 68. Diagrama de flujo del procedimiento Encuesta telefónica.

	Procedimiento	PR-DO-11
	Encuesta telefónica	Fecha: 04/11/2020
		Versión: 1
		Página: 3 de 4
Unidad Administrativa: Dirección General de Administración	Área Responsable: Atención al residente	

Diagrama de flujo

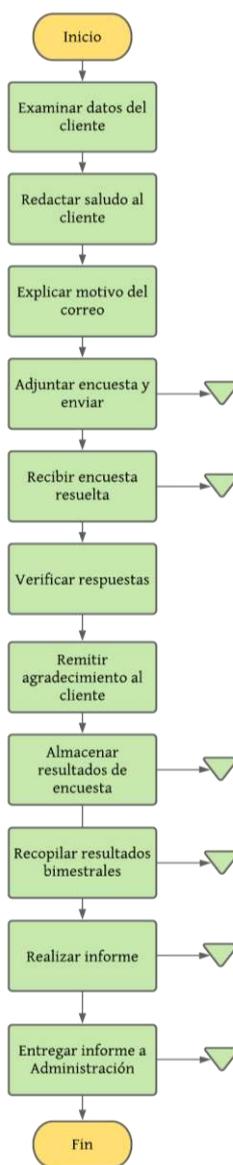


Fuente: Elaboración propia

Tabla 69. Diagrama de flujo del procedimiento Encuesta virtual vía correo electrónico.

	Procedimiento	PR-DO-11
	Encuesta virtual vía correo electrónico	Fecha: 04/11/2020
		Versión: 1
		Página: 4 de 4
Unidad Administrativa: Dirección General de Administración	Área Responsable: Atención al residente	

Diagrama de flujo



Fuente: Elaboración propia

Tabla 70. Políticas y lineamientos del procedimiento Gestionar reservas de Sala de estudio.

	Procedimiento	PR-DO-12
	Gestionar reservas de Sala de estudio	Fecha: 04/11/2020
		Versión: 1
		Página: 1 de 4
Unidad Administrativa: Dirección General de Administración	Área Responsable: Dirección Comercial	
1. Responsabilidades		
Responsable de gestionar las reservas de los residentes para acceder a la sala de estudio.		
2. Políticas y lineamientos		
2.1 Uso adecuado del vocabulario.		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Claridad en las respuestas. ➤ Resolución de la necesidad del cliente. ➤ Ser amable y educado con los residentes y demás colaboradores. ➤ Mantener una excelente presentación personal: <ul style="list-style-type: none"> ○ Mujeres: Buena higiene personal, accesorios discretos, maquillaje suave, y buen porte de su uniforme o ropa. ○ Hombre: Afeitados, cabello corto, ropa formal, buena higiene personal. 		
2.2 Atención personal		
Cuando el residente se acerque a la recepción de la Residencia, el colaborador que lo atienda debe:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Saludar al residente de forma amable: “Buenos días, buenas tardes o buenas noches, (mi nombre y apellido), ¿en qué puedo servirle?”. ➤ Brindar al residente la atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto. ➤ Comunicar la cantidad exacta de salas de estudio disponibles con los respectivos horarios. ➤ Informar el tiempo máximo de reserva (3 horas) y el límite de personas por sala (8 personas). ➤ Hacerle recordar que la reserva de salas de estudio es con 30 minutos de anticipación y que puede cancelar su reserva en cualquier momento. ➤ Completar cada campo con sus datos personales en la página web de la residencia, sección reserva de salas de estudio. ➤ Comunicarle que puede permanecer en la sala de estudio tras haber culminado su horario de reservar, siempre y cuando no exista otra reserva o se proceda con la limpieza de la sala. ➤ Despedirse del cliente de forma cortés y recordarle que se encuentra a su servicio. 		

2.3. Atención telefónica

2.3.1. Clientes internos:

- Contestar el teléfono lo antes posible.
- Saludar a quien llama de la siguiente forma: “Camplus Residencia para jóvenes, Buenos días, buenas tardes o buenas noches, (mi nombre y apellido), ¿con quién tengo el gusto de hablar? Y posteriormente ¿en qué le puedo servir?”.
- Es necesario que el empleado hable con nitidez, con buena articulación y vocalización para que el cliente entienda el mensaje.
- Brindar al residente la atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- Comunicar la cantidad exacta de salas de estudio disponibles con los respectivos horarios.
- Informar el tiempo máximo de reserva (3 horas) y el límite de personas por sala (8 personas).
- Hacerle recordar que la reserva de salas de estudio es con 30 minutos de anticipación y que puede cancelar su reserva en cualquier momento.
- Completar cada campo con sus datos personales en la página web de la residencia, sección reserva de salas de estudio.
- Comunicarle que puede permanecer en la sala de estudio tras haber culminado su horario de reservar, siempre y cuando no exista otra reserva o se proceda con la limpieza de la sala.
- Despedirse de forma cortés y agradecer al residente por haberse comunicado con Camplus para gestionar su reserva de sala de estudio.

2.4. Atención virtual

- Se debe ingresar como administrador a la página web de la residencia para iniciar con la gestión de reservas de las salas de estudio.
- La información presentada en la página web como mínimo deben cumplir con las siguientes características de tipografía: fuente, tamaño y color; que permita la fácil lectura e interpretación en la pantalla del medio virtual.
- Responder a cada una de las reservas generadas por los residentes en la página web mediante un correo de confirmación indicando su número de sala, el horario y cantidad de personas inscritas.
- Actualizar la disponibilidad de las salas de estudio tras haber atendido un pedido de reserva (página web).
- Si la sala escogida por el residente no se encuentra disponible para ser reservada, el recepcionista se debe comunicar de inmediato con el residente para informarle sobre otro horario y/o sala disponible (correo electrónico).

Tabla 71. Procedimiento Gestionar reservas de Sala de estudio.

	Procedimiento	PR-DO-12
	Gestionar reservas de Sala de estudio	Fecha: 04/11/2020
		Versión: 1
		Página: 2 de 4

Unidad Administrativa: Dirección General de Administración. **Área Responsable:** Dirección Comercial.

Descripción de actividades

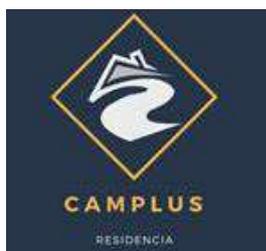
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo
Atención personal y telefónica			
1	Recepcionista	Saludar al residente	
2	Recepcionista	Ofrecer ayuda respectiva	
3	Recepcionista	Atender exclusivamente al residente	
4	Recepcionista	Buscar sala y horario solicitado	
5	Recepcionista	Informar sala y horario disponible	
6	Recepcionista	Pedir datos personales (nombre, DNI, correo electrónico, número telefónico)	
7	Recepcionista	Completar datos en la página web	
8	Recepcionista	Confirmar reserva	
9	Recepcionista	Hacer recordar al residente las políticas de reserva	
10	Recepcionista	Despedirse del cliente	

Atención virtual

Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo
1	Recepcionista	Ingresar a la página web como administrador	
2	Recepcionista	Dirigirse a la sección de reserva de salas	
3	Recepcionista	Identificar reserva de sala	
4	Recepcionista	Analizar reserva de sala	
5	Recepcionista	Analizar disponibilidad de reserva	
6	Recepcionista	Confirmar reserva	
7	Recepcionista	Enviar correo electrónico de confirmación	
8	Recepcionista	Bloquear número de sala y horario	
9	Recepcionista	Actualizar calendario de reservas	
10	Recepcionista	Cerrar sesión	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 72. Diagrama de flujo del procedimiento Gestionar reserva de Sala de estudio; Atención personal y telefónica



Procedimiento

Atención personal y telefónica

PR-DO-12

Fecha:
04/11/2020

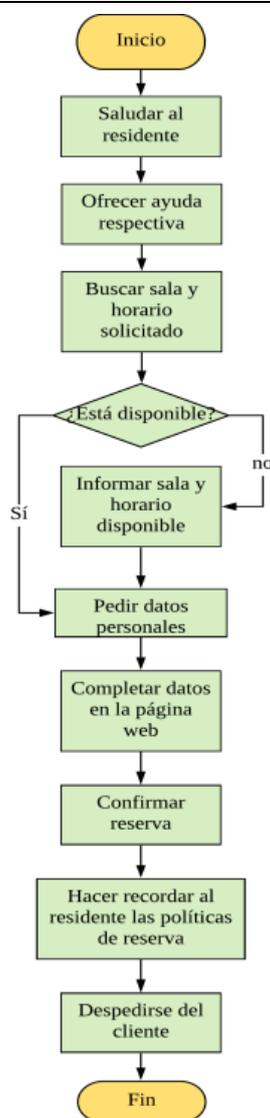
Versión: 1

Página: 3 de 4

Unidad Administrativa: Dirección General de Administración.

Área Responsable: Dirección Comercial.

Diagrama de flujo



Fuente: Elaboración propia

Tabla 73. Diagrama de flujo del procedimiento Gestionar reserva de Sala de estudio;
Atención virtual



Procedimiento

PR-DO-12

Atención virtual

Fecha:
04/11/2020

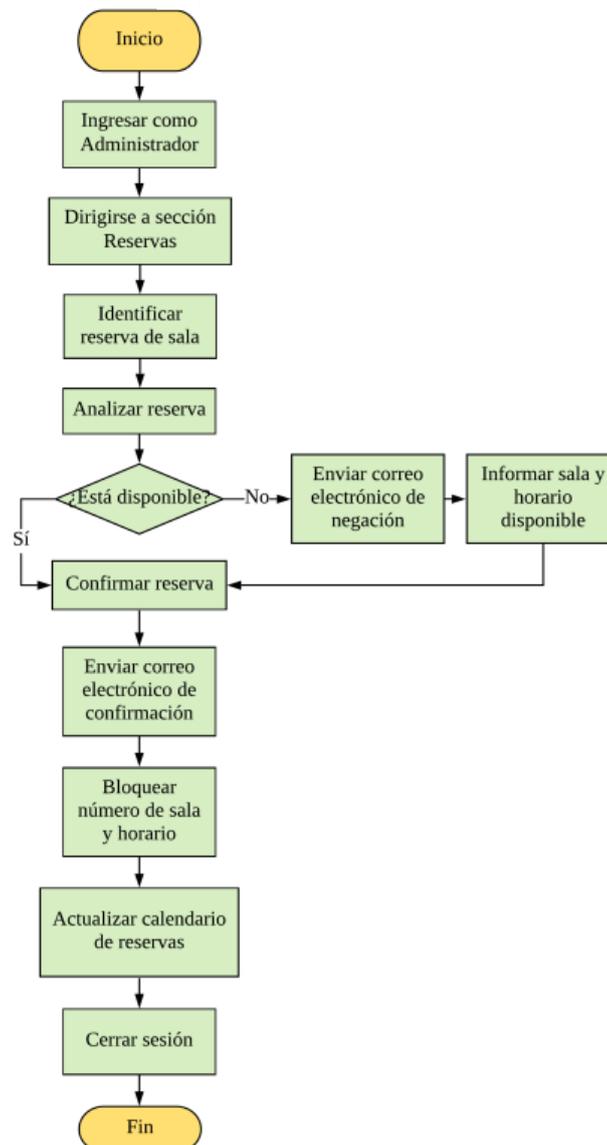
Versión: 1

Página: 4 de 4

Unidad Administrativa: Dirección General de
Administración

Área Responsable: Dirección de
Comercial

Diagrama de flujo



Fuente: Elaboración propia

7.3 Análisis y control de cuellos de botella

Un cuello de botella es considerado cualquier elemento que disminuye la productividad de la residencia, incrementando los tiempos de espera entre las operaciones diseñadas. Por tal motivo los cuellos de botella son considerados restricciones o limitantes para los procesos productivos ya que no generan valor para la compañía (Román, 2017). Por esta razón es necesario realizar un estudio para identificar oportunidades de mejora que permitan incrementar la productividad y eficiencia de las operaciones que se desea brindar dentro de la residencia.

A continuación, se realizará un análisis y control de los posibles cuellos de botellas que se obtendrían tras el desarrollo de los cuatro procesos: servicio de admisión, servicio de limpieza, servicio de lavandería a la habitación y atención al residente.

Tabla 74. Análisis y control de cuellos de botella.

Análisis y control de cuellos de botella en Camplus		
Servicio de admisión		
Cuello de botella	Descripción	Propuesta de mejora
Insuficiente personal en los servicios del proceso de admisión, en caso varios miembros de familia pidan información al mismo tiempo.	Esta situación generaría un desorden al momento de atender a futuros clientes, además de que esa es la primera impresión que ellos tienen de la residencia por lo cual se deben atender con total organización y planificación.	Tanto las recepcionistas, como el administrador y el gerente deben estar capacitados para atender al cliente cuando sea necesario y proveerle información óptima; pues así en el caso que exista una aglomeración de clientes por atender, el personal pueda dividirse y organizarse para brindar a cada uno de los clientes la información correspondiente.
Pérdida de información por falla de equipos.	Esta situación generaría un retraso en todos los procesos y servicios de la residencia; por otro lado, se perderían datos importantes de cada residente, lo cual tomaría regular tiempo el volver a obtener dicha información.	Mantener toda la información en una cuenta que provea una nube de seguridad, para así tener copia de la información y así sea resguardada.
Los futuros clientes no poseen de tiempo disponible para poder realizar	La idea de dar un buen servicio al cliente es brindar un servicio completo, pero hay algunos clientes que no tienen el tiempo	Una muy buena solución es poseer un video grabado donde se muestre cada lugar de la residencia y se explique cada

Análisis y control de cuellos de botella en Camplus

un tour por las instalaciones de la residencia para que puedan conocer todos los servicios que se brindan. para ello y esto ocasionaría que la persona no pueda tener toda la información completa de lo que realmente ofrece la residencia. servicio que se provee, así en caso el cliente no tenga tiempo para realizar el tour de manera personal, podrá hacerlo de manera virtual.

Servicio de limpieza

Cuello de botella	Descripción	Propuesta de mejora
Habitaciones ocupadas	El personal de limpieza debe ser más cuidadoso con cada movimiento que realice dentro de la habitación del residente cuando éste se encuentre presente. Al haber alguien observándolo, el personal de limpieza se sentirá presionado, lo que ocasionará que su tarea la ejecute en un tiempo mayor.	Una posible solución sería que el personal de limpieza le explique al residente cuáles son las actividades y pasos que ejecutará en su habitación, de esta manera el huésped podrá colaborar con el personal para realizar la limpieza en el tiempo necesario y creará un ambiente de confianza entre el residente y el trabajador.
El residente no desee limpieza en su habitación y ha olvidado cancelar el servicio de limpieza.	Si el residente desea cancelar el servicio de limpieza por diversas razones, lo podrá hacer mediante la plataforma web de la residencia. Existe la posibilidad que el huésped olvide cancelar el servicio, generando así una confusión y un desajuste en el cronograma de planificación de limpieza en las habitaciones.	La recepcionista debe estar en continuo contacto con el residente mediante la página web Camplus, donde se recomienda colocar avisos generales sobre la limpieza de habitaciones, de tal manera que así cada residente pueda observarlos a través de su cuenta personal y tenerlo presente por si desea realizar algún cambio.
La administradora olvide realizar la gestión de renovación de compra de insumos o materiales básicos de limpieza.	Se puede dar el caso que el personal notifique la falta de materiales de limpieza. Es por eso que, si la administradora no realiza la gestión de compra de los insumos de limpieza a tiempo, esto ocasionará que el personal no pueda realizar sus labores correctamente.	La solución es que la administradora se encuentre en continuo contacto tanto con el personal de limpieza como con el proveedor de insumos o materiales básicos de limpieza, de tal manera que tenga siempre en cuenta el inventario del almacén de limpieza y que el proveedor acuerde con ella en enviar un correo para recordar una

Análisis y control de cuellos de botella en Camplus

renovación en la compra correspondiente.

<p>No se notifique a tiempo que los materiales de almacén se encuentren en mal estado.</p>	<p>Existe la posibilidad que a los equipos de limpieza básicos se les haya omitido el mantenimiento respectivo, así como también que los materiales e insumos se encuentren en mal estado. Esto ocasionaría que la limpieza no sea eficiente.</p>	<p>La administradora y el personal encargado de limpieza deben velar por el mantenimiento de los equipos, así como también deben registrar y comunicar a tiempo cada elemento básico y necesario que esté por caducar para que no genere ineficiencias en el trabajo.</p>
--	---	---

Servicio de lavandería a la habitación

Cuello de botella	Descripción	Propuesta de mejora
<p>Solicitud de pedidos urgentes fuera del horario de recojo de ropa.</p>	<p>Esta situación representa un retraso en toda la operación de lavado y secado debido a que, si el personal de lavandería recibe pedidos de ropa en un horario no acordado previamente, debe esperar a que el ciclo de lavado y secado concluya con la ropa que se recogió en el horario establecido desde un inicio. Para así empezar a atender y cumplir con el pedido del cliente que solicitó el servicio fuera del plazo.</p>	<p>Se debe tener una normativa donde señale que se debe realizar un pago extra si es que el residente entrega las prendas dos horas tarde de lo estipulado en el horario establecido de recojo de las prendas por parte de los auxiliares, así se evitará que los residentes entreguen las prendas tarde. De ser el caso de que ocurriera, se contará con dos lavadoras y dos secadoras por separado en el área del personal de lavandería para que así se pueda trabajar en simultáneo y disminuir el tiempo total del proceso de lavado. Asimismo, si las dos lavadoras se encuentran en uso, se podrá usar una lavadora del área de lavandería para residentes, solo si ningún huésped la está usando.</p>
<p>Recojo de prendas que no requieren el servicio de lavandería a la habitación.</p>	<p>El personal de lavandería es el encargado de ir hasta las habitaciones que han pagado por el servicio de lavandería a la habitación para así poder</p>	<p>Ante este problema se ha diseñado una sección en la interfaz de la página web de la residencia, donde el residente podrá ingresar para cancelar el</p>

Análisis y control de cuellos de botella en Camplus

recogerla y posteriormente lavarla, pero habrá situaciones donde el residente no requerirá del servicio en ese momento, por lo que el personal desperdiciará tiempo en ir hasta aquella habitación y preguntar por dichas prendas.

servicio de lavandería con anticipación de la hora programada de recojo de las prendas y además tendrá también la opción de poder reprogramarla dentro de la semana según los horarios que la residencia establezca. Esto permitirá reducir ese tiempo improductivo que el personal de lavandería se toma para ir a aquellas habitaciones que no solicitan el servicio y solo dirigirse a las cuales, si lo requieran; pues minutos antes del recojo el personal podrá revisar el cronograma actualizado de las habitaciones solicitantes del servicio. Finalmente, el diseño de esta interfaz también ayuda a disminuir el tiempo que la recepcionista se tomaría en atender la solicitud del residente y gestionar la reprogramación, pues actualmente el diseño permite que la recepcionista acepte o rechace la petición, y de aceptarla el sistema la reprogramaría instantáneamente y actualizaría el cronograma de recojo.



Atención al residente

Cuello de botella	Descripción	Propuesta de mejora
Saturación en la atención de pedidos personales.	En el caso que uno o varios residentes deseen realizar pedidos personales al recepcionista a cargo, se genera una saturación del servicio al tener pedidos anteriores y nuevos, por lo cual no se podrán atender los pedidos en el tiempo acordado con el residente.	Clasificar los pedidos de acuerdo con el tiempo que se necesita para su ejecución. Asimismo, establecer un límite de pedidos que el recepcionista pueda manejar; en caso no se pueda atender el pedido durante un turno, el recepcionista debe delegarlo al personal del turno siguiente.

Análisis y control de cuellos de botella en Camplus

Correos de confirmación enviados para la reserva de las salas de estudio.	de no para la la de estudio.	Cuando el residente solicita una reserva para acceder a la sala de estudio debe esperar una confirmación por parte del personal de la residencia. Tras no haber recibido un correo por parte del recepcionista, el residente debe acercarse a la recepción y perder tiempo al consultar qué fue lo que sucedió. Asimismo, el recepcionista debe afrontar la situación y dar una solución, la cual le tomará tiempo.	El recepcionista al recibir una notificación sobre un pedido de reserva de la sala de estudio deberá responder con un correo de confirmación de manera inmediata. De no poder realizarlo en el mismo momento, debe anotarlo en su agenda y/o programar una alarma para no olvidarlo.
---	------------------------------	---	--

Fuente: Elaboración propia



Capítulo 8

Análisis económico y financiero

En este capítulo se detalla los presupuestos de inversión para la construcción e inmobiliaria de la residencia. Además de los ingresos, costos y gastos de los cinco servicios que ofrece la residencia, para así poder desarrollar el flujo económico en un horizonte de tiempo de 20 años, con el objetivo de poder determinar si el proyecto es rentable en el corto y largo plazo.

8.1 Presupuesto de inversión

Se necesitará comprar el terreno indicado en el capítulo 6, para posteriormente construir y amueblar los 4 edificios; el primero de ellos es el comedor, donde se debe adquirir equipos y muebles como mesas, sillas, refrigeradora, cocina, horno, entre otros. El segundo y tercer edificio corresponde al de las habitaciones de los residentes; un edificio corresponde al de hombres y el otro al de mujeres, los cuales estarán equipados con camas, roperos, escritorios, mesa de noche, en algunos casos tv y aire acondicionado, entre otros muebles y enseres. Finalmente, el último edificio corresponde al de las áreas comunes donde los residentes tienen el ingreso libre al gimnasio, sala de entretenimiento, sala de estudio y lavandería.

Tabla 75. Presupuesto de inversión de la residencia Camplus.

Zona		Valor Unitario (S/)	Unidades totales	Total (S/)
Residencia	Infraestructura			
	Terreno	3,128,000	1	3,128,000
	Construcción de áreas comunes	455,400	1	455,400
	Desarrollo e implementación de la página web	3,500	1	3,500
	Juego de baño en áreas comunes (inodoro y lavatorio)	600	4	2400
	Total			3,589,300
Edificios de habitaciones	Infraestructura			
	Construcción de edificio	1425600	2	2851200
	Cerradura y tarjeta electrónica	215	192	41280
	Equipos			
	Repetidor de señal (wifi)	100	3	300
	Muebles y enseres			
	Teléfono	50	160	8000
	Cama con tarima (plaza y media)	728.1	192	139795.2
	Escritorio	200	192	38400
	Silla	100	192	19200
	Closet grande	300	48	14400
	Closet pequeño	199.9	112	22388.8
	Vanitorio	399	192	76608
	Juego de baño (inodoro, bañera y llaves)	689	160	110240
	Espejo	85	80	6800
Ventilador + luz led con control remoto	240	160	38400	
Repisa	212	160	33920	
Cortina	28	160	4480	
TV	899	48	43152	
Perchero	24.9	160	3984	

Zona		Valor Unitario (S/)	Unidades totales	Total (S/)
	Mesa de noche	120	160	19200
	Aire acondicionado	1400	48	67200
	Sabana y cubrecama	90	384	34560
	Dicroicos para pasadizos (6w)	15	128	1920
	Cesto de ropa	39	192	7488
	Basurero	35	160	5600
	Cómoda	160	48	7680
	Total			3,596,196
	Maquinaria y equipos			
	Lavadora de 10kg	900	7	6,300
	Plancha eléctrica	80	8	640
	Vaporizadora	180	1	180
	Secadora de 10kg	900	7	
	Muebles y enseres			
	Mesa de trabajo (6m2)	550	4	2,200
	Silla	25	1	25
	Estante perchero	319	3	957
	Dicroico (6w)	15	10	150
	Accesorios			
	Cestos de ropa	20	4	80
	Escobilla	6	2	12
	Tinas de plástico	20	4	80
	Colgadores (docena)	48	3	144
	Reloj	20	1	20
	Bolsa para lavar ropa	3.5	100	350
	Total			11,138

Lavandería

Zona		Valor Unitario (S/)	Unidades totales	Total (S/)
Gimnasio	Maquinaria y equipos (Gimnasio)			
	Bicicleta	1,500	3	4,500
	Elíptica	800	3	2,400
	Set de pesas y mancuernas	350	4	1,400
	Maquina dorsal	450	1	450
	Saco de box	200	1	200
	Equipo de sonido	250	1	250
	Prensa de piernas	600	1	600
	Máquina de remo	180	2	360
	Tv	650	1	650
	Herramientas			
	Colchoneta	40	10	400
	Bandas	5	5	25
	Espejos	30	3	90
	Muebles y enseres			
	Sofá	300	1	300
	Mesa	100	1	100
	Casilleros	600	1	600
	Dicroico (6W)	15	15	225
Total			12,550	
Comedor	Infraestructura			
	Construcción de comedor	114,750	1	114,750
	Maquinaria y equipos			
	Cocina + horno	1,050	2	2,100
	Refrigeradora	1,500	2	3,000
Congeladora	899	1	899	

Zona		Valor Unitario (S/)	Unidades totales	Total (S/)
	Ventiladores	250	4	1,000
	Extractor de cocina	600	1	600
	Microondas	250	2	500
	Plancha y freidora	1,200	1	1,200
	Útiles de limpieza			
	Basurero	58	4	232
	Muebles y enseres			
	Mesas unión sillas	180	12	2,160
	Silla para cocina	25	2	50
	Alacenas	700	2	1,400
	Dicroicos (6w)	15	20	300
	Juego de baño (inodoro y lavatorio)	600	2	1200
	Accesorios			
	Platos y cubiertos	15	60	900
	Reloj	20	1	20
	Total			130,311
	Maquinaria y equipos			
	Televisor	1,299	1	1,299
	Parlante	206	1	206
	Dispensadora	5,500	1	5,500
	Muebles y enseres			
Sala de entretenimiento	Pufs	89	4	356
	Muebles	1,759	2	3,518
	Mesa	399	1	399
	Dicroicos (6w)	15	14	210
	Accesorios			

Zona		Valor Unitario (S/)	Unidades totales	Total (S/)
	Reloj	20	1	20
	Cojines	15	8	119
	Basurero	34	1	34
	Mesa de billar pequeña	200	1	200
	Mesa de Futbolito	700	1	700
	Total			12,561
	Maquinaria y equipos			
	Pizarras	35	4	140
	Ventiladores	50	5	250
	Muebles y enseres			
	Mesas	790	14	11,060
	Sillas	60	68	4,080
	Dicroicos (6w)	15	20	300
	Accesorios			
	Reloj	20	1	20
	Basurero	60	2	120
	Total			15,970
	INVERSION TOTAL			7,368,026

Fuente: Elaboración propia

8.2 Presupuesto de ingresos

La residencia ofrecerá 5 servicios; Alquiler de las habitaciones simples, alquiler de las habitaciones dobles, alquiler de las habitaciones plus, alquiler del comedor, y el servicio de lavandería a la habitación. Se sabe que la demanda de estos servicios no es estacional, debió a que la residencia adoptará una cláusula de contrato mínimo por 4 meses por lo que se asegurará que en los meses de enero y febrero los clientes sigan pagando para guardar su cupo, reduciéndose así solo el 10% las ventas en estos meses. Además, la residencia estará operativa los 365 días del año, pero se tomará 30 días al mes para efectos de cálculo debido a que el cliente paga anticipadamente cada mes. En el primer año se alquilarán el 70% de las habitaciones, y los próximos años las ventas aumentarán 10%.



Tabla 76. Presupuesto de ingresos del primer año de la Residencia Camplus.

Primer año (70%)

Cantidad de servicios/productos mensuales (UND)	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	Total
Habitación simple	48	48	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	656
Habitación plus	29	29	34	34	34	92	34	34	34	34	34	34	456
Habitación doble	20	20	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	270
Servicio de lavandería (completo)	36	36	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	492
Alquiler de comedor	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
Precios (S/)	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	Total
Habitación simple	900	900	900	900	900	900	900	900	900	900	900	900	10,800
Habitación plus	1,100	1,100	1,100	1,100	1,100	1,100	1,100	1,100	1,100	1,100	1,100	1,100	13,200
Habitación doble	1,400	1,400	1,400	1,400	1,400	1,400	1,400	1,400	1,400	1,400	1,400	1,400	16,800
Servicio de lavandería (completo)	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	1,800
Alquiler de comedor	6,500	6,500	6,500	6,500	6,500	6,500	6,500	6,500	6,500	6,500	6,500	6,500	78,000
Cantidad x Precio	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	Total
	43,20	43,20	50,40	50,40	50,40	50,40	50,40	50,40	50,40	50,40	50,40	50,40	590,40
Habitación simple	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Habitación plus	31,90	31,90	37,40	37,40	37,40	101,2	37,40	37,40	37,40	37,40	37,40	37,40	501,60
Habitación doble	28,00	28,00	32,20	32,20	32,20	32,20	32,20	32,20	32,20	32,20	32,20	32,20	378,00
Servicio de lavandería (completo)	5,400	5,400	6,300	6,300	6,300	6,300	6,300	6,300	6,300	6,300	6,300	6,300	73,800
Alquiler de comedor	6,500	6,500	6,500	6,500	6,500	6,500	6,500	6,500	6,500	6,500	6,500	6,500	78,000
	115,0	115,0	132,8	132,8	132,8	196,6	132,8	132,8	132,8	132,8	132,8	132,8	1,621,8
Ingresos (S/)	00												

Fuente: Elaboración propia

8.3 Presupuestos de costos y gastos

Se hará un presupuesto por cada producto ofrecido, ya que manejan costos, gastos y precios diferentes. Se debe tener en cuenta que el costo variable se incrementará un 10% cada año hasta el cuarto año (ya que las ventas aumentarán en esta proporción), que es donde la residencia estará trabajando en su 100% de capacidad, es decir, se venderán todos servicios ofertados.

8.3.1 Gastos pre operativos

Primero se detallarán los gastos que se deben incurrir antes de iniciar con el desarrollo de la residencia:

Tabla 77. Detalle de gastos pre operativos.

Gastos pre operativos	
Detalle	Monto (S/)
Gastos de constitución	1 000
Licencia de funcionamiento	190
Participación en feria	100
Estatutos	150
Total (S/)	1 440

Fuente: Elaboración propia

8.3.2 Presupuestos de costos y gastos de la habitación simple

El alquiler de la habitación simple presenta costos directos como la energía generada por las luces o la energía necesaria cuando se cargue algún artefacto (laptop, celular), y costos de agua debido al agua necesaria para asearse y realizar las necesidades básicas. Además, se cuenta con el servicio de limpieza y algunos gastos administrativos y de venta que deberán ser prorrateados con los demás servicios que ofrece la residencia, con el objetivo que se distribuyan equitativamente los gastos según el porcentaje de área total que ocupa cada servicio con respecto al terreno de la residencia.

Tabla 78. Costos y gastos mensuales de la habitación simple.

Costo mensual habitación simple					
	Valor Unitario (S/)	Unidades totales	Unidad de medida	Costo Fijo (S/)	Costo Variable unitario (S/)
1. Costos Directos					
Materia Prima e Insumos					
Energía (Habitación)	0.573	52.525	kWh		30.071
Agua (Habitación)	2.350	3.270	m3		7.685
Mano de Obra					

Costo mensual habitación simple					
	Valor Unitario (S/)	Unidades totales	Unidad de medida	Costo Fijo (S/)	Costo Variable unitario (S/)
Personal de limpieza	384.35424 1	3.000	und	1,153.063	
Total				1,153.063	37.755
2. Costos Indirectos total					
Gastos Administrativos					
Mantenimiento	125.000	1.000	und	125.000	
Sueldo de Recepcionistas	700	5	und	3,500.000	
Servicio de seguridad (terceros)	1771.529	1.000	und	1,771.529	
Sueldo de Jardinero	465.000	1.000	und	465.000	
Sueldo de personal directivo	1574.6924 4	1.000	und	1,574.692	
Servicio de Luz (áreas comunes + pasadizos)	0.5725	1,149.48 0	kWh	658.077	
Servicio de Agua (Jardín + áreas comunes)	2.350	190.500	m3	447.675	
Servicio de internet	368.9	1.000	und	368.900	
Servicio de Telefonía fija (recepción)	15	1.000	und	15.000	
Total				8,925.874	
Gastos de ventas					
Vendedores	200.000	1.000	und	200.000	
Publicidad	1,000.000	1.000	und	1,000.000	
Total				1,200.000	
TOTAL				11,279	37.8

Fuente: Elaboración propia

8.3.3 Presupuestos de costos y gastos de la habitación doble

El alquiler de la habitación doble presenta costos directos como la energía generada por las luces o la energía necesaria cuando se cargue algún artefacto (laptop, celular), y costos de agua debido al agua necesaria para asearse y realizar las necesidades básicas. Además, se cuenta con el servicio de limpieza y algunos gastos administrativos y de venta que deberán ser prorrateados con los demás servicios que ofrece la residencia, con el objetivo que se distribuyan equitativamente los gastos según el porcentaje de área total que ocupa cada servicio con respecto al terreno de la residencia. Cabe recalcar que la habitación doble presenta un mayor costo que la habitación simple debido a que se utilizan más recursos ya que la alquilan dos personas.

Tabla 79. Costos y gastos mensuales de la habitación doble.

Costo mensual habitación doble					
1. Costos Directos	Valor Unitario (S/)	Unidades totales	Unidad de medida	Costo Fijo (S/)	Costo Variable unitario (S/)
Materia Prima e Insumos					
Energía	0.573	77.125	kWh	44.154	15.228
Agua	2.350	6.480	m3		
Mano de Obra					
Personal de limpieza	241.5940	98	3.000 und	724.782	
Total				724.782	59.38
2. Costos Indirectos					
Gastos Administrativos					
Mantenimiento	50.000	1.000	und	50.000	
Sueldo de Recepcionistas	280	5	und	1,400.000	
	1113.532				
Servicio de seguridad (terceros)	515	1.000	und	1,113.533	
Sueldo de Jardinero	186	1.000	und	186.000	
	989.8066				
Sueldo de personal directivo	8	1.000	und	989.807	
Servicio de Luz (áreas comunes + pasadizos)	0.5725	459.792	kWh	263.231	
Servicio de Agua (Jardín + áreas comunes)	2.350	53	m3	286.936	
Servicio de Internet	147.56	1.000	und	147.560	
Servicio de Telefonía fija (recepción)	6	1.000	und	6.000	
Total				4,443.066	
Gastos de ventas					
Vendedores	80.000	1.000	und	80.000	
Publicidad	400.000	1.000	und	400.000	
Total				480.000	
TOTAL				5,648	59.4

Fuente: Elaboración propia

8.3.4 Presupuestos de costos y gastos de la habitación plus

El alquiler de la habitación plus presenta costos directos como la energía generada por las luces, aire acondicionado, tv o la energía necesaria cuando se cargue algún artefacto

(laptop, celular), y costos de agua debido al agua necesaria para asearse y realizar las necesidades básicas. Además, se cuenta con el servicio de limpieza y algunos gastos administrativos y de venta que deberán ser prorrateados con los demás servicios que ofrece la residencia, con el objetivo que se distribuyan equitativamente los gastos según el porcentaje de área total que ocupa cada servicio con respecto al terreno de la residencia.

Tabla 80. Costos y gastos mensuales de la habitación plus.

Costo mensual habitación plus					
1. Costos Directos	Valor Unitario (S/)	Unidades totales	Unidad de medida	Costo Fijo (S/)	Costo Variable unitario (S/)
Materia Prima e Insumos					
Energía	0.573	121.405	kWh		69.504
Agua	2.350	3.270	m3		7.685
Mano de Obra					
Servicio de limpieza (terceros)	280.0295203	1.000	und	280.030	
Total				280.030	77.189
2. Costos Indirectos					
Gastos Administrativos					
Mantenimiento	75.000	1.000	und	75.000	
Sueldo de Recepcionistas	420	5	und	2,100.000	
Servicio de seguridad (terceros)	1290.68541	1.000	und	1,290.685	
Sueldo de Jardinero	279	1.000	und	279.000	
Sueldo de personal directivo	1147.27592	1.000	und	1,147.276	
Servicio de Luz (áreas comunes + pasadizos)	0.5725	689.688	kWh	394.846	
Servicio de Agua (Jardín + áreas comunes)	5	141.14834	m3	705.742	
Servicio de Internet	221.34	1.000	und	221.340	
Servicio de Cable tv	105	1	und	105.000	
Servicio de Telefonía fija (recepción)	9	1.000	und	9.000	
Total				6,327.889	
Gastos de ventas					
Vendedores	120.000	1.000	und	120.000	
Publicidad	600.000	1.000	und	600.000	
Total				720.000	
TOTAL				7,328	77.2

Fuente: Elaboración propia

8.3.5 Presupuestos de costos y gastos del servicio de lavandería a la habitación

El servicio de lavandería completa presenta costos directos como los elementos necesarios para el correcto lavado de las prendas del huésped; Detergente, suavitel, lejía, jabón, etc. Además, presenta costos de energía debido a las lavadoras, secadoras, y plancha, por otra parte, también presenta dos operarios quienes realizan las labores de este servicio. Al igual que los demás productos ofertados por la residencia la gran parte de los gastos administrativos de la lavandería a la habitación también han sido obtenidos prorrateándolos según el área que ocupa la lavandería con respecto al área total de la residencia.

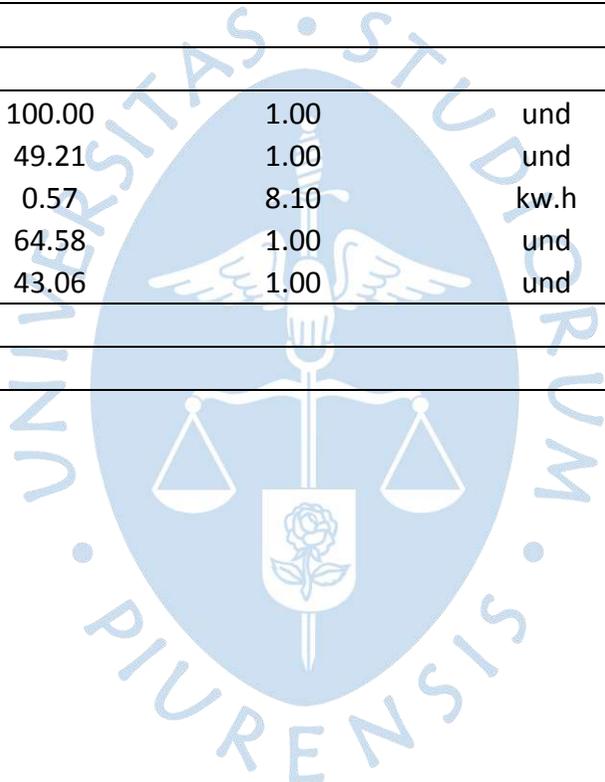
Tabla 81. Costos y gastos mensuales servicio de lavandería a la habitación.

Costo mensual lavandería a la habitación					
	Valor Unitario (S/)	Unidades totales	Unidad de medida	Costo Fijo (S/)	Costo Variable unitario (S/)
1. Costos Directos					
Insumos					
Detergente	8.00	0.20	Kg		1.60
Suavitel	25.00	1.00	GL		25.00
Lejía	3.50	1.00	L		3.50
Jabón	1.50	3.00	und	4.50	
Guantes	6.00	2.00	und	12.00	
Energía Lavadora secadora	0.57	4.40	kw.h		2.52
Energía Planchadora	0.57	4.50	kw.h		2.58
Consumo de agua Lavadora secadora	2.350	0.50	m3		1.18
Consumo de agua Vaporizadora	2.350	0.00	m3		0.00
Mano de Obra					
Operarios	930.00	2.00	personas	1,860.00	
Total				1,876.50	36.37

Costo mensual lavandería a la habitación

	Valor Unitario (S/)	Unidades totales	Unidad de medida	Costo Fijo (S/)	Costo Variable unitario (S/)
2. Costos Indirectos					
<i>Gastos Administrativos</i>					
Mantenimiento	100.00	1.00	und	100.00	
Personal Directivo	49.21	1.00	und	49.21	
Servicios de luz (Focos)	0.57	8.10	kw.h	4.64	
Servicios de limpieza	64.58	1.00	und	64.58	
Servicios de seguridad	43.06	1.00	und	43.06	
Total				261.49	
TOTAL				2,138	36.4

Fuente: Elaboración propia



8.3.6 Presupuestos de costos y gastos del comedor en alquiler

La residencia solo se hará cargo de cubrir los costos de seguridad, sueldo del personal directivo y los gastos de publicidad del comedor, los demás gastos o costos directos serán solventados por la persona o empresa que alquile dicho local. Se debe recalcar que dichos valores han sido prorrateados con respecto a los demás servicios ofrecidos.

Tabla 82. Costos y gastos mensuales del comedor en alquiler.

Costo mensual del comedor					
	Valor Unitario (S/)	Unidades totales	Unidad de medida	Costo Fijo (S/)	Costo Variable unitario (S/)
2. Costos Indirectos					
Gastos Administrativos					
Mantenimiento	150	1	und		
Servicio de seguridad (terceros)	166	1	und	166	
Sueldo de Personal Directivo	190	1	und	190	
Total				356	
Gastos de ventas					
Publicidad	220	1	und	220	
Total				220	

Fuente: Elaboración propia

8.4 Punto de equilibrio

Se busca saber cuál debe ser el nivel de ventas, de los cinco servicios ofrecidos por la residencia, que se debe obtener para poder así cubrir sus costos fijos y variables de cada uno de ellos, para que así su beneficio sea igual 0. "La estimación del punto de equilibrio permitirá que una empresa, aún antes de iniciar sus operaciones, sepa qué nivel de ventas necesitará para recuperar la inversión." (Cutipa, 2015)

Tabla 83. Cálculo del punto de equilibrio de los servicios ofrecidos en la residencia Camplus.

	Costo fijo mensual (S/)	Costo variable unitario mensual (S/)	Precio	Punto de equilibrio (unidades)	Ventas mensuales promedio (unidades)
Habitación Simple	11,279	37.76	S/900 mensual	10.4=11	56

	Costo fijo mensual (S/)	Costo variable unitario mensual (S/)	Precio	Punto de equilibrio (unidades)	Ventas mensuales promedio (unidades)
Habitación Doble	5,648	59.385	S/1400 mensual	4.2=5	23
Habitación Plus	7,328	77.189	S/1100 mensual	7.16=8	34
Servicio de lavandería a la habitación	2,138	36.38	S/ 150 mensual	18.8=19	42
Alquiler del comedor	576	0	S/ 6500 mensual	0.089=1	1

Fuente: Elaboración propia

El nivel de ventas que se planea tener en los próximos 20 años es mayor al nivel de ventas necesario para poder cubrir con los costos y gastos de cada servicio a ofrecer, por lo que la residencia recibirá mayores utilidades.

8.5 Flujo económico

Se planteará un horizonte de tiempo de 20 años para el análisis. Puesto que, el activo más valioso e importante son las edificaciones construidas donde se encuentran las habitaciones, estas presentan una vida útil de este periodo de tiempo. Además, la residencia funcionará los 365 del año, donde los huéspedes pagarán por adelantado cada mes según el servicio brindado.

El impuesto a la renta será el 6.25% por estar en primera categoría. Cada año se tiene una inflación de 1.15%⁵. El capital de trabajo será S/ 48 594, es decir el doble del costo mensual total de los 5 servicios, para así asegurar que la residencia funcione adecuadamente. Finalmente, en el primer año se venderán el 70% de las habitaciones, en el segundo año el 80%, en el tercero el 90% y por último a partir del cuarto y quinto año se venderá el 100% de las habitaciones ofrecidas, por lo que los costos directos aumentarán. En la siguiente página se puede observar el flujo económico de la residencia Camplus en los próximos 20 años.

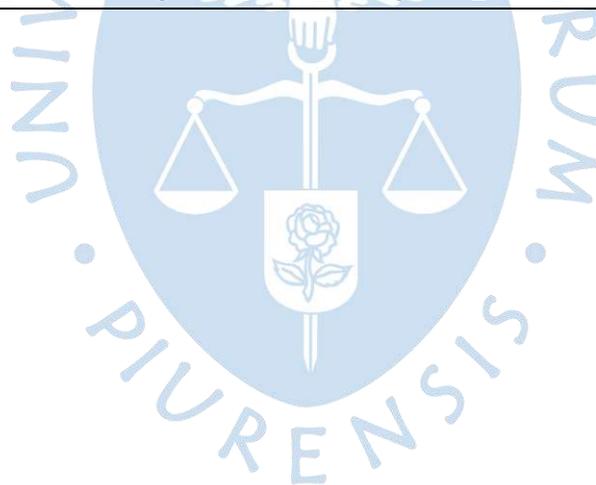
⁵ Este dato se basó en las expectativas realizadas por analistas económicos del Banco Central de Reserva según el periódico El Comercio <https://elcomercio.pe/economia/peru/bcr-expectativas-de-inflacion-a-12-meses-llegaron-a-15-en-julio-nndc-noticia/>

Tabla 84. Flujo económico de la Residencia Camplus en los próximos 20 años.

(S/)	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6	Año 7	Año 8	Año 9	Año 10	Año 11	Año 12	Año 13	Año 14	Año 15	Año 16	Año 17	Año 18	Año 19	Año 20
(Inversión)	7,36	8,02																			
(Capital de trabajo)	6	56,8																			
Ingresos	1,62	1,64	1,67	1,69	1,72	1,74	1,77	1,79	1,82	1,85	1,88	1,91	1,93	1,96	1,99	2,02	2,05	2,08	2,12	2,15	
(Costos directos)	1,80	6,12	0,81	5,88	1,31	7,13	3,34	9,94	6,94	4,35	2,16	0,39	9,05	8,13	7,66	7,62	8,04	8,91	0,24	2,04	
(Gastos preoperatorios)	0	7	9	1	9	9	6	6	6	0	5	8	4	9	1	6	1	1	5	9	
(Gastos administrativos)	137,829	148,973	161,340	175,074	177,700	180,366	183,071	185,817	188,605	191,434	194,305	197,220	200,178	203,181	206,229	209,322	212,462	215,649	218,883	222,167	
(Gastos de ventas)	1,44																				
Utilidad Bruta	240,894	244,508	248,175	251,898	255,676	259,511	263,404	267,355	271,365	275,436	279,567	283,761	288,017	292,338	296,723	301,174	305,691	310,276	314,931	319,655	
(Depreciación)	5,04	5,11	5,19	5,27	5,34	5,43	5,51	5,59	5,67	5,76	5,84	5,93	6,02	6,11	6,20	6,30	6,39	6,49	6,58	6,68	
UdD	1,23	1,24	1,25	1,26	1,28	1,30	1,32	1,34	1,36	1,38	1,40	1,42	1,44	1,46	1,48	1,51	1,53	1,55	1,57	1,60	
	6,59	7,53	6,11	3,63	2,59	1,83	1,36	1,18	1,29	1,71	2,44	3,48	4,83	6,50	8,50	0,83	3,49	6,49	9,84	3,54	
	7	1	1	9	4	2	0	0	8	8	3	0	2	5	2	0	2	5	2	0	
	321,947	321,947	321,947	321,947	321,947	174,632	174,632	171,188	171,188	171,188	171,188	171,188	171,188	171,188	171,188	171,188	171,188	171,188	171,188	171,188	
	914,650	925,584	934,164	941,692	960,647	1,12	1,14	1,16	1,19	1,21	1,23	1,25	1,27	1,29	1,31	1,33	1,36	1,38	1,40	1,43	
						7,20	6,72	9,99	0,11	0,53	1,25	2,29	3,64	5,31	7,31	9,64	2,30	5,30	8,65	2,35	
						0	8	3	1	0	6	2	5	7	5	2	5	7	4	2	

(S/)	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6	Año 7	Año 8	Año 9	Año 10	Año 11	Año 12	Año 13	Año 14	Año 15	Año 16	Año 17	Año 18	Año 19	Año 20
(Impuestos 1ra CATEGORIA)	57,166	60,163	60,72	61,210	62,442	73,268	74,537	76,050	77,357	78,684	80,032	81,399	82,787	84,196	85,625	87,077	88,550	90,045	91,563	93,103	
UdDdi	857,484	865,421	873,444	880,482	898,205	1,053,932	1,072,190	1,093,943	1,112,753	1,131,846	1,151,224	1,170,893	1,190,858	1,211,122	1,231,689	1,252,565	1,273,755	1,295,262	1,317,092	1,339,249	
Depreciación	321,947	321,947	321,947	321,947	321,947	174,632	174,632	171,188	171,188	171,188	171,188	171,188	171,188	171,188	171,188	171,188	171,188	171,188	171,188	171,188	171,188
Flujo Económico	1,179,431	1,188,360	1,195,390	1,202,429	1,220,152	1,228,564	1,243,823	1,261,513	1,281,394	1,303,041	1,326,241	1,341,208	1,361,045	1,381,389	1,401,287	1,421,733	1,441,942	1,461,460	1,481,090	1,481,090	1,510,437

Fuente: Elaboración propia



8.6 Valor actual neto (VAN) y tasa interna de retorno (TIR)

El Valor Actual Neto es uno de los métodos básicos, que resalta la importancia de los flujos de efectivo en función del tiempo. Consiste en encontrar la diferencia entre el valor actualizado de beneficios futuros, menos el valor actualizado de los costos futuros. La tasa que se utiliza para descontar los flujos es el rendimiento mínimo aceptable de la empresa, por debajo de la cual los proyectos de inversión no deben realizarse. (MILIÁN, 2012). Es decir, si el VAN es igual a 0 el proyecto no generará ni pérdidas ni ganancias, si el VAN es mayor a 0 el proyecto estaría generando beneficios (al valor actualizado de cobros y pagos futuros). Finalmente, si el VAN es menor a 0, el proyecto generará pérdidas, por lo que debe ser rechazado.

VANF		CRITERIO DE DECISIÓN
VANF	> 0	Se acepta
VANF	= 0	Indiferente
VANF	< 0	Se rechaza

Figura 87. Criterio de aceptación

Fuente: Milián (2012)

Tomando el análisis con una tasa de descuento de 9 % el VAN > 0 por lo que nuestro proyecto es rentable. Se ha cumplido con dicha tasa y, además, se ha generado una ganancia o beneficio adicional de S/4'210,647.

La tasa interna de retorno es la mayor tasa que el proyecto puede obtener para que este sea rentable, una tasa mayor a la TIR ocasionaría que el VAN fuera negativo, por lo tanto, el proyecto no sería rentable. Como la TIR es mayor a 9 %, el proyecto de inversión será aceptado. En este caso, la tasa de rendimiento interno que se obtiene es mayor a la tasa mínima de rentabilidad exigida a la inversión pues existe un rendimiento mayor al mínimo pedido.

Tabla 85. Flujo de fondos al valor presente de la residencia Camplus.

AÑO	Flujo de fondos (S/)	Factor de descuento	Valor presente de FC
0	-7,424,829	1.00	-S/.7,424,829.06
1	1,179,431	0.92	S/.1,082,046.73
2	1,187,368	0.84	S/.999,384.05
3	1,195,390	0.77	S/.923,060.65
4	1,202,429	0.71	S/.851,831.01
5	1,220,152	0.65	S/.793,014.77
6	1,228,564	0.60	S/.732,552.85
7	1,246,823	0.55	S/.682,054.70
8	1,265,131	0.50	S/.634,926.50
9	1,283,941	0.46	S/.591,162.05
10	1,303,033	0.42	S/.550,415.26
11	1,322,412	0.39	S/.512,477.96
12	1,342,081	0.36	S/.477,156.38
13	1,362,045	0.33	S/.444,270.08
14	1,382,309	0.30	S/.413,651.09
15	1,402,877	0.27	S/.385,143.03
16	1,423,753	0.25	S/.358,600.33
17	1,444,942	0.23	S/.333,887.42
18	1,466,450	0.21	S/.310,878.14
19	1,488,279	0.19	S/.289,454.98
20	1,510,437	0.18	S/.269,508.57
VAN			S/.4,210,647.48
TIR			15.93%

Fuente: Elaboración propia

8.7 Análisis de sensibilidad

8.7.1 Tasa de descuento 12%

Si la tasa de descuento fuera el 12%, se obtuvo que el proyecto aún sigue siendo rentable pues se obtiene un beneficio de S/ 2'000,806.18; es decir, menos del 52% del VAN que se obtendría si se trabajará con la tasa original del proyecto (8%).

8.7.2 Precios disminuyen en 10%

Si los precios de los cinco servicios ofrecidos disminuyen en 10%, el proyecto sigue siendo rentable, ya que se obtiene un beneficio de S/ 3'006,576.99; es decir, 30% menos de lo que se recibiría con el precio planificado del proyecto.

8.7.3 La inversión inicial se incrementa en 20%

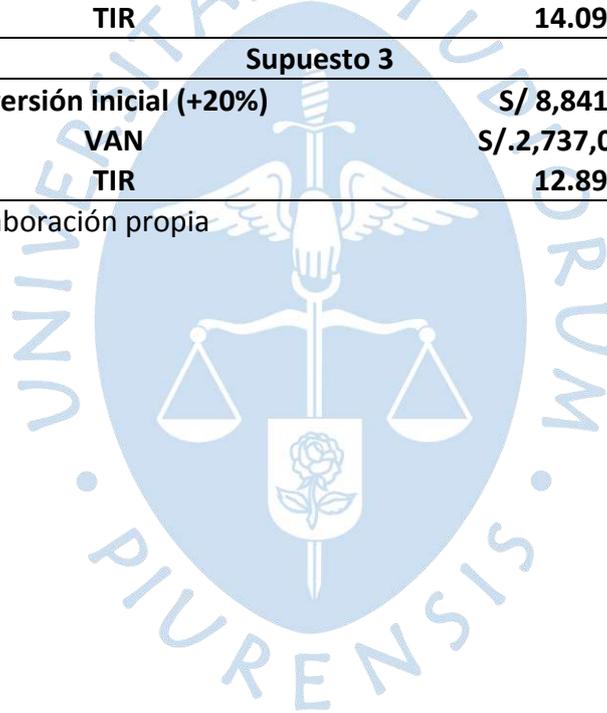
Si la inversión inicial aumenta a S/ 8'841,631, los resultados del VAN y TIR siguen siendo aceptables, pues se obtendría un beneficio de S/ 2'737,042.24 y además la tasa de descuento

es menor a la TIR por lo que este proyecto sigue siendo rentable, aunque se recibiría 35% menos de beneficios que en la situación inicial.

Tabla 86. Análisis de sensibilidad

Supuesto 1	
Tasa de descuento	12%
VAN	S/ 2,000,806.18
Supuesto 2	
Servicios	Precio (-10%)
Habitación simple	S/ 810
Habitación plus	S/990
Habitación doble	S/ 1,260
Servicio de lavandería a la habitación	S/ 135
Alquiler de comedor	S/ 5,850
VAN	S/ 3,006,576.99
TIR	14.09%
Supuesto 3	
Inversión inicial (+20%)	S/ 8,841,631
VAN	S/ 2,737,042.24
TIR	12.89%

Fuente: Elaboración propia





Conclusiones

- Se ha logrado cumplir con el objetivo general de la investigación, pues se ha diseñado las áreas y servicios de la residencia Camplus dirigida especialmente a jóvenes que estén realizando algún estudio pregrado o postgrado, donde se ha empleado una inversión total de S/ 7,368,026 y se ha empleado en la ejecución del trabajo de investigar el tiempo planificado, es decir 10 semanas.
- Se ha cumplido con los objetivos específicos de la investigación; se ha desarrollado un manual de procedimientos de los cuatro procesos operativos principales de la residencia, donde se ha especificado cual es el alcance, política, responsable y procedimientos de cada operación en un periodo menor a tres semanas, además en el diseño de cada área de la residencia han sido pensadas para promover el desarrollo profesional y personal de cada huésped con la implementación de áreas de estudio y comunes donde estos puedan interactuar y compartir experiencias que lo ayuden en su desarrollo. Adicionalmente, también se realizó un estudio de ubicación donde se evaluó distintos parámetros para la elección correcta de localización de la residencia. También se realizó un estudio de la maquinaria y equipo necesario para las operaciones de los servicios que se ofrece, además de establecer la cantidad de mano de obra para cada uno de ellos con la ayuda de cronogramas de trabajo. Finalmente se establecieron requisitos para el diseño de la interfaz de la residencia para posteriormente diseñarla, donde únicamente se realizó el bosquejo de la interfaz para reservar una sala de estudio y cancelar el servicio de limpieza o lavandería.
- El VAN resulto ser mayor a 0 y la TIR superior a 9%, por lo que es un buen indicador financiero para demostrar que el proyecto es rentable y genera beneficios, cabe recalcar que el objetivo principal de este trabajo de investigación es el diseño de servicios de una residencia, pero se sabe que sin un estudio que demuestre que la residencia generará ganancias en el corto y largo plazo es inservible que se realice un eficiente diseño si este genera pérdidas.



Recomendaciones

- El diseño de la residencia universitaria plantea espacios destinados para la realización de actividades de ocio, alimentación o estudio para el público, donde estas proveen a la residencia una fuente de ingresos, como es el caso del servicio de alimentación, donde se debe realiza un pago para poder recibir el servicio o el servicio de lavandería donde se debe realiza un pago previo para que alguien más realice el lavado, secado, planchado y entrega de las prendas.
- La distribución de cada área de la residencia ha sido asignada gracias a la realización de un diagrama de bloques, donde este asegura que haya un mínimo recorrido entre ellas, ya que asigna cada área según su relación o proximidad entre las demás, además se ha establecido en el caso de los servicios que poseen procesos secuenciales (como el proceso de la lavandería a la habitación) se ha tomado en cuenta que las herramientas y máquinas necesarias estén próximas entre sí según la secuencia y nivel de uso, esto ayudará a cumplir con la productividad de la residencia debido a que los trabadores realizarán menos recorridos y esfuerzos.
- Se ha concluido que el diseño singular del logo logrará el reconocimiento del público de la esencia de la residencia, además también se afirma que el diseño de la interfaz de la residencia facilitará el intercambio de información entre el usuario y la administración, ya que se enviará en tiempo real las solicitudes de reserva o cancelación, donde se podrá observar en cualquier momento la situación actual de las salas o servicios programados además del estado de solicitud del residente.



Referencias bibliográficas

- Administra Proyectos. (2020). *Microsoft Excel y sus características*. Obtenido de <https://administraproyectos.info/microsoft-excel-y-sus-caracteristicas/>
- Aguilar, C. (2 de noviembre de 2017). *MODO STUDENT RESIDENT*. Obtenido de <https://unnuevomodo.com/blog/tendencias-viviendas-estudiantiles-se-hacen-de-un-lugar-en-latinoamerica/>
- Allemant, S. M. (2015). *Residencia universitaria y usos complementarios para la UPC*. Tesis de pregrado, UPC, Lima, Lima. Recuperado el 17 de agosto de 2020, de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/593062/Montoya_AS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Andina. (15 de agosto de 2015). Andina Agencia Peruana de Noticias. *Mercado inmobiliario identifica potencial demanda de residencia estudiantil*, pág. 1. Obtenido de <https://www.andina.pe/agencia/noticia-mercado-inmobiliario-identifica-potencial-demanda-residencia-estudiantil-763477.aspx>
- BA-H. (13 de agosto de 2020). *Residencias Universitarias femeninas en Buenos Aires*. Obtenido de http://www.larbel.org.ar/quienes_somos.php
- BOCCOLINI, A. V. (2017). *RESIDENCIA PARA ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS Y DE GRADO SUPERIOR*. Obtenido de <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/1077>
- Boccolini, A. V. (2017). *RESIDENCIA PARA ESTUDIANTES Y GRADO MAYOR (Tesis de pregrado)*. Universidad Ricardo Palma, Lima.
- Bocollini, A. V. (2017). *Residencia para estudiantes universitarios y de grado superior*. Proyecto porfesional para obtener el titulo de arquitectura , Uiversidad Ricardo Palma , Lima , Lima . Recuperado el 18 de Septiembre de 2020, de file:///C:/Users/Ashley/Downloads/villaordu%C3%B1a_a.pdf
- Bohórquez Guevara, K. S. (2019). *La tendencia de las residencias estudiantiles continúa aumentando Bogotá, Medellín y Cali*. Universidad de Medellin, Medellín. Obtenido de <https://www.larepublica.co/alta-gerencia/el-alquiler-de-viviendas-universitarias-va-desde-900000-hasta-27-millones-2918737>

- Calmell del Solar del Rio, F. (s.f.). Documento de tesis. *Trabajo de investigación*. Universidad Peruana Los Andes, Huancayo.
- Campos, A. (2018). LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA DE LA MUJER. *La educación universitaria de la mujer*. Universidad Femenina del Sagrado Corazón. Obtenido de <http://revistas.unife.edu.pe/index.php/educacion/article/view/1010>
- Casanova, P., Jaurig, A., Pasco, J. P., & Quichca, J. (2018). Salas de estudios para estudiantes universitario StudetClub. (*Trabajo de Investigación*). Universidad Peruana de Aplicadas, Lima.
- Comillas Universidad Pontificia. (2020). *Residencias Universitarias Masculinas*. Obtenido de <https://www.comillas.edu/es/residencias-masculinas>
- Constructivo. (2019). *Mercado inmobiliario identifica potencial demanda de residencia estudiantil*. Obtenido de Mercado inmobiliario identifica potencial demanda de residencia estudiantil: <https://constructivo.com/noticia/mercado-inmobiliario-identifica-potencial-demanda-de-residencia-estudiantil-1565877262>
- Cutipa, L. F. (2015). *GESTIÓN DE COSTOS DE SERVICIO Y RENTABILIDAD DE HOTELERIA E INVERSIONES LATINO S.A. -HOTEL TIERRA MÍSTICA QALASAYA DE LA CIUDAD DE PUNO*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
- Economía, A. (2019). *Coliving, la tendencia que llega a Chile de la mano de la mayor operadora regional*. Santiago. Obtenido de <https://www.americaeconomia.com/negocios-industrias/coliving-la-tendencia-que-llega-chile-de-la-mano-de-la-mayor-operadora-regional>
- Edelman, M. G. (2010). *Las residencias : un servicio estudiantil en construcción permanente*. San José, Costa Rica , San José: INIE, Instituto de Investigación en Educación. Recuperado el 18 de Septiembre de 2020, de http://biblioteca.clacso.edu.ar/Costa_Rica/inie/20170706053743/pdf_405.pdf
- Entrepreneur. (2017). *¿Por qué tu negocio debe tener una página web?* Obtenido de Entrepreneur: <https://www.entrepreneur.com/article/290800>
- Esan. (4 de mayo de 2016). *La importancia de la gestión del cliente*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/la-importancia-de-la-gestion-del-cliente/#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20de%20clientes%20es,y%20crecimiento%20de%20toda%20empresa.&text=Las%20t%C3%A1cticas%20que%20tienen%20como,d e%20Relaciones%20con%20el>
- Fernández , Y. (25 de mayo de 2020). *Qué es Canva, cómo funciona y cómo usarlo para crear un diseño*. Obtenido de Qué es Canva, cómo funciona y cómo usarlo para crear un diseño: <https://www.xataka.com/basics/que-canva-como-funciona-como-usarlo-para-crear-diseno>
- Garcés, J., Arrascue, O., Ávalos, G., Calle, E., & Muñoz, L. (15 de noviembre de 2014). *Repositorio Institucional Pirhua*. Obtenido de Repositorio Institucional Pirhua:

- https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2029/PYT_informe_Final_ResidenciaUdep.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Guanillo, P. Y. (2011). *La Importancia que tiene la Planificación y la Gestión del Inventario en la Distribuidora Representaciones y Servicios en General San Francisco SAC Tesis Pregrado*. Universidad Privada del Norte, Trujillo.
- Guzmán, E. (s.f.). *Malavida*. Obtenido de Malavida: <https://www.malavida.com/es/soft/microsoft-word/q/para-que-sirve-word.html#gref>
- INEI. (junio de 2018). *Perú: Crecimiento y distribución de la población, 2017*. Obtenido de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1530/libro.pdf
- INEI. (2018). *PIURA COMPENDIO ESTADÍSTICO 2017*. Obtenido de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1505/libro.pdf
- INEI. (23 de noviembre de 2018). *Piura es el segundo departamento más poblado del Perú con 1 856 809 habitantes*. Obtenido de Piura es el segundo departamento más poblado del Perú con 1 856 809 habitantes: <http://censo2017.inei.gob.pe/piura-es-el-segundo-departamento-mas-poblado-del-peru-con-1-856-809-habitantes/>
- INEI. (noviembre de 2018). *PIURA ES EL SEGUNDO DEPARTAMENTO MÁS POBLADO DEL PERÚ CON 1 856 809 HABITANTES*. Obtenido de PIURA ES EL SEGUNDO DEPARTAMENTO MÁS POBLADO DEL PERÚ CON 1 856 809 HABITANTES: <http://censo2017.inei.gob.pe/piura-es-el-segundo-departamento-mas-poblado-del-peru-con-1-856-809-habitantes/>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2018). *Educación Universitaria*. Obtenido de Educación Universitaria : <https://www1.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/university-tuition/>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática del Perú. (2017). *Características de las viviendas particulares y los hogares. Acceso a servicios básicos*. Lima: INEI.
- Instituto Nacional de Estadística Informática. (23 de noviembre de 2018). *Instituto Nacional de Estadística Informática*. Recuperado el 25 de Septiembre de 2020, de <http://censo2017.inei.gob.pe/piura-es-el-segundo-departamento-mas-poblado-del-peru-con-1-856-809-habitantes/>
- Instituto Peruano de Economía. (1 de abril de 2020). *La economía de Piura creció 3,6% en el 2019*. Obtenido de La economía de Piura creció 3,6% en el 2019: <https://www.ipe.org.pe/portal/la-economia-de-piura-crecio-36-en-el-2019/#:~:text=En%202019%2C%20el%20Per%C3%BA%20registr%C3%B3,de%20las%20regiones%20del%20pa%C3%ADs>
- La Ciudadela Residencia Universitaria. (2012). *Quiénes somos*. Obtenido de <http://www.residenciaciudadela.org.ar/>

- Manchego, D. (s.f.). Diseño de la distribución de planta de una fábrica de muebles de madera y propuesta de nuevas políticas de gestión de inventarios. 2017. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. Obtenido de diseño de la distribución de planta de una fábrica de muebles de madera y propuesta de nuevas políticas de gestión de inventarios.
- Manuel López Ortiz. (20 de junio de 2020). Cifra de alumnos UDEP provenientes de otras ciudades. Piura, Piura, Perú.
- Mendoza, L. (2017). *Publicidad digital y redes sociales dirigidas a jóvenes de la ciudad de Sucre*. Universidad Mayor, Real y Pontificia de San Francisco Xavier, España.
- Microsoft. (2020). *Crear, compartir y colaborar de forma gratuita con Office en la Web*. Obtenido de <https://www.microsoft.com/es-es/microsoft-365/free-office-online-for-the-web>
- MILIÁN, E. H. (2012). *LA TASA INTERNA DE RETORNO Y EL VALOR ACTUAL NETO COMO HERRAMIENTAS DE EVALUACIÓN FINANCIERA, EN PROYECTOS PARA PLANTACIONES DE MADERA TECA*. Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2012). *Manual de procedimientos (MAPROS)*. Obtenido de <https://www.mef.gob.pe/es/documentos-de-gestion/250-transparencia-de-la-informacion/planeamiento-organizacion/2344-manuales-de-procedimientos-mapros#:~:text=El%20Manual%20de%20Procedimiento%20es,%C3%B3rgano%20funcional%20de%20una%20Entidad>.
- Minutos, 2. (4 de Marzo de 2018). *El número de residencias universitarias se acerca a las mil en toda España*. Obtenido de <https://www.20minutos.es/noticia/3278251/0/residencia-universitaria-mil-espana/#:~:text=Espa%C3%B1a%20cuenta%20con%20963%20residencias,Hay%20adem%C3%A1s%20185%20colegios%20mayores>.
- Molina, C., & Baladrón, A. (2018). Juventud y medios de comunicación. (*Tema de Investigación*). Universidad Rey Juan Carlos, Madrid.
- Montoya Allemat, S. (15 de Abril de 2015). Residencia universitaria y usos complementarios para la UPC. *Trabajo de Investigación*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Obtenido de <http://hdl.handle.net/10757/593062>
- Montoya, N. O. (2010). *Administración fundamentos*. Medellín: Ediciones de la U.
- Morales, D. R. (octubre de 2020). *Encuesta Residencia Camplus*. Obtenido de <https://forms.gle/fKH6FayMQHC8RJc8>
- Morales, D. R. (mayo de 2020). *Encuesta Residencia universitaria Camplus*. Obtenido de <https://forms.gle/qdnyo6VKizEKn7Av5>
- Municipalidad de Piura. (2015). *Requisitos para obtener las licencias de edificaciones*. Obtenido de https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/10520/PLAN_10520_REQUISITOS%20PARA%20%20EDIFICACION_2010.pdf

- Municipalidad de Piura. (2018). *MuniPiura*. Obtenido de MuniPiura:
http://www2.muni_piura.gob.pe/uac/proc_lic_edif2018.pdf
- Municipalidad de Piura. (2019). *Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA)*.
 Obtenido de Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA):
http://www2.muni_piura.gob.pe/transparencia/decretos/da025-2019.pdf
- muni_piura.gob.pe. (2010). *SECCION TUPA LICENCIA DE EDIFICACION.xl*. Obtenido de SECCION
 TUPA LICENCIA DE EDIFICACION.xl:
http://www2.muni_piura.gob.pe/uac/tupa_lic_edif.pdf
- muni_piura.gob.pe. (2016). *LICENCIA DE EDIFICACIÓN MODALIDAD B_2016.pdf*. Obtenido de
 LICENCIA DE EDIFICACIÓN MODALIDAD B_2016.pdf:
http://www.muni_piura.gob.pe/ate/files/licenciaEdificacion/PROCEDIMIENTO/LICENCIA%20DE%20EDIFICACION%20MODALIDAD%20B_2016.pdf
- muni_piura.gob.pe. (2020). *Municipalidad Provincial de Piura República del Perú*. Obtenido de
 Municipalidad Provincial de Piura República del Perú:
http://www.muni_piura.gob.pe/alcalde/359-licencia-de-funcionamiento
- Paz, V. D. (2016). *Residencia universidad en el distrito de Santiago de Surco (Tesis de pregrado)*. UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS, Lima.
- Peña, E. P. (septiembre de 2011). *Análisis de las características de las residencias*. Obtenido de
 de
<https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/41358/aomaster56.pdf?sequence=1#:~:text=Las%20residencias%20universitarias%20son%20edificios,o%20durante%20el%20periodo%20lectivo.>
- Pérez, M. A. (19 de enero de 2011). *Anteproyectos: en que consisten?* Obtenido de
 Anteproyectos: en que consisten?: <https://www.arqydom.cl/anteproyectos-en-que-consisten/#:~:text=Un%20Anteproyecto%20es%20una%20etapa,la%20normativa%20que%20lo%20afectan>
- Piura, Memoria anual 2014. (2015). *Memoria anual 2014*. Obtenido de
<http://www.udep.edu.pe/memorias/MemoriaAnual2014.pdf>
- Piura, Memoria anual 2015. (2016). *Memoria anual 2015*. Obtenido de
<http://www.udep.edu.pe/memorias/MemoriaAnual2015.pdf>
- Piura, Memoria anual 2016. (2017). *Memoria anual 2016*. Obtenido de
<http://www.udep.edu.pe/memorias/MemoriaAnual2016.pdf>
- Piura, Memoria anual 2017. (2018). *Memoria anual 2017*. Obtenido de
<http://udep.edu.pe/memorias/MemoriaAnual2017.pdf>
- Piura, Memoria anual 2018. (2019). *Memoria anual 2018*. Obtenido de
<http://udep.edu.pe/memorias/MemoriaAnual2018.pdf>
- Piura, Memoria anual 2019. (11 de abril de 2020). *Memoria anual 2019*. Obtenido de
http://udep.edu.pe/memorias/MemoriaAnual2019.pdf?fbclid=IwAR0RdFSmbTYyCg0SK0VnQLAVUjDzj4gcFPi7Dj_0DqFmuRtNFC0XX8uc2oM

- PLC, N. H. (2015). Nielsen. *Estrategias ganadoras para un paisajismo mediático en evolución*. Nielsen Holdings PLC, Estados Unidos. Obtenido de <https://www.nielsen.com/us/en/insights/report/2015/global-trust-in-advertising-2015/>
- Ráez, M. (enero de 2018). *La importancia del sitio web para una empresa*. Obtenido de maratún: <https://maratum.com/importancia-pagina-web-para-empresa/#:~:text=La%20p%C3%A1gina%20web%20de%20la,la%20oferta%20para%20los%20consumidores.>
- Ramirez, P. (2020). *La importancia de las encuestas de satisfacción*. Obtenido de EVVA: <https://www.evaa.mx/blog/la-importancia-de-las-encuestas-de-satisfaccion/>
- Ramonet, J. (2013). *Teoría y práctica del modelado de procesos mediante Diagramas de flujo*.
- rebajatuscuentas.com. (2020). *¿Qué es un impuesto predial?* Obtenido de ¿Qué es un impuesto predial?: <https://rebajatuscuentas.com/pe/blog/que-es-un-impuesto-predial>
- Research, G. (7 de julio de 2020). *82 Student Housing Statistics: 2019/2020 Data, Insights & Predictions*. Obtenido de <http://www.guide2research.com/research/student-housing-statistics>
- Residencia Noel*. (s.f.). Obtenido de Residencia Noel: <http://www.residencianoel.com/>
- Residencia Universitaria Altozano. (s.f.). *Find Glocal*. Obtenido de Find Glocal: <http://www.findglocal.com/PE/Piura-La-Vieja/1059234357423100/Residencia-Universitaria-Altozano>
- Román, C. A. (2017). *ANÁLISIS DE CUELLOS DBOTELLA PARA INCREMENTAR LA TASA DE PROCESAMIENTO DE MINERAL DE UNA MINERA*. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima.
- Salinas, M. I. (2015). *RESIDENCIA UNIVERSITARIA PARA LOS ESTUDIANTES DE LAS FACULTADES* (Tesis pregrado). *Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas*. Lima.
- Santamaría, P. (2013). *Balsamiq Mockup, Una buena herramienta para esbozar tus apps*. Obtenido de Applesfera: <https://www.applesfera.com/aplicaciones-os-x-1/balsamiq-mockup-una-muy-buen-herramienta-para-esbozar-tus-futuras-apps>
- Sarriá Residencia Universitaria. (2017). *¿Qué puedo aprender en una residencia universitaria internacional?* Obtenido de <https://www.residenciasarria.com/blog/aprender-residencia-universitaria-internacional/>
- SUNEDU. (2016). Informe Bienal Sobre La Realidad Universitaria Peruana. *Impresión Arte Perú S.A.C*, 59. Obtenido de www.sunedu.gob.pe
- Tangará. (s.f.). *CCU Tangará*. Obtenido de CCU Tangará: <https://ccutangara.weebly.com/index.html>

- TRANSPARENCIA UPAO 2016. (2017). *MATRICULADOS Y EGRESADOS DE PREGRADO CAMPUS PIURA*. Obtenido de <https://static.upao.edu.pe/upload/riu/2017/000005104-9067885-20170929180944.pdf>
- TRANSPARENCIA UPAO 2017. (2018). *MATRICULADOS Y EGRESADOS DE PREGRADO CAMPUS PIURA*. Obtenido de <https://static.upao.edu.pe/upload/riu/2018/000005104-6112261-20180228120220.pdf>
- TRANSPARENCIA UPAO 2018. (2019). *MATRICULADOS Y EGRESADOS DE PREGRADO CAMPUS PIURA*. Obtenido de <https://static.upao.edu.pe/upload/riu/2019/000005104-8879454-20190528080513.pdf>
- Universidad de Bologna . (1377). Decreto de la Universidad de Bologna.
- Universidad de Chile. (2018). *Universidad de Chile*. Obtenido de <https://www.uchile.cl/dirbde/residencias>
- Universidad de Piura. (24 de 12 de 2015). *MemoriaAnual2014*. Obtenido de <http://www.udep.edu.pe/memorias/MemoriaAnual2014.pdf?fbclid=IwAR3JQnjaaEhZT7Bmf3c6v5VYNsslsTVr-lGgXFipR3Vd1Qb-EBf-FECfnnA>
- Universidad de Piura. (Abril de 2016). *MemoriaAnual2015*. Obtenido de <http://www.udep.edu.pe/memorias/MemoriaAnual2015.pdf?fbclid=IwAR3JQnjaaEhZT7Bmf3c6v5VYNsslsTVr-lGgXFipR3Vd1Qb-EBf-FECfnnA>
- Universidad de Piura. (Abril de 2017). *MemoriaAnual2016*. Obtenido de <http://www.udep.edu.pe/memorias/MemoriaAnual2016.pdf?fbclid=IwAR01n1kYvFywHcGMjDH6Gn8PrVQLNcaXCEyEOg6bNECCPwjz8wghUkuDuBc>
- Universidad de Piura. (2018). *MemoriaAnual2017*. Obtenido de <http://www.udep.edu.pe/memorias/MemoriaAnual2017.pdf>
- Universidad de Piura. (2019). *MemoriaAnual2018*. Obtenido de <http://www.udep.edu.pe/memorias/MemoriaAnual2018.pdf>
- Universidad de Piura. (11 de Abril de 2020). *MemoriaAnual2019*. Obtenido de <http://www.udep.edu.pe/memorias/MemoriaAnual2019.pdf>
- Valladares, O. (2012). La incursión de las mujeres a los estudios universitarios. *Artículo*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de [file:///C:/Users/Ashley/Downloads/1544-1137-1-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Ashley/Downloads/1544-1137-1-PB%20(1).pdf)
- Villaorduña Boccolini, A. (s.f.). Residencia para estudiantes universitarios y de grado superior. 2017. Universidad Ricardo Palma, Lima.



Anexos

A continuación, se detallará las encuestas realizadas por los autores, con el fin de obtener datos que permitan al presente trabajo a tomar las decisiones descritas con anterioridad. Ambas encuestas se ejecutaron en la plataforma Google Form y fueron dirigidas al mismo segmento de personas.





Anexo A. Encuesta acerca del estudio de mercado sobre la residencia (realizada en el curso Iniciativa Empresarial 2020-I)

Residencia CAMPLUS

CAMPLUS, es una residencia para universitarios y jóvenes egresados, que estará ubicada en un sitio privilegiado cercano a las principales universidades piuranas. Se ofrecerá un rango de habitaciones para satisfacer las diferentes necesidades distribuidas en dos edificios, en uno residirán mujeres y en el otro hombre. Estas habitaciones serán pensadas para que la estancia sea increíble dentro ellas. Es por esto que los cuartos incluyen todo lo necesario no solo para descanso, sino también un espacio especial donde los jóvenes puedan desarrollar sus labores de la mejor forma posible con escritorios, lámparas de estudio y sillas ergonómicas. Además de contar todas con un baño moderno y servicio de limpieza. Adicional a ello, sabemos que lo bonito de vivir en comunidad es disfrutar de las zonas comunes, por eso contaremos con las mejores instalaciones en diseño y prestaciones como: sala de estudio, gimnasio, sala de entretenimiento y área de estacionamiento. También se contará con servicios adicionales como el de alimentación (donde una empresa privada de catering ofrecerá sus servicios de desayuno, almuerzo y cena en un comedor dentro de la residencia), y lavandería. (Morales, Encuesta Residencia Camplus, 2020)

1. ¿Cuántos años tiene?

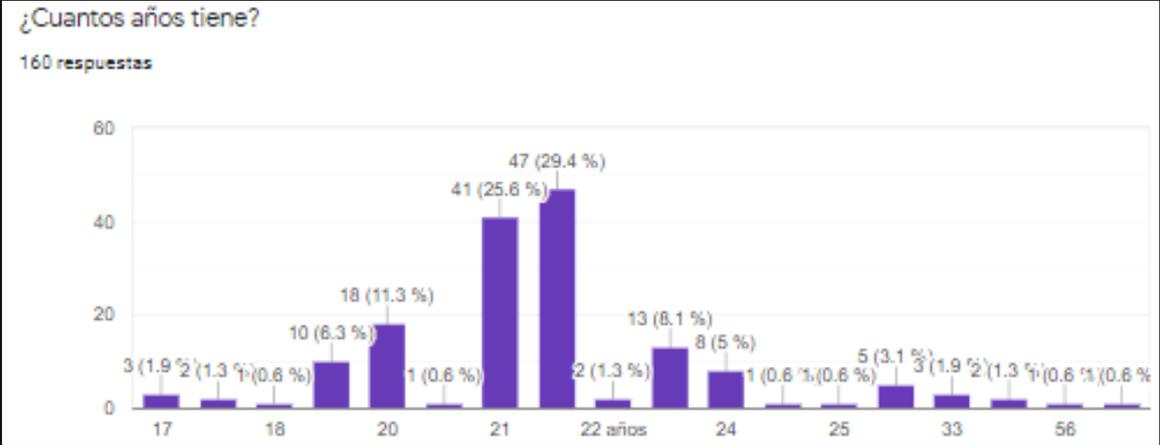


Figura A. 1. Edad del público objetivo
Fuente: Morales (2020)

2. ¿Cuál es su género?

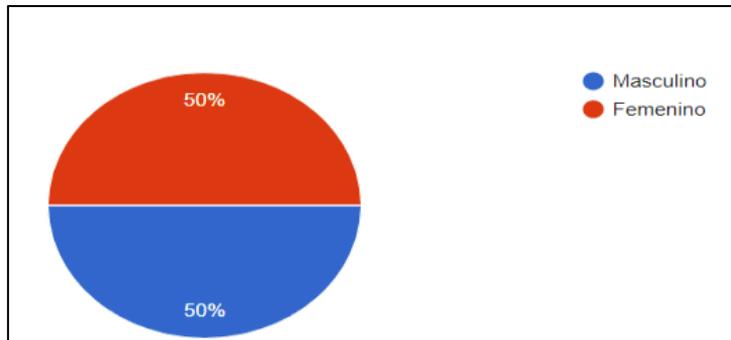


Figura A. 2. Género del público objetivo

Fuente: Morales (2020)

3. ¿Usted es?:

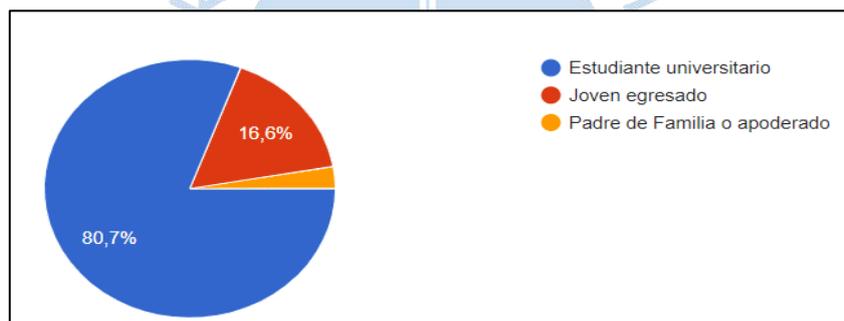


Figura A. 3. Situación actual personal del público objetivo

Fuente: Morales (2020)

4. ¿En qué universidad estudia?

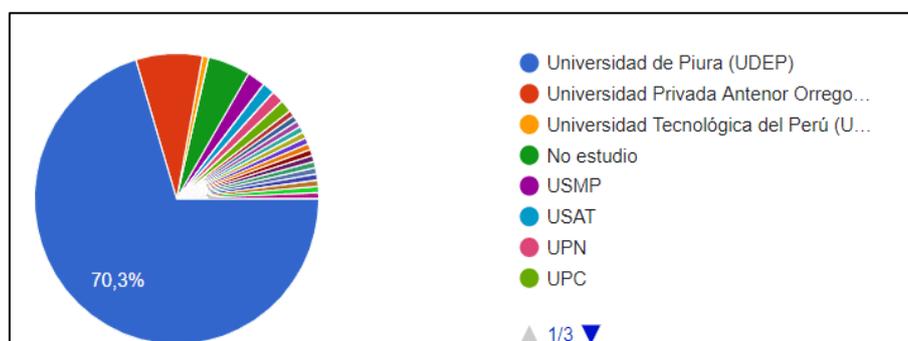


Figura A. 4. Centro de estudios del público objetivo

Fuente: Morales (2020)

5. Califique de 1 a 5 los siguientes aspectos que debe tener el lugar donde reside. Tenga en cuenta que: (1) Irrelevante (2) Poco relevante (3) Importante (4) Muy importante y (5) Esencial.

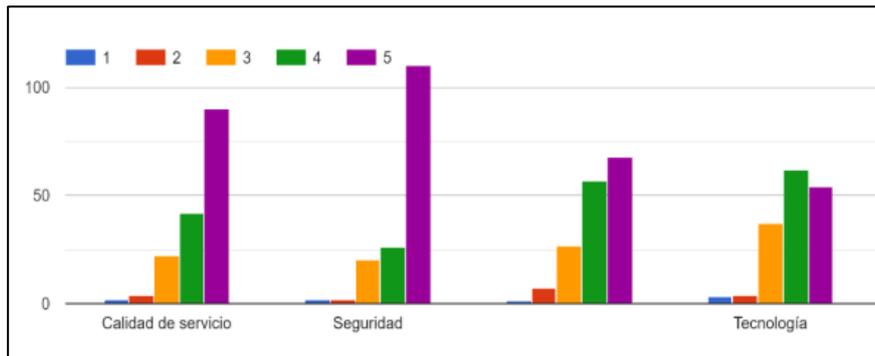


Figura A. 5. Calificación de los aspectos del lugar donde reside el público objetivo
Fuente: Morales (2020)

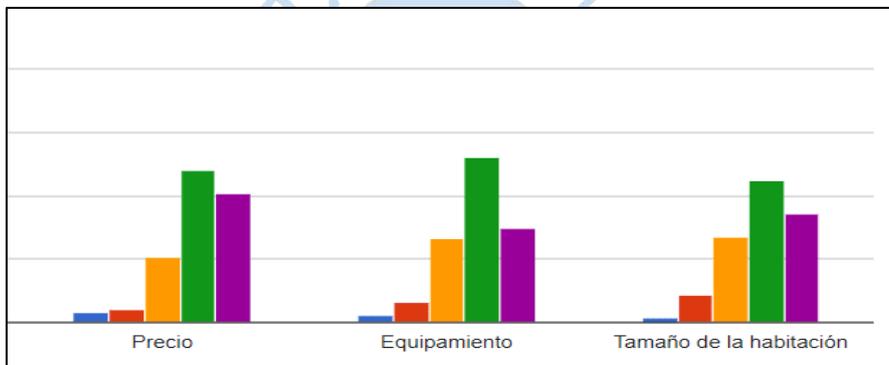


Figura A. 6. Calificación de los aspectos del lugar donde reside el público objetivo
Fuente: Morales (2020)

6. ¿Cuál de estas áreas comunes o servicios que ofrecería la residencia cree usted que los emplearía? (Puede marcar más de una opción)

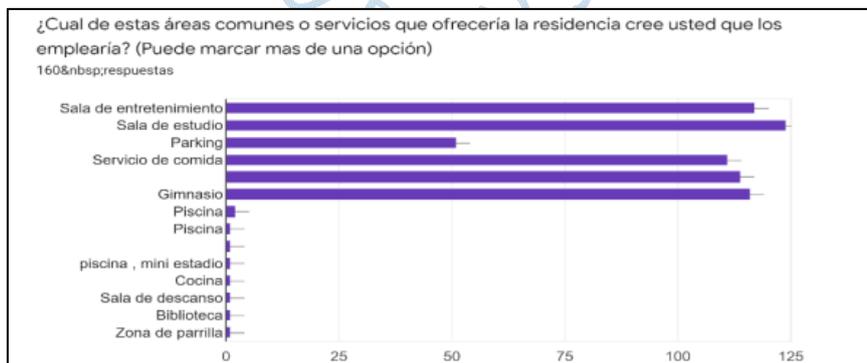


Figura A. 7. Áreas comunes o servicios que debería emplearse en la residencia
Fuente: Morales (2020)

7. En cuanto al servicio de lavandería, ¿Estaría dispuesto a pagar S/150 mensuales para que alguien (personal calificado) recoja, lave, planche y le entregue su ropa una vez a la semana?

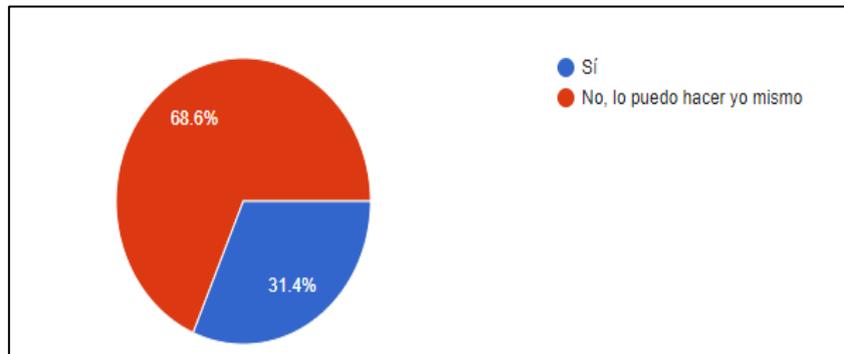


Figura A. 8. Disposición a pagar del público objetivo por el servicio de lavandería

Fuente: Morales (2020)

8. ¿Qué habitación estaría dispuesto a pagar?, tenga en cuenta la variable económica (todas las habitaciones pueden disponer de la sala de estudio, sala de entrenamiento, gimnasio sin ningún costo adicional)



Figura A. 9. Disposición a adquirir el servicio por parte del público objetivo

Fuente: Morales (2020)

9. ¿Cuánto como máximo estaría dispuesto a pagar por dicha habitación? (Si su respuesta fue "Ninguna" omita esta pregunta)

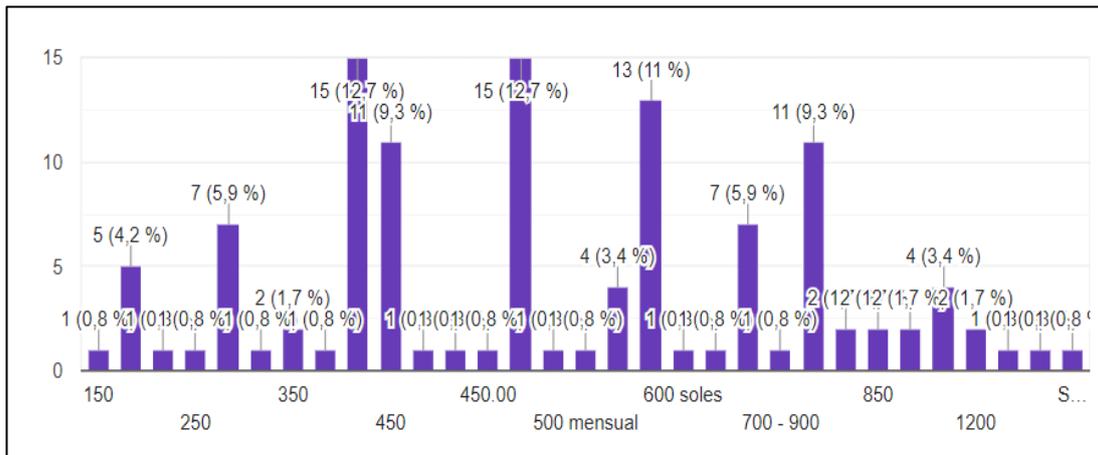


Figura A. 10. Disposición a pagar del público objetivo para adquirir una habitación
Fuente: Morales (2020)

10. Califique de 1 a 5 los siguientes aspectos que debe tener el servicio de alimentación. Tenga en cuenta que: (1) Irrelevante (2) Poco relevante (3) Importante (4) Muy importante y (5) Esencial.

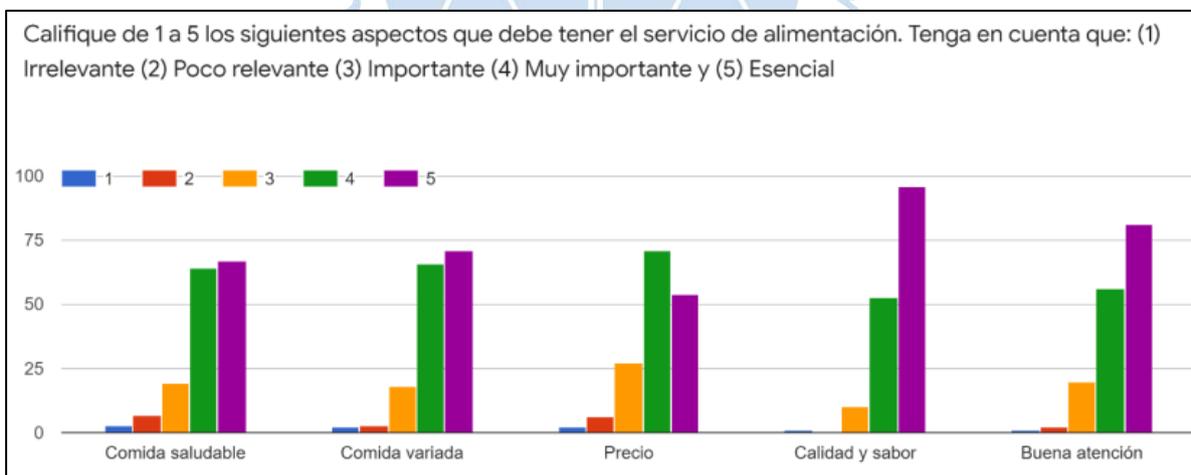


Figura A. 11. Aspectos del servicio de alimentación
Fuente: Morales (2020)

11. ¿Qué medio cree usted que es el más adecuado para llegar a los padres de familia?

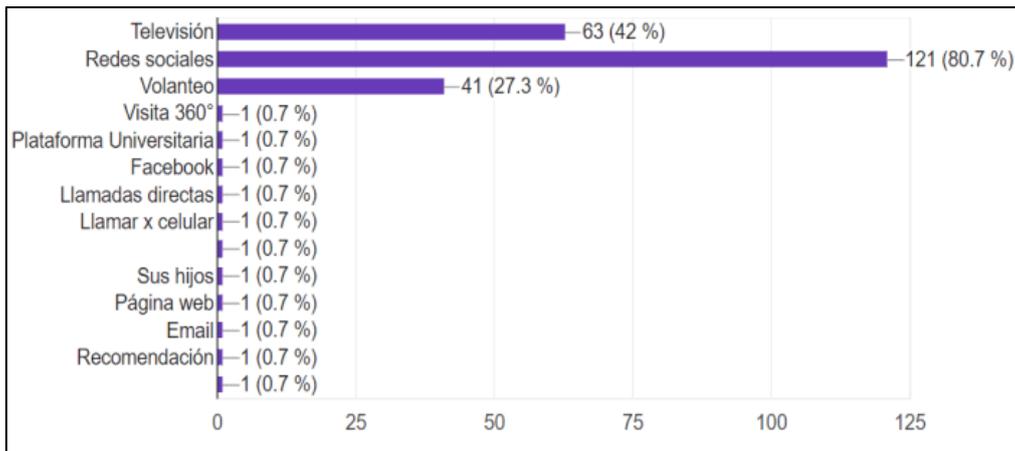


Figura A. 12. Medios de comunicación para llegar hacia los padres de familia
Fuente: Morales (2020)

12. ¿Qué medio cree usted que es el más adecuado para llegar a los jóvenes? (Puede elegir una a más opciones)

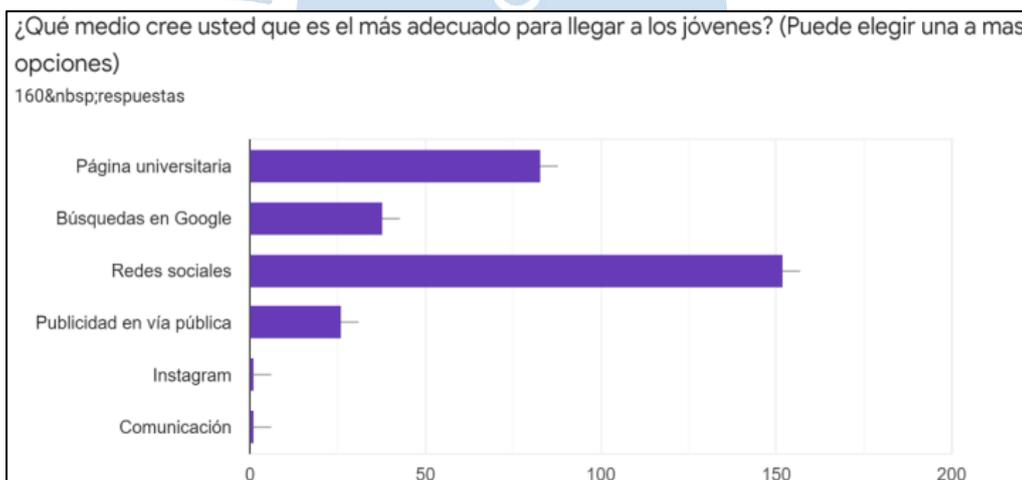


Figura A. 13. Medios de comunicación para llegar hacia los jóvenes
Fuente: Morales (2020)

Anexo B. Encuesta para el estudio de necesidad del proyecto

Residencia universitaria Camplus

¡Hola! Somos estudiantes de la carrera de Ing. Industrial y de Sistemas de la Universidad de Piura.

La siguiente encuesta tiene como objetivo evaluar la necesidad del proyecto: Residencia para jóvenes “Camplus” en la ciudad de Piura. (Morales, Encuesta Residencia Camplus, 2020)

1. A lo largo de tu estadía en Piura. ¿En cuántas pensiones universitarias te has alojado?



Figura B. 1. Cantidad de pensiones en la que el encuestado se ha alojado

Fuente: Elaboración propia

2. Si te has alojado en más de una pensión. ¿Por qué decidiste cambiarte a otra? (Puede marcar más de una opción)

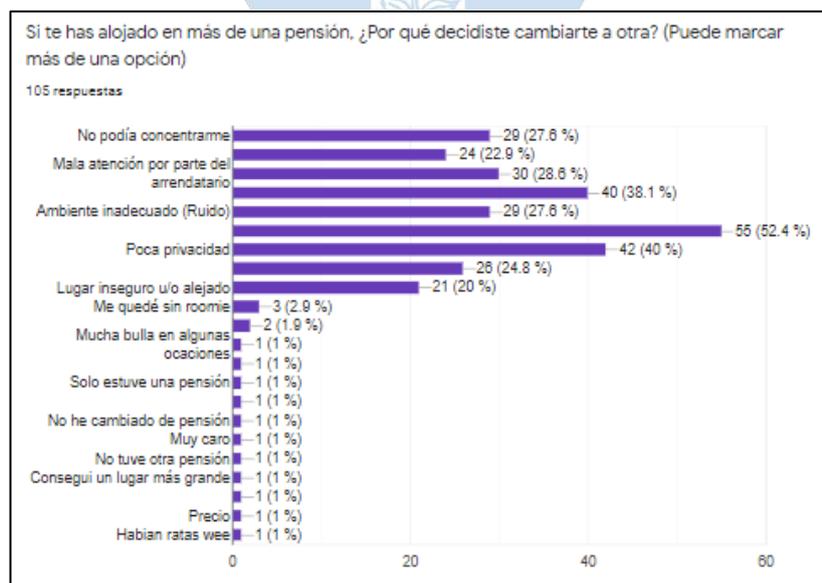


Figura B. 2. Razones existentes por el cambio de una pensión a otra

Fuente: Elaboración propia

3. ¿Te han dado la atención de servicio que esperabas en tu actual pensión?

Figura B. 3. Nivel de satisfacción en la atención recibida por la actual pensión

Fuente: Elaboración propia

4. ¿Recomendarías tu actual pensión a otra persona que necesite alojamiento?

Figura B. 4. ¿El cliente recomendaría el alojamiento que posee actualmente?

Fuente: Elaboración propia

5. ¿Cuáles son las áreas o servicios que consideras que debe tener el lugar donde te hospedas para realizar tus estudios universitarios? (Puede marcar más de una opción)



Figura B. 5. Servicios que debe brindar un hospedaje para estudiantes
Fuente: Elaboración propia

6. ¿Consideras que a tu pensión actual le falta alguna de estas áreas o servicios necesarios para ti?



Figura B. 6. Consideración de falta de servicios en los hospedajes universitarios
Fuente: Elaboración propia

7. **¿Consideras que es necesaria una residencia universitaria en la región Piura, que ofrezca un servicio integrado de alojamiento, alimentación, lavandería y áreas comunes (sala de estudio, entretenimiento, gimnasio, etc.)?**



Figura B. 7. Necesidad de una residencia en Piura
Elaboración propia

8. **¿Estarías dispuesto a cambiarte de pensión, para alojarte en una residencia universitaria que brinde todos los servicios descritos con anterioridad?**

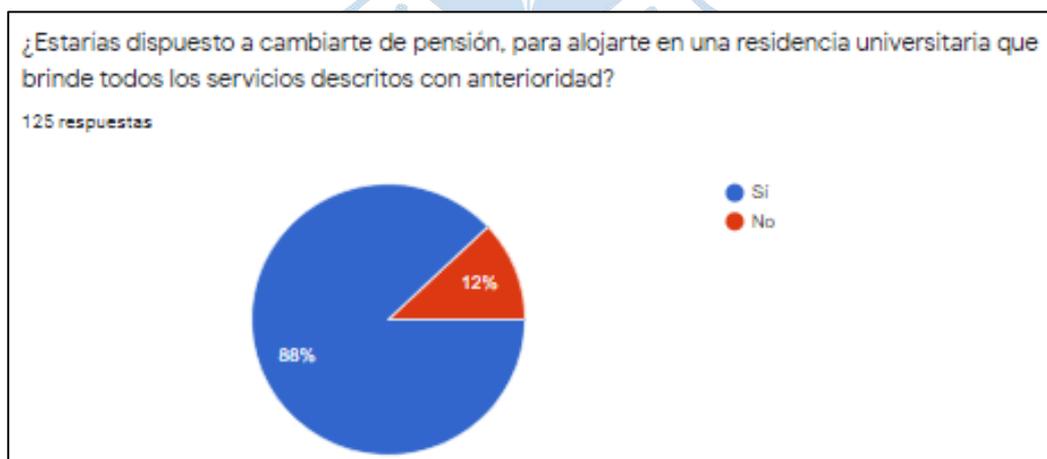


Figura B. 8. Disposición del público objetivo
Fuente: Elaboración propia

9. Si tu respuesta fue negativa. ¿Cuál sería motivo por el cual no estarías dispuesto a cambiarte de pensión?

Si tu respuesta fue negativa ¿Cuál sería el motivo por el cual no estarías dispuesto a cambiarte de pensión?

15 respuestas

Estoy bien en mi pensión pero serviría a mucha gente que conozco
Me falta poco para terminar la carrera
Depende del precio
El costo
El costo que puede tener al integrar estos servicios.
Depende mucho el precio
Primero tendría que ver el costo y comparar las ventajas y desventajas
Porque si brinda todos esos servicios sería muy cara.
Vivir en piura

Figura B. 9. Motivos por el cual el público objetivo no estaría dispuestos a cambiarse

Fuente: Elaboración propia

