

	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	<b>FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO</b>	<b>F-AC-DBL-007</b>	<b>10-04-2012</b>	<b>A</b>
Dependencia	Aprobado		Pág.	
<b>DIVISIÓN DE BIBLIOTECA</b>	<b>SUBDIRECTOR ACADEMICO</b>		<b>i (66)</b>	

### RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

<b>AUTORES</b>	ZULY YESSERIA CRISTANCHO NAVARRO GREGORY ALONSO BECERRA GUERRERO
<b>FACULTAD</b>	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS
<b>PLAN DE ESTUDIOS</b>	TECNOLOGIA EN GESTION COMERCIAL Y FINANCIERA
<b>DIRECTOR</b>	OSCAR ORLANDO HORMAZA FAJARDO
<b>TÍTULO DE LA TESIS</b>	INVESTIGACION DE MERCADOS PARA CONOCER LA ACEPTACION PARA LA PUESTA EN MARCHA DE UNA RESIDENCIA ESTUDIANTIL EN CERCANIAS A LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA

#### RESUMEN

(70 palabras aproximadamente)

EN EL PRESENTE TRABAJO SE ABORDA UNA INVESTIGACION DE MERCADOS DONDE SE LLEVO A CABO LA APLICACION DE LA ENCUESTA PARA CONOCER LA ACEPTACION QUE TIENE UNA RESIDENCIA UNIVERSITARIA EN CERCANIA DE LA UFPSO, CON LOS RESULTADOS OBTENIDOS SE LOGRO ESTABLECER LA DEMANDA DEL SERVICIO, ESPECIFICAR LAS VARIABLES DE MERCADEO COMO LO SON PRODUCTO, PRECIO, PUBLICIDAD, PROMOCION Y PLAZA. ADEMAS, QUE SE PROPONEN LAS ESTRATEGIAS PARA EL POSICIONAMIENTO DEL NEGOCIO.

#### CARACTERISTICAS

PAGINAS: 66	PLANOS:	ILUSTRACIONES:	CD-ROM:
-------------	---------	----------------	---------



Vía Acolsure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia - Código postal: 546552  
 Línea gratuita nacional: 01 8000 121 022 - PBX: (+57) (7) 569 00 88 - Fax: Ext. 104  
 info@ufpso.edu.co - www.ufpso.edu.co

INVESTIGACIÓN DE MERCADOS PARA CONOCER LA ACEPTACIÓN PARA LA  
PUESTA EN MARCHA DE UNA RESIDENCIA ESTUDIANTIL EN CERCANÍAS A LA  
UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA

Autores

ZULY YESSENIA CRISTANCHO NAVARRO

GREGORY ALONSO BECERRA GUERRERO

Proyecto presentado para obtener el título de Tecnólogo en Gestión Comercial y Financiera

Director

Esp. OSCAR ORLANDO HORMAZA FAJARDO

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER SECCIONAL OCAÑA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

TECNOLOGÍA EN GESTIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA

Ocaña, Colombia

mayo de 2021

## Índice

<b>Capítulo 1. Investigación de mercados para conocer la aceptación para la puesta en marcha de una residencia estudiantil en cercanías a la Universidad Francisco De Paula Santander Ocaña .....</b>	<b>1</b>
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2 Formulación del problema.....	3
1.3 Objetivos.....	3
1.3.1 Objetivo general. ....	3
1.3.2 Objetivos específicos.. ....	3
1.4 Justificación.....	4
1.5 Delimitaciones.....	4
1.5.1 Delimitación conceptual. ....	4
1.5.2 Delimitación operativa. ....	5
1.5.3 Delimitación temporal.....	5
1.5.4 Delimitación geográfica. ....	5
 <b>Capítulo 2. Marco referencial.....</b>	 <b>6</b>
2.1 Marco histórico.....	6
2.1.1 Antecedentes históricos de las residencias Universitarias a nivel mundial.....	6
2.1.2 Antecedentes históricos de las residencias Universitarias a nivel nacional.....	7
2.1.3 Antecedentes históricos de las residencias Universitarias a nivel local.....	8
2.2 Marco teórico.....	9
2.3 Marco conceptual.....	10
2.3.1 La investigación de mercado.....	10
2.3.2 Producto .....	10
2.2.3 Precio.....	10
2.2.4 Plaza o distribución.....	10
2.2.5 Publicidad.....	10
2.2.6 Promoción.. ....	11
2.2.7 Residencias universitarias.. ....	11
2.4 Marco legal .....	11

<b>Capítulo 3. Diseño metodológico.....</b>	<b>14</b>
3.1 Tipo de investigación.....	14
3.2 Población .....	14
3.3 Muestra .....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información .....	15
3.5. Procesamiento y análisis de la información.....	15
<b>Capítulo 4. Presentación de resultados.....</b>	<b>17</b>
4.1 Establecimiento de la demanda que determina la aceptación de una residencia estudiantil en cercanías a la Universidad Francisco de Paula Santander Seccional Ocaña .....	38
4.1.1 Análisis del sector .....	38
4.1.2 Análisis de la demanda.....	39
4.1.3 Análisis de la oferta.....	40
4.1.4 Análisis de la competencia.....	41
4.1.5 Relación entre demanda y oferta.....	41
4.2 Elaboración del análisis de las variables producto, precio, plaza, promoción y publicidad para identificar el nivel de aceptación de una residencia estudiantil en cercanías a la Universidad Francisco de Paula Santander Seccional Ocaña .....	42
4.2.1 Variables del servicio .....	42
4.2.1.1 Concepto del servicio .....	42
4.2.2 Estrategias de precio.. .....	43
4.2.3 Mecanismo de publicidad y promoción de los servicios. ....	43
4.2.4 Canales de distribución.. .....	45
4.3 Estrategias propuestas que permitan ofertar la aceptación de una residencia estudiantil en cercanías a la Universidad Francisco de Paula Santander Seccional Ocaña .....	45
<b>Capítulo 5. Conclusiones .....</b>	<b>47</b>
<b>Capítulo 6. Recomendaciones .....</b>	<b>48</b>
<b>Referencias.....</b>	<b>49</b>
<b>Apéndices .....</b>	<b>51</b>

## Lista de Tablas

Tabla 1. Género.....	17
Tabla 2. Área a la que pertenece.....	18
Tabla 3. Región de donde proviene .....	19
Tabla 4. Etapa de formación.....	20
Tabla 5. Qué tipo de lugar es .....	21
Tabla 6. Cual miembro familiar cubre los gastos suyos de alojamiento y demás en el municipio de Ocaña.....	23
Tabla 7. La persona que se encuentra a cargo de sus gastos, devenga un salario proveniente de	24
Tabla 8. A cuánto ascienden los ingresos de la persona que le ayuda con los gastos .....	25
Tabla 9. Cuál es su nivel de satisfacción en el lugar que habita actualmente.....	26
Tabla 10. Cuál es el valor del arriendo donde se aloja actualmente .....	27
Tabla 11. Calidad.....	28
Tabla 12. Comodidad.....	29
Tabla 13. Precio .....	30
Tabla 14. Facilidad para transportarse .....	31
Tabla 15. Acceso a internet y televisión .....	32
Tabla 16. ¿Considera usted que es necesario la creación de una residencia universitaria en cercanías a la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña? .....	33
Tabla 17. ¿Cuál sería el tipo de habitación que usted estaría en condiciones de habitar? .....	34
Tabla 18. Que servicios adicionales le gustaría tener dentro de la residencia universitaria.....	35
Tabla 19. ¿Estaría usted de acuerdo en hospedarse en una residencia universitaria?.....	36

Tabla 20. Por cual medio le gustaría que nosotros le enviáramos información del portafolio de servicios de una residencia universitaria en la ciudad de Ocaña, N. de S .....	37
Tabla 21. Estimación de la demanda .....	40
Tabla 22. Estrategia de precio.....	43
Tabla 23. Estrategias en el plan de acción propuesto .....	46

## Lista de figuras

Figura 1. Género. ....	18
Figura 2. Área a la que pertenece.....	19
Figura 3. Región de donde proviene. ....	20
Figura 4. Etapa de formación.....	21
Figura 5. Qué tipo de lugar es.....	22
Figura 6. Cual miembro familiar cubre los gastos suyos de alojamiento y demás en el municipio de Ocaña.....	23
Figura 7. La persona que se encuentra a cargo de sus gastos, devenga un salario proveniente de.....	24
Figura 8. A cuánto ascienden los ingresos de la persona que le ayuda con los gastos. ....	25
Figura 9.Cuál es su nivel de satisfacción en el lugar que habita actualmente. ....	26
Figura 10.Cuál es el valor del arriendo donde se aloja actualmente.....	27
Figura 11. Calidad del servicio. ....	28
Figura 12. Comodidad. ....	29
Figura 13. Precio.....	31
Figura 14. Facilidad para transportarse.....	32
Figura 15. Acceso a internet y televisión.....	33
Figura 16. ¿Considera usted que es necesario la creación de una residencia universitaria en cercanías a la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña? .....	34
Figura 17. ¿Cuál sería el tipo de habitación que usted estaría en condiciones de habitar? .....	35
Figura 18. Que servicios adicionales le gustaría tener dentro de la residencia universitaria.....	36
Figura 19. ¿Estaría usted de acuerdo en hospedarse en una residencia universitaria? .....	37

Figura 20. Por cual medio le gustaría que nosotros le enviáramos información del portafolio de servicios de una residencia universitaria en la ciudad de Ocaña, N. de S. ....	38
Figura 21. Medios de Comunicación para la distribución del servicio.....	44
Figura 22. Canales de distribución para la residencia universitaria.....	45

## **Lista de Apéndices**

Apéndice A. Encuesta Aplicada a los Estudiantes de la Universidad Francisco de Paula Santander en Ocaña Norte de Santander.....	52
--	----

# **Capítulo 1. Investigación de mercados para conocer la aceptación para la puesta en marcha de una residencia estudiantil en cercanías a la Universidad**

**Francisco De Paula Santander Ocaña**

## **1.1 Planteamiento del problema**

La Universidad Francisco de Paula Santander Seccional Ocaña, inició su oferta académica desde 1975, con un total de 105 estudiantes del programa de Tecnología en Matemáticas y Física, logrando la primera promoción de estudiantes licenciado el 15 de diciembre de 1980. (Acosta & Carrascal, 2015)

Desde la época que comenzó a ofertar programas académicos, la Universidad Francisco de Paula Santander Seccional Ocaña, ha crecido exponencialmente en materia de la creación de cuatro facultades y más de veinticinco programas académicos, en las áreas de técnico, tecnología, profesional y postgrado. En referencia a dicho desarrollo, la Universidad se encuentra ubicada geográficamente en el sector de la Vía Acolsure, en el municipio de Ocaña, Norte de Santander, lo cual resulta atractivo para formarse académicamente, por la cercanía con Departamentos como el Cesar, Sur de Bolívar y todos los municipios del Norte de Santander.

La Universidad Francisco de Paula Santander Seccional Ocaña, oferta diferentes programas académicos en áreas como ciencias económicas y administrativas, Ingenierías, ciencias agrarias y del ambiente y en educación, artes y humanidades. La oferta académica, incluye la formación de profesionales idóneos, que permiten satisfacer las necesidades del

mercado laboral y que aportan al desarrollo de la sociedad colombiana. Dentro de los grandes atractivos de la oferta de la UFPSO, se encuentra el valor de la matrícula académica, que le permite a muchos colombianos y extranjeros, hacerse profesionales con costos acorde a las necesidades de la región y el país, con una formación de calidad y en una excelente ubicación geográfica.

Actualmente la Universidad Francisco de Paula Santander seccional Ocaña, según información brindada por la oficina de planeación de la misma, cuenta con 5.742 estudiantes matriculados en pregrado en las diferentes facultades del alma máter, donde el 37.3% que equivale a 3.601 estudiantes, son locales, y el 62,7 % restante que equivale a 5.742 estudiantes, son foráneos, es decir, de los diferentes municipios del sur de cesar, Bolívar, y algunas distintas partes del país.

Los estudiantes que vienen de otras regiones y municipios, presentan la necesidad de un alojamiento que se caracterice por la comodidad, excelentes servicios, habitaciones amobladas, acceso a internet, excelente ubicación geográfica, buena alimentación, sitios de esparcimiento y bajos costos, que le permitan llevar su vida universitaria de forma cómoda, confortable y con costos de fácil acceso, ya que los mismos por lo general, dependen económicamente de sus familiares más cercanos.

Analizadas todas estas circunstancias, la investigación de mercados se plantea, en vista de la necesidad que presentan los estudiantes foráneos que se forman académicamente en la Universidad Francisco de Paula Santander Seccional Ocaña, frente a la búsqueda constante de un lugar de residencia de fácil accesibilidad a la Universidad Francisco de Paula Santander

Seccional Ocaña, que permita disminuir costos en transporte, les permita acceder a las instalaciones de la Sede Principal de forma rápida y segura, y que les brinde las condiciones de un alojamiento cálido, cómodo y de bajo costo.

## **1.2 Formulación del problema**

¿Cómo mejorarán las condiciones de vida de los estudiantes de la Universidad Francisco de Paula Santander Seccional Ocaña a través de la puesta en marcha una residencia para los estudiantes procedentes de otras regiones?

## **1.3 Objetivos**

**1.3.1 Objetivo general.** Realizar una Investigación de mercados para conocer la aceptación para la puesta en marcha de una residencia estudiantil en cercanías a la Universidad Francisco de Paula Santander Seccional Ocaña

**1.3.2 Objetivos específicos.** Establecer la oferta y la demanda que determine la aceptación de una residencia estudiantil en cercanías a la Universidad Francisco de Paula Santander Seccional Ocaña.

Elaborar el análisis de las variables producto, precio, plaza, promoción y publicidad para identificar el nivel de aceptación de una residencia estudiantil en cercanías a la Universidad Francisco de Paula Santander Seccional Ocaña.

Proponer estrategias que permitan ofertar la aceptación de una residencia estudiantil en cercanías a la Universidad Francisco de Paula Santander Seccional Ocaña.

#### **1.4 Justificación**

La Universidad Francisco de Paula Santander Seccional Ocaña, es una institución de educación superior que debido a su ubicación, su oferta y su calidad académica ha sido un foco de alta importancia para muchas personas de distintos departamentos del país, es por esta razón que surge la necesidad de plantear una residencia universitaria en cercanías a la Universidad Francisco de Paula Santander Seccional Ocaña, donde los estudiantes tengan una alternativa segura, brindando privacidad, comodidad, excelente alimentación, tranquilidad con todas las necesidades y un ambiente agradable mientras estudian en la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

La investigación se realizará para conocer las necesidades de los estudiantes y las variables de producto, precio, plaza y abarcará el análisis de los factores económicos y sociales e igualmente recopilar información general y específica de personas naturales y jurídicas que estén involucradas en el sector universitario, además de todos los aspectos relevantes del mercado.

#### **1.5 Delimitaciones**

**1.5.1 Delimitación conceptual.** Para el desarrollo de la investigación, fue necesario conocer las definiciones de los siguientes términos: de investigación de mercados, producto, precio, plaza de distribución, publicidad, Residencia universitaria.

**1.5.2 Delimitación operativa.** En caso de presentarse algún inconveniente en la recolección de la información o en cualquier etapa del proceso, se recurrió al director de la investigación o al Comité Curricular para la búsqueda de las soluciones del caso.

**1.5.3 Delimitación temporal.** Para el desarrollo de la investigación, se estiman ocho (8) semanas, tal como se establece en el cronograma de actividades.

**1.5.4 Delimitación geográfica.** La investigación se realizó en la Universidad Francisco de Paula Santander Seccional Ocaña, departamento Norte de Santander, República de Colombia, teniendo en cuenta que el mercado objetivo, son los estudiantes de otras regiones que estudian en el Alma Mater.

## Capítulo 2. Marco referencial

### 2.1 Marco histórico

**2.1.1 Antecedentes históricos de las residencias Universitarias a nivel mundial.** La fundación de residencias para estudiantes universitarios a nivel internacional, reviste su origen en 1920, cuando se crea la Junta para la Ampliación de Estudios, en España, siendo denominada como una de las experiencias de mayor relevancia para la época. Hacia 1915 se hace el traslado de la misma hacia la madrileña Colina de los Chopos. Alrededor de dicha época, se crea una casa abierta en la cual se desarrollan las personas desde la creatividad, el pensamiento y también el diálogo interdisciplinar... (La Residencia: Etapa Histórica, 2020)

Dentro del mismo contexto, en la residencia se proponía también implementar la enseñanza universitaria a través de la creación de ambientes intelectuales y de convivencia para los estudiantes.

Dicho modelo se enmarca en la creación de un espacio de diálogo permanente en áreas como las ciencias y las artes, lo que hizo que la Residencia fuese un foco de difusión en la modernidad de España, teniendo dentro de sus residentes a personajes muy importantes de la cultura española como Federico García Lorca, el pintor Salvador Dalí, el cineasta Luis Buñuel y el científico Severo Ochoa. A ella acudían como visitantes asiduos o como residentes durante sus estancias en Madrid Miguel de Unamuno, Alfonso Reyes, Manuel de Falla, Juan Ramón Jiménez, José Ortega y Gasset, Pedro Salinas, Blas Cabrera, Eugenio d'Ors o Rafael Alberti, entre muchos otros. (La Residencia: Etapa Histórica, 2020)

**2.1.2 Antecedentes históricos de las residencias Universitarias a nivel nacional.** Por su parte Colombia, se acogió a un modelo establecido en 1919 en Córdoba (Argentina), pero solo a partir de 1930. Hacia 1935, con la promulgación de la Ley 68 donde se integraban las Facultades dispersas en una sola institución, se ordenó la creación de una ciudad universitaria y bajo lineamientos normativas con alto grado de autonomía académica y administrativa. Dentro del mismo contexto, se dieron dos nuevas instituciones; una la extensión cultural y la segunda el bienestar estudiantil, que comprende dentro de la vida universitaria, la práctica interdisciplinar de varias modalidades deportivas, también el acceso a servicios metidos y el nacimiento de las residencias estudiantiles que formarían parte del campus universitario.

De acuerdo con la citación que hacen Acosta & Carrascal, (2015), el Bienestar Universitario, estuvo presente durante la década de los 60, siendo tendencia, en la misma, y logrando ofrecer servicios básicos, pero no se centraba en satisfacer las necesidades de los estudiantes.

Con posterioridad se promulga la Ley 80 que introdujo ciertos cambios en la educación superior, pero que elimina del contexto de las universidades, las residencias estudiantiles, y en su lugar, se crean subsidios de vivienda, que luego con las nuevas reformas de los 90, fueron desapareciendo. Hacia 1978, se establece una separación de las funciones administrativas y las oficinas, lo que ocasiona la creación de la Dirección de Bienestar Universitario, cuyo fin principal se enmarca en brindar herramientas económicas, de servicios, y demás que complementen la vida universitaria. (Acosta & Carrascal, 2015)

**2.1.3 Antecedentes históricos de las residencias Universitarias a nivel local.** A nivel local en el municipio de Ocaña, se ha ofertado este servicio, pero desde el sector privado, y en lugares que no cumplen con las condiciones adecuadas, pues solo se adecuan habitaciones en casas de familia, donde se ofrece hospedaje, alimentación, servicio de internet, televisión y de lavado y planchado de ropa.

Desde el contexto del estudio, en el año 2015, se llevó a cabo el estudio de mercados titulado “Investigación De Mercados Para Determinar La Aceptación De La Creación De Residencias Universitarias En La Ciudad De Ocaña Norte De Santander”, donde se concluyó un alto nivel de aceptación para la creación de la misma, lo que permite evidenciar un gran mercado, toda vez que, en la actualidad, en el municipio de Ocaña habitan más de 3000 estudiantes de otras zonas del país.

A partir de dichos argumentos, se establece una amplia necesidad para la creación de una residencia universitaria en cercanías a la UFPSO, ofertando precios bajos y competitivos con el mercado actual. Para el desarrollo del servicio, el marketing será un eje transversal ofertando un lugar acogedor, con todos los servicios, con precios bajos, con espacios para el sano esparcimiento y para el desarrollo intelectual.

De otra parte, la creación de la residencia universitaria en cercanías de la UFPSO, traerá consigo desarrollo económico para el municipio de Ocaña, pues abrirá un espacio para la vinculación laboral del personal que colaborará para la prestación del servicio en la residencia universitaria.

## 2.2 Marco teórico

Dentro del marco teórico se ha propuesto algunas de las principales tesis que se plantean en las investigaciones de mercados. La primera de ellas se denomina la teoría administrativa, donde se plantean un conjunto de enfoques de la teoría con los cuales se busca estudiar fenómenos organizaciones. (Prieto, 2009)

La teoría administrativa estudia los procesos de la administración de empresas, según (Prieto, 2009) “las demás organizaciones desde un enfoque de la interacción e interdependencia de las cinco variables principales, como son tarea, estructura, personas, tecnología y ambiente y constituyen los principales componentes en el estudio de administración de las empresas”.

Otra teoría importante es la determinada teoría del valor, que, para estudiosos como Marx, aseguran que el trabajo es el único que produce valor. Dicha teoría se enmarca en varios principios en los cuales se describen las relaciones que están presentes en el sistema económico y que manifiestan exclusivamente en magnitudes, es decir, que se pueden expresar de manera cuantitativa. (Prieto, 2009)

Y finalmente se propone dentro del marco teórico la tesis de la oferta y la demanda, donde se interrelacionan dos elementos como son la oferta y la demanda, que persigue la aplicación de conocimientos de economía, sobre estos tópicos, en el cual se realizan una serie de planteamientos sobre la base de dos supuestos, para dar, empleando los conocimientos teóricos, la respuesta a los mismos. (Rita, 2008)

## 2.3 Marco conceptual

A continuación, se presenta el desarrollo del marco conceptual.

### 2.3.1 La investigación de mercado. Según Kinnear & Taylor citados por Prieto, (2009)

“Un enfoque sistemático y objetivo del desarrollo y la provisión de información aplicable al proceso de toma de decisiones en la gerencia de mercadeo”. (Pág. 5)

**2.3.2 Producto.** De acuerdo con la definición del profesor Santesmases, citado por Pérez & Martínez, (2006) un producto es “cualquier bien material, servicio o idea que posea un valor para el consumidor y sea susceptible de satisfacer una necesidad”. (Pág. 5)

**2.2.3 Precio.** De acuerdo con (Monferrer, 2013) “es la cantidad de dinero que se cobra por un producto o por un servicio, o la suma de todos los valores que los consumidores intercambian por el beneficio de poseer o utilizar productos”.

**2.2.4 Plaza o distribución.** La distribución como herramienta del marketing recoge la función que relaciona la producción con el consumo. (Monferrer, 2013) La distribución puede ser directa o indirecta. (Acosta & Carrascal, 2015)

### 2.2.5 Publicidad. Según Acosta & Carrascal, es:

Aquella actividad que utiliza una serie de técnicas creativas para diseñar comunicaciones persuasivas e identificables, transmitidas a través de los

diferentes medios de comunicación; pagada por un patrocinador y dirigida a una persona o grupo con el fin de desarrollar la demanda de un producto, servicio o idea. (Pag. 19)

**2.2.6 Promoción.** Se refiere al desarrollo de las estrategias de marketing que van encaminadas a transmitir al cliente todas las ventajas del producto y a impulsar las ventas del mismo. (Acosta & Carrascal, 2015)

**2.2.7 Residencias universitarias.** Hacen referencia a los lugares donde los estudiantes universitarios nacionales o extranjeros, se alojan para satisfacer sus necesidades de vivienda, alimentación y demás, durante el periodo de formación académica. (Acosta & Carrascal, 2015)

## **2.4 Marco legal**

La investigación se fundamenta dentro de las normas jurídicas establecidas en el ordenamiento jurídico colombiano, identificando las disposiciones constitucionales y legales pertinentes para el desarrollo de los objetivos planteados.

Con base en dichos argumentos, se tiene que la Constitución Política de 1991, que establece las garantías para la materialización del derecho a la educación. Así mismo, se regula entonces a partir del artículo 27, que “El Estado garantiza las libertades de enseñanza, aprendizaje, investigación y cátedra”. (Const. Art. 27)

Dentro del mismo contexto, se establece en el artículo 67 todo el marco legislativo en relación con el derecho a la educación en Colombia, el acceso a la misma, su concepción como un servicio público, fundada en el respeto por los derechos humanos, la paz y la democracia. (Const. Art. 67)

De la misma forma, también es importante señalar que la Asamblea Nacional Constituyente, dispuso en la Carta Política dentro del Artículo 51, donde se reconoce el derecho a una vivienda digna, y a la obligación del Estado de promover planes de interés social que permitan que los colombianos habiten en residencias dignas. (Const. Art. 51)

Y finalmente en el Artículo 38, se establece la garantía al derecho de libre asociación para el desarrollo de las distintas actividades que las personas realizan en sociedad. (Const. Art. 38)

Dentro del escenario de los parámetros para la protección del derecho a la educación, en el nivel superior, el Congreso sancionó la Ley 30 de 1992, mediante la cual se organiza el servicio público de la Educación Superior. (Ley 30 de 1992)

Las disposiciones de la Ley 30 de 1992, que configuran gran importancia en el desarrollo de la investigación, a partir del artículo 3, donde se establece que, conforme a las disposiciones de la Carta Política de 1991, es deber mediante dicha norma regular el principio de la autonomía universitaria y así mismo garantizar la calidad en el servicio de la educación. (Ley 30 de 1992)

En el artículo 4 se establece que la educación superior, persigue unos fines específicos, en

relación con el campo del saber, incentivar el espíritu reflexivo, orientar el proyecto de vida hacia la autonomía personal, enmarcado en el ámbito de la libertad de pensamiento y el pluralismo ideológico. (Ley 30 de 1992, Art. 4)

Bajo el marco del artículo 28 establece el derecho que tienen las Instituciones de Educación Superior a promulgar y modificar su propio estatuto, así como a designar sus autoridades académicas y administrativas, crear, organizar y desarrollar sus programas académicos, definir y organizar sus labores formativas, académicas, docentes, científicas y culturales, otorgar los títulos correspondientes, seleccionar a sus profesores, admitir a sus alumnos y adoptar sus correspondientes regímenes, y establecer, arbitrar y aplicar sus recursos para el cumplimiento de su misión social y de su función institucional. (Ley 30 de 1992, Art. 28)

Dentro del mismo contexto, es importante citar que las residencias universitarias, se regulan mediante el derecho comercial o mercantil y el Código Civil en Colombia, en el cual se establecen los lineamientos jurídicos en materia de arrendamiento de bienes inmuebles.

Al respecto la Ley 820 de 2003 desarrolla dicha figura, mediante el contrato de arrendamiento de vivienda urbana, “definiendo dicho tipo de vínculo contractual, como aquel por el cual dos partes se obligan recíprocamente, la una a conceder el goce de un inmueble urbano destinado a vivienda, total o parcialmente, y la otra a pagar por este goce un precio determinado”. (Ley 820 de 2003)

## **Capítulo 3. Diseño metodológico**

### **3.1 Tipo de investigación**

El horizonte metodológico de la investigación tiene un enfoque descriptivo, que se ampara en buscar dimensiones específicas como propiedad, características y perfiles de personas, comunidades o grupos para someterlos a un análisis. De acuerdo con lo que plantea (Hernández, 2006), “lo que se busca es medir o recoger información que lleve al desarrollo de cada uno de los objetivos propuestos” y en este caso con relación al grado de aceptación que tiene la creación de la residencia universitaria en cercanías a la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

### **3.2 Población**

Para el primer semestre de 2020, la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, cuenta con un total de 6.040 estudiantes matriculados, de acuerdo con los reportes del Sistema de Información Académica.

Sin embargo, para el estudio y el desarrollo de los objetivos se requiere trabajar con la población que proviene de afuera, que según la UFPSO actualmente es de un aproximado de 3128 estudiantes.

### **3.3 Muestra**

Teniendo en cuenta que la población es finita, se pasó a realizar una fórmula matemática que permite establecer una muestra porcentual, para la aplicación de la encuesta.

$$n = \frac{N(Z)^2 * p * q}{(N - 1) * (E)^2 + (Z)^2 * p * q}$$

Dónde

n = Muestra

N = Población dada en el estudio = 3128

CC. = Nivel de Confianza = 95% = 1,96

p = Proporción de aceptación = 50% = 0.5

q = Proporción de rechazo = 50% = 0.5

E = Margen de error = 5% = 0.05

$$n = \frac{3128(1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(3128 - 1) * (0.05)^2 + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{3200.0528}{9.2879}$$

n= 343 estudiantes

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información**

Como técnica para la recolección de la información, se hizo uso de la encuesta, que una vez aplicado a la población seleccionada, permitió conocer las necesidades y expectativas de los clientes y con ello desarrollar los objetos de la investigación.

### **3.5 Procesamiento y análisis de la información**

Una vez recolectada la información, se procedió a su respectiva tabulación a través de la

plataforma google docs, donde se pudo obtener los resultados, conforme a las respuestas y la ponderación de cada grupo de ellas.

## Capítulo 4. Presentación de resultados

La investigación se centró como objetivo principal en realizar una Investigación de mercados para conocer la aceptación para la puesta en marcha de una residencia estudiantil en cercanías a la Universidad Francisco de Paula Santander Seccional Ocaña. Para ello se aplicó el instrumento de investigación denominado encuesta, aplicada a 343 estudiantes de la Universidad Francisco de Paula Santander Seccional Ocaña.

Inicialmente se identificaron algunos aspectos demográficos, como género, área de los programas ofertados por la Universidad a la pertenece, región de la que proviene y rango de semestre académico que cursaba durante el segundo periodo de 2020.

Posteriormente, se estudia la información relacionada con la perspectiva que se tiene frente a la residencia, partiendo de la postura de los estudiantes ante variables como la calidad del servicio recibido, el arriendo pago, la disponibilidad económica, entre otros factores que indican la posible aceptación del proyecto planteado.

Tabla 1

### *Género*

<b>Opción</b>	<b>Variable</b>	<b>Porcentaje</b>
Masculino	108	67.9%
Femenino	233	31.5%
Otro	2	0.2%
<b>Total</b>	<b>343</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Autores de la investigación.

## Género

343 respuestas

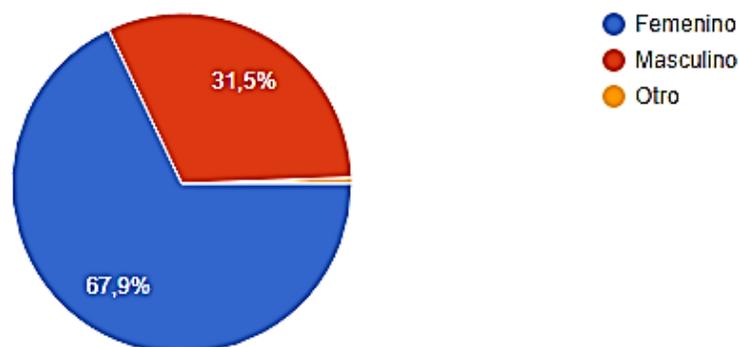


Figura 1. Género. Fuente: Autores de la investigación

De conformidad con la figura 1, se pudo establecer que, del total de los estudiantes encuestados, el 31.5% pertenecen al género femenino, el 67.9% al masculino y el 0.2% a otro. Es decir, que la mayoría de la población encuestada pertenece al género masculino, lo que puede permitir establecer estrategias conforme a las características de cada género.

Tabla 2

*Área a la que pertenece*

Opción	Variable	Porcentaje
Programa Técnico	65	19%
Programa de Tecnología	81	23.6%
Programa de Pregrado	185	53.9%
Programa de Postgrado	12	3.5%
<b>Total</b>	<b>343</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Autores de la investigación

Área a la que pertenece:

343 respuestas

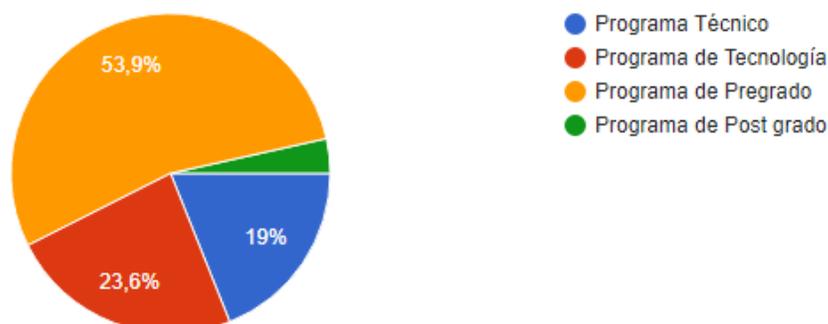


Figura 2. Área a la que pertenece. Fuente: Autores de la investigación

Respecto al área de las ofertas educativas que oferta la UFPSO, se encontró que el 53.9% pertenece a programas de pregrado, el 23.6% a programas de Tecnología, el 19% a Técnicos y el 3.5% a los Programas de Postgrado. Es decir, que la mayoría de la población encuestada se encuentra formándose académicamente en los programas que oferta la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña en la modalidad de pregrado, lo cual permite establecer que son estudiantes que residirán en el municipio mínimo cinco años, siendo posibles clientes de la residencia universitaria.

Tabla 3

*Región de donde proviene*

Opción	Variable	Porcentaje
Norte de Santander	138	40.2%
Cesar	102	29.7%
Bolívar	87	25.4%
Otra región	16	4.7%.
<b>Total</b>	<b>343</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Autores de la investigación

## Región de donde proviene

343 respuestas

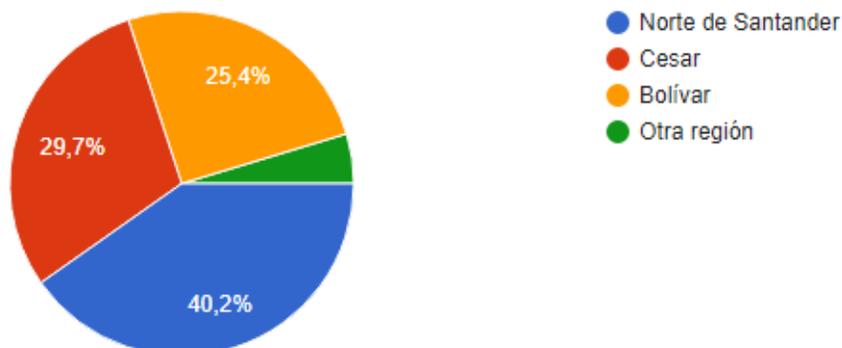


Figura 3. Región de donde proviene. Fuente: Autores de la investigación

En referencia a la región de donde provienen se pudo establecer mediante la aplicación de la encuesta, que el 40.2% de los estudiantes encuestados provienen de Norte de Santander, el 29.7% del Cesar, de la Región de Bolívar el 25.4% y de otras regiones el 4.7%. Lo que permite concluir, que de la población encuestada la mayoría proviene de municipios de Norte de Santander y seguidamente del Cesar, por la cercanía con la ubicación geográfica de la UFPSO. Al respecto, los estudiantes de dichas regiones serían los usuarios de los servicios de la residencia universitaria en cercanías a la Universidad.

Tabla 4

*Etapa de formación*

Opción	Variable	Porcentaje
Entre primer y tercer semestre	139	40.5%
Entre cuarto y sexto semestre	128	37.3%
Entre séptimo y décimo semestre	62	18.1%
Trabajo de grado	14	4.1%
<b>Total</b>	<b>343</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Autores de la investigación.

## Etapa de la formación

343 respuestas

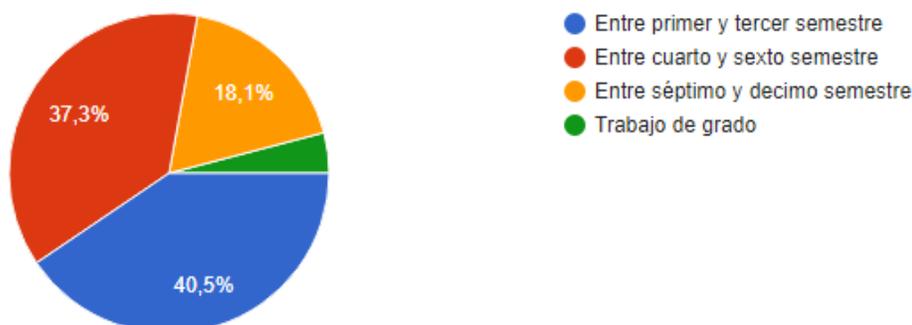


Figura 4. Etapa de formación. Fuente: Autores de la investigación

Finalmente se encontró que frente a la etapa de formación en la que se encuentran, se pudo determinar que entre primer y tercer semestre se encuentra el 40.5%, entre cuarto y sexto semestre el 37.3%, entre séptimo y décimo semestre el 18.1% y el 4.1% se encuentra realizando el proceso de trabajo de grado en sus diferentes modalidades. Los resultados permiten determinar que la población encuestada, la mayoría se encuentra formándose en la primera etapa de la carrera universitaria, lo cual es altamente probable que adquieran los servicios de la residencia universitaria en cercanías a la Universidad.

Tabla 5

*Qué tipo de lugar es*

Opción	Variable	Porcentaje
Casa de familia	181	52.8%
Apartamento compartido	136	39.7%
Residencia	17	5%
Hotel	3	0.9%
Otro	6	1.7%
<b>Total</b>	<b>343</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Autores de la investigación

## Qué tipo de lugar es

343 respuestas

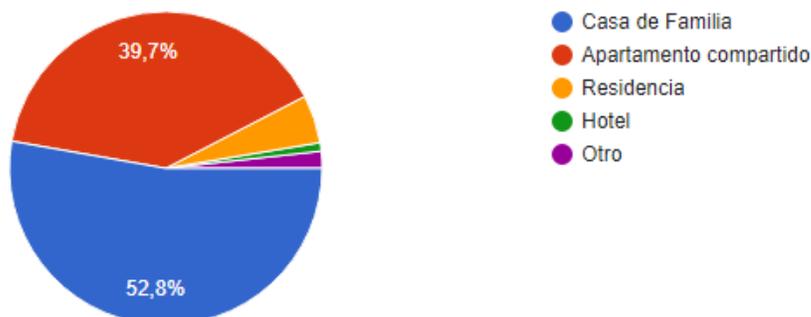


Figura 5. Qué tipo de lugar es. Fuente: Autores de la investigación

Sobre el tipo de lugar donde actualmente residen los estudiantes de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, se pudo establecer que el 52.8% lo hace en casas de familia, el 39.7% en apartamentos compartidos, el 5% en residencias, el 0.9% en hoteles en otros lugares el 1.7%. Es decir, que la mayoría de estudiantes prefieren al momento de un alojamiento en la ciudad de Ocaña, que el ambiente sea familiar y cálido, por cuanto la mayoría reside en casas de familia. De otra parte, el 39.7% de la población prefiere apartamentos compartidos, lo cual significa que la oferta de una residencia universitaria que brinde estos dos servicios, le permitirá al estudiante tener privacidad en un ambiente familiar en cercanía a la sede principal de la UFPSO.

Tabla 6

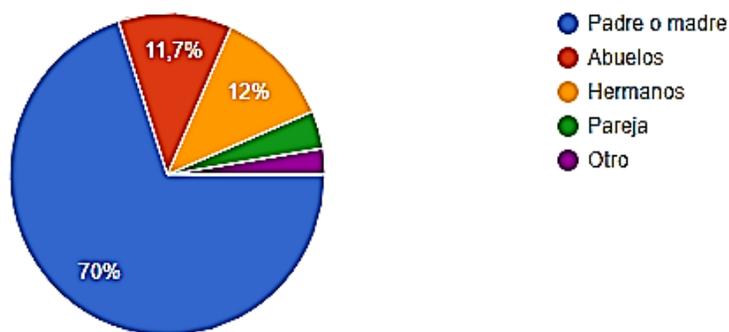
*Cual miembro familiar cubre los gastos suyos de alojamiento y demás en el municipio de Ocaña*

Opción	Variable	Porcentaje
Padre o madre	240	70%
Abuelos	40	11.7%
Hermanos	41	12%
Pareja	13	3.8%
Otro	9	2.6%
<b>Total</b>	<b>343</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Autores de la investigación

Cual miembro familiar cubre los gastos suyos de alojamiento y demás en el municipio de Ocaña

343 respuestas



*Figura 6.* Cual miembro familiar cubre los gastos suyos de alojamiento y demás en el municipio de Ocaña. Fuente: Autores de la Investigación

La figura 6 permite evidenciar los resultados frente a la pregunta sobre cuál es el miembro de su círculo familiar que subsana los gastos de alojamiento en el municipio de Ocaña, durante el tiempo de desempeño de la carrera universitaria. En este contexto, el 70% dependen económicamente de los padres, el 11.7% de los abuelos, el 12% de los hermanos, el 3.8% de la pareja y de otros familiares el 2.6%. Es decir, que la mayoría de los estudiantes obtienen los recursos de su sostenimiento de los ingresos de sus padres, por lo que la oferta de una residencia universitaria que les permite reducir costos, siempre será atractiva para los estudiantes y para sus padres.

Tabla 7

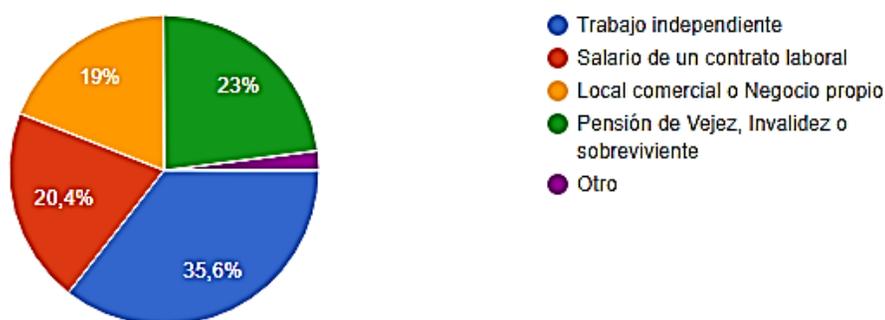
*La persona que se encuentra a cargo de sus gastos, devenga un salario proveniente de*

<b>Opción</b>	<b>Variable</b>	<b>Porcentaje</b>
Trabajo independiente	122	35.6%
Salario de un contrato laboral	70	20.4%
Local comercial o Negocio propio	65	19%
Pensión de Vejez, Invalidez o sobreviviente	79	23%
Otro	7	2%
<b>Total</b>	<b>343</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Autores de la investigación

La persona que se encuentra a cargo de sus gastos, devenga un salario proveniente de

343 respuestas



*Figura 7.* La persona que se encuentra a cargo de sus gastos, devenga un salario proveniente de.

Fuente: Autores de la investigación

Frente a la fuente de ingresos de la persona que subsana los gastos de los estudiantes de la UFPSO, que residen en el municipio de Ocaña durante el periodo de estudios, se encontró que el 35.6% devenga de un trabajo independiente, el 20.4% de un salario de un contrato laboral, el 19% del canon de arrendamiento de un local comercial o negocio, el 23% de una pensión de vejez, invalidez o sobreviviente y el 2% de otras fuentes. Es decir, que los ingresos devengados en su mayoría provienen de trabajo independiente y de salarios de un contrato laboral, por lo que

ofertar una residencia universitaria a bajo costo, sería de gran atracción para los responsables del mantenimiento de los estudiantes foráneos en el municipio de Ocaña.

Tabla 8

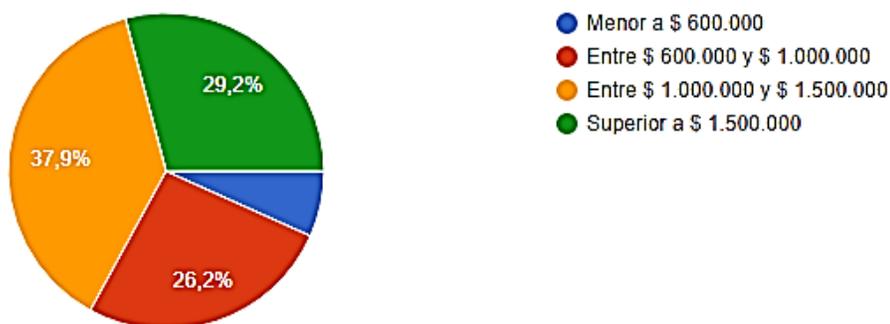
*A cuánto ascienden los ingresos de la persona que le ayuda con los gastos*

Opción	Variable	Porcentaje
Menor a \$ 600.000	23	6.7%
Entre \$ 600.000 y \$ 1.000.000	90	26.2%
Entre \$ 1.000.000 y \$ 1.500.000	130	37.9%
Superior a \$ 1.500.000	100	29.2%
<b>Total</b>	<b>343</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Autores de la investigación

A cuanto asciende los ingresos de la persona que le ayuda con los gastos

343 respuestas



*Figura 8.* A cuánto ascienden los ingresos de la persona que le ayuda con los gastos. Fuente: Autores de la investigación

En la pregunta 8, se indaga acerca del rango de ingresos de las personas que se encarga de subsanar los gastos de los estudiantes de la UFPSO, que residen en el municipio de Ocaña durante el periodo de estudios, frente a lo que respondieron que el 37.9% que devengan entre \$1.000.000 y \$1.500.000, el 29.2% reciben ingresos superiores de \$1.500.000, el 26.2% entre \$600.000 y \$1.000.000. En referencia a lo expuesto, se puede analizar que la mayoría de familiares responsables de la manutención de los estudiantes que residen en Ocaña durante el

periodo de formación académica en la UFPSO, devengan recursos entre un millón y millón quinientos mil pesos, lo que permite establece que el precio que oferte la residencia será determinante, pues los padres o familiares que devengan estos ingresos, no solo cubren los gastos de sus hijos en el municipio de Ocaña, sino que también deben cubrir los del núcleo familiar.

Tabla 9

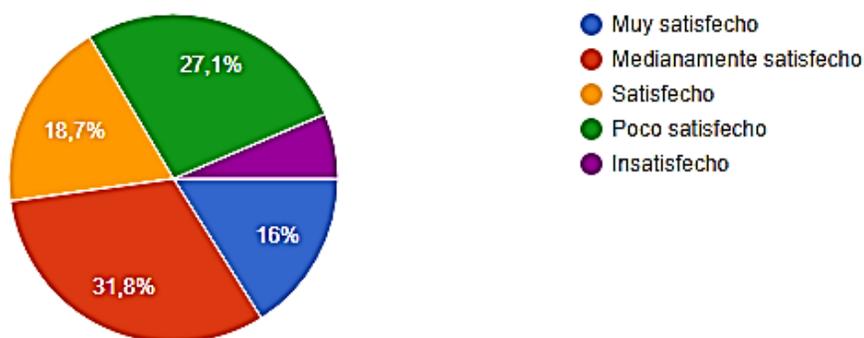
*Cuál es su nivel de satisfacción en el lugar que habita actualmente*

Opción	Variable	Porcentaje
Muy satisfecho	55	16%
Medianamente satisfecho	109	31.8%
Satisfecho	64	18.7%
Poco satisfecho	93	27.1%
Insatisfecho	22	6.4%
<b>Total</b>	<b>343</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Autores de la investigación.

Cuál es su nivel de satisfacción en el lugar que habita actualmente

343 respuestas



*Figura 9.* Cuál es su nivel de satisfacción en el lugar que habita actualmente. Fuente: Autores de la investigación

En la figura 9, se encontró la pregunta sobre el nivel de satisfacción que tienen los estudiantes en el lugar de residencia actual. Al respecto el 31.8% medianamente satisfecho, el 27.1% poco satisfecho, el 18.7% satisfecho, el 16% muy satisfecho y el 6.7% insatisfecho. Al

respecto, se concluye que los estudiantes foráneos no se encuentran en su totalidad satisfechos con los servicios que se les ofrece en sus lugares de residencia, lo que permite determinar un potencial alto para la aceptación de la residencia universitaria en cercanías a la Universidad Francisco de Paula Santander Seccional Ocaña

En la pregunta 10, se determinó cual es el valor que pagan en el alojamiento actual los estudiantes de la UFPSO, durante su periodo de estudios. Los resultados fueron:

Tabla 10

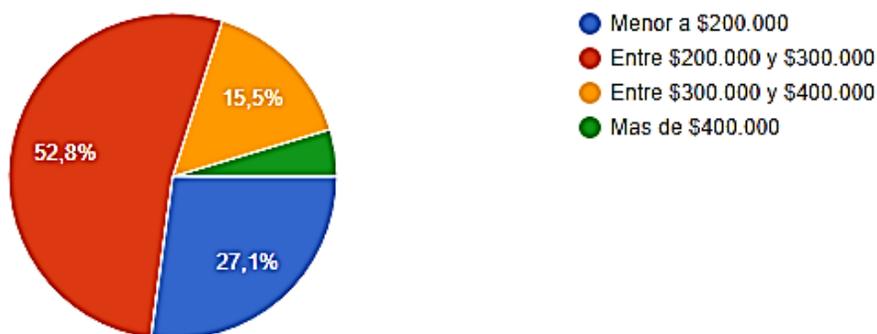
*Cuál es el valor del arriendo donde se aloja actualmente*

Opción	Variable	Porcentaje
Menor a \$ 200.000	93	27.1%
Entre \$200.000 y \$300.000	181	52.8%
Entre \$300.000 y \$400.000	56	15.5%
Superior a \$400.000	16	4.7%
<b>Total</b>	<b>343</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Autores de la investigación

Cuál es el valor del arriendo donde se aloja actualmente

343 respuestas



*Figura 10.* Cuál es el valor del arriendo donde se aloja actualmente. Fuente: Autores de la investigación

De acuerdo con el 52.8% entre \$200.000 y \$300.000, el 27.1% paga por el servicio menos de \$200.000, el 15.5% entre \$300.000 y \$400.000 y 4.7% más de \$400.000. De esta forma, se puede establecer que el valor más adecuado para ofertar la residencia universitaria, es de entre 200.000 y 300.000, para que los estudiantes se decidan por ocupar la residencia universitaria.

Tabla 11

*Calidad*

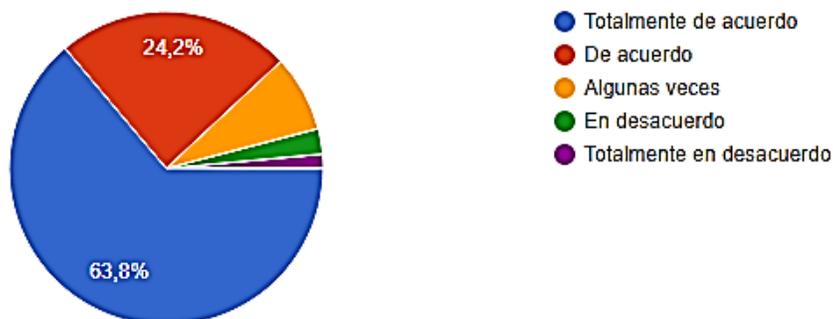
Opción	Variable	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo (TA)	219	63.8%
De Acuerdo(A)	83	24.2%
Algunas Veces (AV)	27	7.9%
En Desacuerdo(D)	9	2.6%
Totalmente en Desacuerdo (TD).	5	1.5%
<b>Total</b>	<b>343</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Autores de la investigación

Califique cuáles serían los aspectos más importantes para usted en el alojamiento que requiere para cubrir sus necesidades

## Calidad del servicio

343 respuestas



*Figura 11.* Calidad del servicio. Fuente: Autores de la investigación

Frente a los servicios que requiere el estudiante en su lugar de alojamiento, y el nivel de demanda de cada uno de ellos, se encontró que la figura 11 que corresponde a la pregunta 11, se

indaga frente a la calidad del servicio. Al respecto se encontró que el 63.8% afirmó que se encuentra totalmente de acuerdo con la necesidad de este aspecto. El 24.2% se encuentra de acuerdo, el 7.9% respondió que algunas veces. Contrario a ello, el 2.6% se encuentra en desacuerdo y el 1.5% totalmente en desacuerdo. Así las cosas, la mayoría de la población requiere de un servicio de calidad en materia del servicio de alojamiento universitario, por lo que este debe ser un pilar fundamental en la oferta de la residencia universitaria en cercanías a la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

Tabla 12

*Comodidad*

Opción	Variable	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo (TA)	207	60.3%
De Acuerdo(A)	79	23%
Algunas Veces (AV)	34	9.9%
En Desacuerdo(D)	17	5%
Totalmente en Desacuerdo (TD).	6	1.7%
<b>Total</b>	<b>343</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Autores de la investigación

## Comodidad

343 respuestas

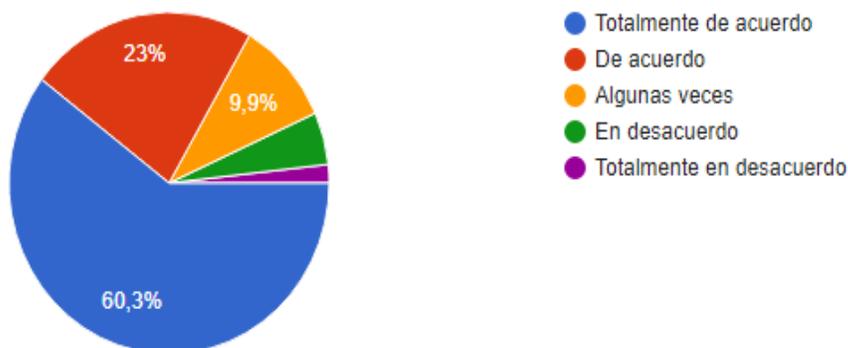


Figura 12. Comodidad. Fuente: Autores de la investigación

En la pregunta 12, se preguntó sobre el aspecto de la comodidad, encontrando que el 60.3% respondió que se encuentran totalmente de acuerdo, el 23% afirmó estar de acuerdo, el 9.9% considera que solo algunas veces. En contravención de lo expuesto, el 5% afirma estar en desacuerdo y el 1.7% en total desacuerdo. Es decir que la comodidad en el lugar de alojamiento es de gran importancia para el 60.3% de los estudiantes encuestados a la hora de escoger su lugar de residencia.

El siguiente aspecto a revisar es el precio o canon que cancelan los estudiantes que se alojan en diferentes lugares durante el desarrollo de su formación académica en la UFPSO. Al respecto la gráfica 13, evidencia lo siguiente:

Tabla 13

*Precio*

<b>Opción</b>	<b>Variable</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de Acuerdo (TA)	199	58%
De Acuerdo(A)	89	25.9%
Algunas Veces (AV)	31	9%
En Desacuerdo(D)	18	5.2%
Totalmente en Desacuerdo (TD)	6	1.7%
<b>Total</b>	<b>343</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Autores de la investigación

## Precio

343 respuestas

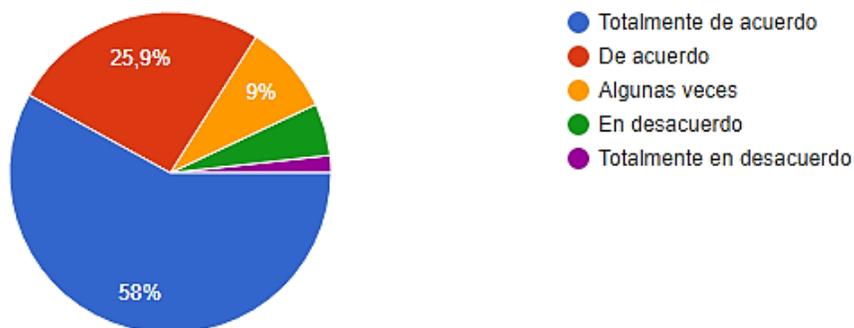


Figura 13. Precio. Fuente: Autores de la investigación

En este aspecto, el 58% de los estudiantes encuestados afirmó estar de acuerdo con que este aspecto es determinante, es decir un buen precio, por lo que están totalmente de acuerdo, el 28.9% se encuentra de acuerdo, el 9% afirma que solo algunas veces, el 5.2% en desacuerdo y el 1.7% en total desacuerdo. Es decir, que el precio es un factor determinante al momento de las características que debe reunir una residencia universitaria para los estudiantes de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

Tabla 14

*Facilidad para transportarse*

Opción	Variable	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo (TA)	208	60.6%
De Acuerdo(A)	75	21.9%
Algunas Veces (AV)	34	9.9%
En Desacuerdo(D)	16	4.7%
Totalmente en Desacuerdo (TD).	10	2.9%
<b>Total</b>	<b>343</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Autores de la investigación

## Facilidad para transportarse

343 respuestas

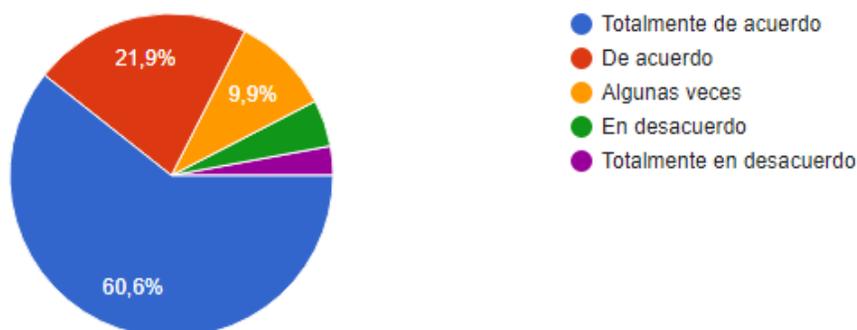


Figura 14. Facilidad para transportarse. Fuente: Autores de la investigación

En la pregunta 14, se indagó sobre el aspecto de la facilidad para transportarse, los estudiantes respondieron según el 60.6% encontrarse en total acuerdo, el 21.9% en acuerdo, y el 9.9% algunas veces. Contrario a ello, el 4.7% afirmó estar en desacuerdo y el 2.9% totalmente en desacuerdo. De esta forma, la facilidad para transportarse hasta el sitio de formación académica, es determinante para los estudiantes, por lo que se concluye, según los resultados que la ubicación de la residencia es de suma importancia en las características con las que cuenta esta.

Tabla 15

*Acceso a internet y televisión*

Opción	Variable	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo (TA)	207	60.3%
De Acuerdo(A)	84	24.8%
Algunas Veces (AV)	34	9.9%
En Desacuerdo(D)	12	3.5%
Totalmente en Desacuerdo (TD).	5	1.5%
<b>Total</b>	<b>343</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Autores de la investigación

## Acceso a internet y televisión

343 respuestas

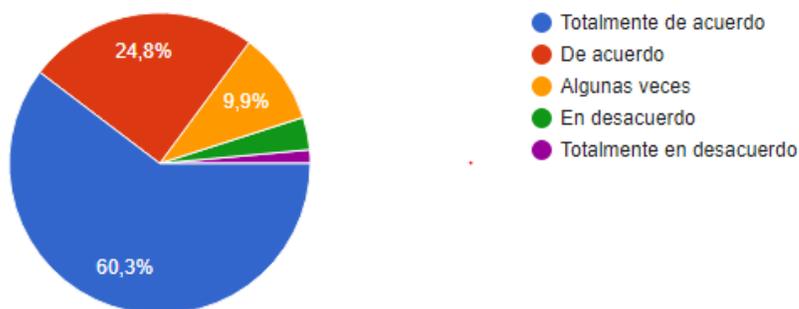


Figura 15. Acceso a internet y televisión. Fuente: Autores de la investigación

Y finalmente en la pregunta 15 se preguntó sobre qué tan importante sería el aspecto del acceso a internet y a la televisión. En respuesta de los estudiantes encuestados, se encontró que el 60.3% afirma estar en total acuerdo, el 24.8% en acuerdo, el 9.9 % asegura que algunas veces, el 3.5% en desacuerdo y el 1.5% en total desacuerdo. Es decir, que el entretenimiento y el acceso al internet, deberán ser prioritarios en el servicio que se ofrezca a los estudiantes de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

Tabla 16

*¿Considera usted que es necesario la creación de una residencia universitaria en cercanías a la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña?*

Opción	Variable	Porcentaje
Si	340	99.1%
No	3	0.9%
<b>Total</b>	<b>343</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Autores de la investigación

¿Considera usted que es necesario la creación de una residencia Universitaria en cercanías a la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña?

343 respuestas

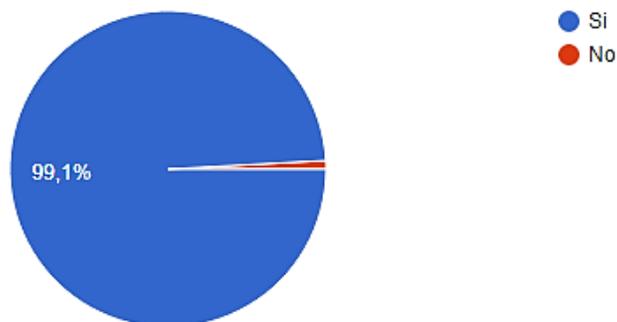


Figura 16. ¿Considera usted que es necesario la creación de una residencia universitaria en cercanías a la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña? Fuente: Autores de la investigación

En la pregunta 16 se preguntó sobre la percepción de los estudiantes frente a la creación de una residencia universitaria en cercanías a la Universidad Francisco de Paula Santander Seccional Ocaña. Al respecto, el 99.1% afirma que si es necesaria la creación de esta y el 0.9% afirma que no. Es decir, que existe una gran demanda para la creación de la residencia universitaria en cercanías a la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

Tabla 17

¿Cuál sería el tipo de habitación que usted estaría en condiciones de habitar?

Opción	Variable	Porcentaje
Independiente	323	94.2%
Compartida	20	5.8%
<b>Total</b>	<b>343</b>	<b>100%</b>

Fuente: Autores de la investigación

¿Cuál sería el tipo de habitación que usted estaría en condiciones de habitar?

343 respuestas

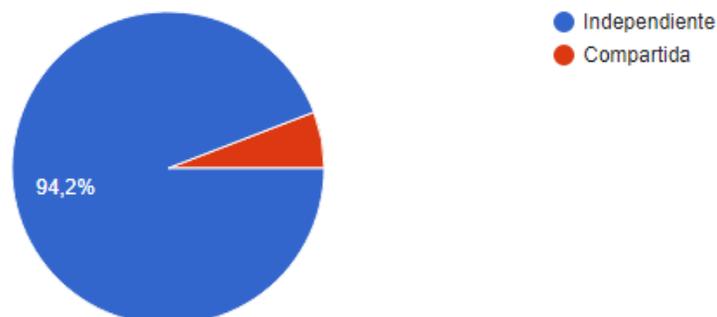


Figura 17. ¿Cuál sería el tipo de habitación que usted estaría en condiciones de habitar? Fuente: Autores de la investigación

En la pregunta 17 se preguntó sobre las preferencias para la creación de una residencia universitaria en cercanías a la UFPSO. Al respecto, los estudiantes consideran que requieren la habitación el 94.2% de forma independiente y el 0.9% compartida. Es decir, que la gran mayoría prefiere la privacidad que ofrece una habitación independiente, lo cual será determinante en los servicios ofertados por la residencia universitaria, en relación con independencia, comodidad, calidad, calidez, buen precio, acceso a transporte y a medios tecnológicos e informáticos.

Tabla 18

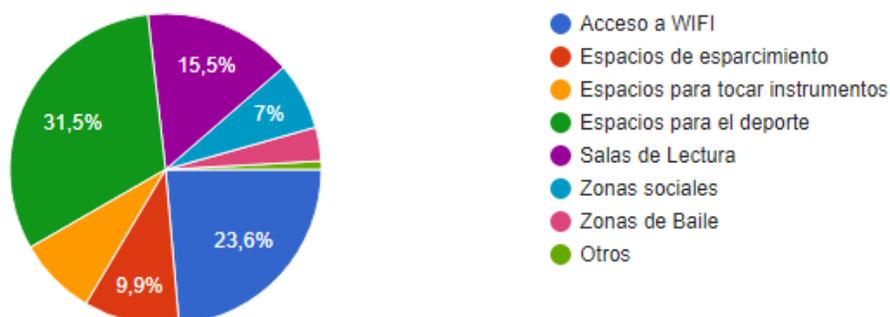
*Que servicios adicionales le gustaría tener dentro de la residencia universitaria*

Opción	Variable	Porcentaje
Acceso a WIFI	81	23.6%
Espacios de esparcimiento	34	9.9%
Espacios para tocar instrumentos	28	8.2%
Espacios para el deporte	108	31.5%
Salas de Lectura	53	15.5%
Zonas Sociales	24	7%
Zonas de Baile	12	3.5%
Otros	3	0.9%
<b>Total</b>	<b>343</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Autores de la investigación

### Que servicios adicionales le gustaría tener dentro de la residencias universitaria

343 respuestas



*Figura 18.* Que servicios adicionales le gustaría tener dentro de la residencia universitaria.  
Fuente: Autores de la investigación

En la pregunta 18 se indagó sobre las preferencias en los servicios que ofrecería la residencia universitaria, se pudo identificar que el 31.5% afirma que espacios para el deporte, las salas de lectura son de preferencia el 15.5% se acogió a dicha respuesta, el 23.6% asegura que prefiere acceso a WIFI, el 9.9% los espacios para tocar instrumentos, el 7% zonas sócales. De esta forma, se puede deducir que para los estudiantes es de suma importancia que la residencia universitaria cuente con acceso a espacios para practicar deportes, según el porcentaje más alto de los encuestados, pero también es importante que la oferta contenga sitios para leer, acceso a WIFI, para tocar instrumentos, y zonas sociales.

Tabla 19

*¿Estaría usted de acuerdo en hospedarse en una residencia universitaria?*

Opción	Variable	Porcentaje
Si	338	98.5%
No	5	1.5%
<b>Total</b>	<b>343</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Autores de la investigación

¿Estaría usted de acuerdo en hospedarse en una residencia universitaria?

343 respuestas

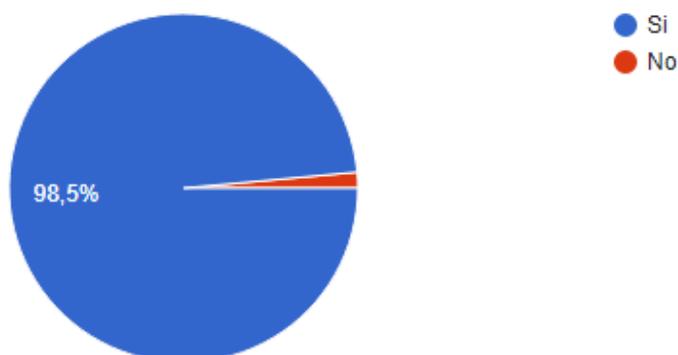


Figura 19. ¿Estaría usted de acuerdo en hospedarse en una residencia universitaria? Fuente: Autores de la investigación

En la pregunta 19 se preguntó sobre si estaría de acuerdo con hospedarse en una residencia universitaria en cercanías a la UFPSO. Al respecto el 98.5% de los estudiantes encuestados afirmó que si estaría dispuesto y el 1.5% afirma que no. De esta forma, encontramos una gran demanda de posibles clientes de la residencia universitaria, es decir, existe un 98.5% de aceptación de la propuesta.

Tabla 20

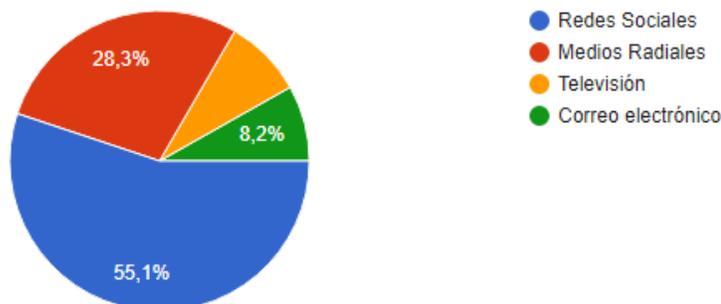
*Por cual medio le gustaría que nosotros le enviáramos información del portafolio de servicios de una residencia universitaria en la ciudad de Ocaña, N. de S.*

Opción	Variable	Porcentaje
Redes Sociales	189	55.1%
Medios Radiales	97	28.3%
Televisión	29	8.5%
Correo electrónico	28	8.2%
<b>Total</b>	<b>343</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Autores de la investigación

Por cual medio le gustaría que nosotros le enviáramos información del portafolio de servicios de una residencia universitarias en la ciudad de Ocaña N. de S

343 respuestas



*Figura 20.* Por cual medio le gustaría que nosotros le enviáramos información del portafolio de servicios de una residencia universitaria en la ciudad de Ocaña, N. de S. Fuente: Autores de la investigación

Y finalmente en la pregunta 20 finalmente, se indago sobre las preferencias para recibir información acerca de los servicios de la residencia universitaria. En respuesta a ello, el 55.1% afirma que, mediante redes sociales, el 28.3% mediante medios radiales, el 8.2% mediante correo electrónico y 8.5% en la televisión. Es decir, que las redes sociales tienen un gran impacto en la recepción de información hoy en día, por lo cual es determinante que sea este el medio idóneo para informar sobre la oferta de la residencia universitaria en cercanías a la Universidad Francisco de Paula Santander Seccional Ocaña.

#### **4.1 Establecimiento de la demanda que determina la aceptación de una residencia estudiantil en cercanías a la Universidad Francisco de Paula Santander Seccional Ocaña**

**4.1.1 Análisis del sector.** Con relación a las residencias estudiantiles son también denominadas en Colombia como centralidades universitarias, que integran hoy en día lo

académico, recreativo y social, es por ello que su asentamiento trae al entorno una generación dinámica de transformación que responde a las características propias de las instituciones de educación superior de la zona donde se ubican. En este sentido, surgen en el mercado como una forma de satisfacer necesidades a la población estudiantil y que se desarrollan de manera independientes de las universidades por lo general son urbanizadas mediante la adaptación de casas y edificios o espacios físicos que sirven de alojamiento estructurados por cuartos divididos. También al analizar el sector donde incursionan este tipo de residencias, se puede deducir que sirven de hogar de paso para los universitarios provenientes de otros municipios, pues a nivel local según datos de la oficina de planeación, un 57% de los estudiantes de la Universidad Francisco de Paula Santander suelen provenir de municipios del Cesar y Catatumbo, requiriendo sin duda, un lugar donde poder vivir, ya que es un establecimiento que actualmente no existe en el sector.

De acuerdo con el análisis de la presente investigación que busca determinar la aceptación de una residencia estudiantil en cercanías de la UFPS Ocaña, esta pertenecería al sector terciario de la economía, el cual se denomina sector de la prestación de servicios, ofreciendo un servicio de alojamiento a los estudiantes que no residen en el municipio de Ocaña y que requieren un lugar acogedor, cálido y con todos los servicios durante el periodo de formación académica.

**4.1.2 Análisis de la demanda.** De acuerdo con la aplicación de la encuesta se pudo establecer que, de los 343 estudiantes encuestados, el 99.1% estima la necesidad de la creación de una residencia estudiantil en cercanías de la UFPS Ocaña, manifestando requerir este servicio, que les permitiría un servicio de calidad y en cercanía al alma mater. Así, en relación a los datos

obtenidos es posible hacer la estimación de la demanda que tendrá la residencia estudiantil a través de la siguiente fórmula:

**Total demanda:** Total de la población estudiantil \* Demanda total del servicio

**Total demanda:** (3128) \*99%

**Total demanda:**3.096

Por otro lado, teniendo la total demanda del servicio se logra hacer una proyección a cinco años:

Tabla 21

*Estimación de la demanda*

Ítem	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Demanda	3.096	3.250	3.412	3.582	3.761

**Fuente:** Autores de la investigación

**4.1.3 Análisis de la oferta.** Actualmente en el municipio de Ocaña, Norte de Santander los sitios de alojamiento para los estudiantes que vienen de otras regiones del país, se ofertan mediante el alquiler de habitaciones en casas de familia o apartamentos compartidos, tal como lo evidencio la aplicación de la encuesta. Afirman los estudiantes que el 52.8% se aloja en casa de familia y el 39.7 % en apartamentos compartidos. Sin embargo, teniendo en cuenta la ubicación geográfica de la Universidad Francisco de Paula Santander, se pudo establecer que en la actualidad solo existe una residencia, lo que permite establecer que, partiendo de la gran población estudiantil, la oferta es mínima en relación con la demanda determinada. Así las cosas, no existe una residencia universitaria en cercanías a la UFPSO, que preste un servicio de

alojamiento económico, con buena alimentación, servicios de internet, televisión, zonas sociales, zonas de esparcimiento y de estudio, con disponibilidad y acceso a la población universitaria.

#### **4.1.4 Análisis de la competencia**

**Competencia directa.** De acuerdo al análisis realizado en la actualidad se pudo establecer que la competencia directa sería la residencia ubicada actualmente en cercanías al antiguo Club de Telecom, en la cual se alojan estudiantes de la UFPSO. Así mismo, se encontró que como competencia directa se tienen también las casas de familia y apartamentos que comparten estudiantes de los diferentes programas que ofrecen la UFPSO y sus diferentes modalidades

**Competencia indirecta.** La competencia indirecta corresponde en este caso a todos aquellos establecimientos de alojamiento y hospedaje que se ubican en la zona céntrica del municipio de Ocaña de la ciudad y no directamente en cercanías de la UFPSO.

**4.1.5 Relación entre demanda y oferta.** Una vez analizada la encuesta, y al interrelacionar los resultados de la oferta y demanda, en relación con la participación en el proyecto en el mercado, se concluyó que actualmente existe la necesidad de una residencia universitaria en cercanías a la UFPSO y que esta se refleja insatisfecha en la comunidad encuestada. En relación a lo anterior, decir que, de acuerdo a la estimación de la demanda, para el primer año esta corresponde a un total de 3.096 estudiantes, los cuales están dispuestos a recibir los servicios ofertados en la residencia y pagar por ello, con la finalidad de beneficiarse de un alojamiento acorde con sus requerimientos como estudiantes. Por lo tanto, la residencia contará

con la capacidad de cubrir las necesidades de los demandantes mediante prestación de un servicio óptimo, con una estructura y distribución de planta indicada.

## **4.2 Elaboración del análisis de las variables producto, precio, plaza, promoción y publicidad para identificar el nivel de aceptación de una residencia estudiantil en cercanías a la Universidad Francisco de Paula Santander Seccional Ocaña**

### **4.2.1 Variables del servicio**

**4.2.1.1 Concepto del servicio.** El servicio de hospedaje que se busca ofertar conforme a la presente investigación se enmarca en un hospedaje especializado en el perfil de estudiantes universitarios vinculados a la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, a través de una filosofía de confort y hospitalidad, buscando un impacto directo en la calidad de vida de los estudiantes universitarios, buscando una calidez de hogar. En este marco, se identifica un conjunto de necesidades y brindar toda una experiencia de vida para quien visita la residencia universitaria.

El servicio se enmarcará dentro de los siguientes parámetros:

La oferta incluye un lugar cálido, con un ambiente familiar, en cercanías a la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, con un costo acorde a las necesidades de los estudiantes universitarios, con servicio de alimentación, un conjunto de servicios que se incluirán en el costo mensual, atendido por profesionales en servicio al cliente y gestión humana, con un manual de normas de comportamiento, con áreas comunes, ambiente abierto, habitaciones en su totalidad

amobladas, salas sociales, de juegos, de bailes, de deportes, para tocar instrumentos y de lectura, acceso a internet y televisión y zonas de esparcimiento

**4.2.2 Estrategias de precio.** Los precios fijados son establecidos partiendo de la investigación llevada a cabo y donde se pudo conocer la capacidad de pago de los estudiantes ante los servicios de la residencia universitaria. Por tal motivo, opta por establecer la estrategia de precio bajo una escala teniendo en cuenta el servicio y disposición de pago, para que los estudiantes puedan acomodarse según su nivel económico.

Tabla 22

*Estrategia de precio*

<b>Precio</b>	<b>Servicio</b>
\$200.000	Habitación amoblada
\$300.000	Habitación amoblada, con televisión, internet
\$400.000	Habitación amoblada, con televisión, internet, acceso a alimentación básica.
\$500.000	Habitación amoblada, con televisión, internet, acceso a alimentación personalizada.

**Fuente:** Autores de la investigación

**4.2.3 Mecanismo de publicidad y promoción de los servicios.** Los servicios de la residencia universitaria se darán a conocer a través de los medios de comunicación más reconocidos entre los jóvenes y población en general, entre estos estas:

***Redes sociales:***

Se creará Facebook, instagram y twitter como las principales redes sociales de la residencia, en esta se pretende mantener una comunicación activa con el público objetivo, dando

a conocer mediante piezas gráficas y contenidos audiovisuales, todo lo relacionado con los servicios a ofrecer y promocionando los mismos. A su vez, con este medio se lograr mostrar las instalaciones de la residencia, con la finalidad de atraer clientes.

### ***Medios televisivos:***

Se difundirán los servicios mediante una pauta publicitaria presentada en canales locales como Tv San Jorge, debido a su alto reconocimiento y alcance a la comunidad ocañera y familias de los distintos municipios aledaños a este municipio.

### ***Medios radiales***

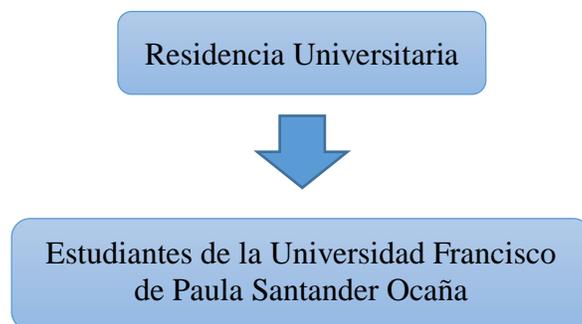
Mediante cuñas radiales e informativas establecidas a través de emisoras locales, estas son sabrosa Stereo y radio Catatumbo, con las cuales se indiquen los servicios de la nueva residencia para universitarios, su ubicación y otros aspectos promocionales.

En resumidas cuentas, los medios de publicidad se clasifican de la siguiente manera:



*Figura 21.* Medios de Comunicación para la distribución del servicio. Fuente: Autores de la investigación.

**4.2.4 Canales de distribución.** La forma de distribución del servicio es directamente con los estudiantes.



*Figura 22.* Canales de distribución para la residencia universitaria. Fuente: Autores de la investigación.

### **4.3 Estrategias propuestas que permitan ofertar la aceptación de una residencia estudiantil en cercanías a la Universidad Francisco de Paula Santander Seccional Ocaña**

Las estrategias que aquí se plantean tienen la finalidad de que se logre en el mercado una aceptación y reconocimiento por parte de los estudiantes frente a la creación de la residencia estudiantil en cercanías a la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, para ello fue necesario diseñar un plan de acción enfocado a la determinación de las actividades, tiempo, responsables, recursos, entre otros aspectos que demuestren la adecuada estructura y alcance de las mismas.

Tabla 23

*Estrategias en el plan de acción propuesto*

<b>Estrategia</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Actividades</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsables</b>	<b>Recursos</b>	<b>Indicadores</b>
1. Mejorar la capacidad de oferta y demanda de estudiantes	Posicionar la residencia estudiantil en el ámbito académico con la finalidad de atraer a los estudiantes	Establecer alianzas estratégicas con las universidades	1 mes	Administrador de la residencia	Humanos Tecnológicos	Convenios establecidos mediante contratos
2. Ampliar el portafolios de servicios ofertados	Brindar alternativas de alojamiento fáciles y adecuadas	Incluir nuevos servicios de entrenamiento y espacio de estudios dentro de la residencia	6 meses	Administrador de la residencia	Humanos Tecnológicos Económicos	Portafolio de servicios
3. Cambiar con frecuencia los anuncios publicitarios	Segmentar clientes potenciales mediante los medios de comunicación	Crear horarios alternativos para que sean los jóvenes quienes escuchen y visualicen los mensajes	1 mes	Administrador de la residencia y Comunicador social	Humanos Tecnológicos Económicos	Pautas publicitarias
4. Crear una identidad oficial de la residencia universitaria	Formalizar el direccionamiento de la residencia como organización en el mercado	Diseñar la misión, visión y logo, slogan de la residencia	1 mes	Administrador de la residencia Diseñador gráfico	Humanos Tecnológicos Económicos	Identidad corporativa
5. Evaluar los precios actuales y determinar si conviene hacer descuentos	Incrementar la demanda	Estudiar la capacidad económica de los estudiantes, mediante análisis socioeconómicos	3 meses	Administrador de la residencia	Humanos Tecnológicos Económicos	Resultados del análisis
6. Implementar un plan de comunicación con nuevas estrategias publicitarias	Dar a conocer los beneficios que ofrece la residencia	Gestionar los interesados de la residencia brindando información oportuna	1 mes	Administrador de la residencia	Humanos Tecnológicos	Plan de comunicación
7. Crear canales de distribución que faciliten el acceso a la residencia universitaria	Buscar nuevos medios de llegar a los estudiantes mediante estrategias de distribución	Diseñar un canal de comunicación digital donde los estudiantes soliciten la información de la residencia	1 mes	Administrador de la residencia	Humanos Tecnológicos Económicos	Nuevos canales distribución

**Fuente:** Autores de la Investigación

## Capítulo 5. Conclusiones

Considerando los resultados arrojados por la encuesta realizada con los estudiantes de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, se pudo determinar que es viable la creación de una residencia universitaria en cercanías a la UFPSO, partiendo de los resultados obtenidos, donde el 99% de la población encuestada manifestó la necesidad de su puesta en marcha, ofertando un servicio cálido, manejando buenos precios, satisfaciendo las necesidades de los estudiantes, excelente alimentación, zonas de esparcimiento y demás, que permitan al estudiante sentirse como en casa mientras recibe su formación académica fuera de su lugar de residencia.

Frente al servicio que se ofertara, el mismo busca ofertar conforme a la presente investigación se enmarca en un hospedaje especializado en el perfil de estudiantes universitarios vinculados a la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, a través de una filosofía de confort y hospitalidad, buscando un impacto directo en la calidad de vida de los estudiantes universitarios, buscando una calidez de hogar. En este marco, se identificaron un conjunto de necesidades y brindar toda una experiencia de vida para quien visita la residencia universitaria.

Y finalmente, frente a las estrategias de posicionamiento se han diseñado un conjunto de mecanismos que permitirán alcanzar los objetivos trazados y además mantener la residencia universitaria en el mercado, con una ocupación del 90% a un año, y bajo el marco del uso de las tecnologías de la información y la comunicación, como aliadas en el trabajo de posicionar el servicio en el mercado.

## **Capítulo 6. Recomendaciones**

Se recomienda diseñar un estudio técnico, un estudio financiero que permita determinar los costos y gastos y un estudio socio-ambiental determinar la viabilidad de la creación de la residencia universitaria en cercanías a la UFPSO.

Se recomienda poner en marcha las estrategias para ofertar la residencia universitaria, ya que permitirán el posicionamiento de la misma.

## Referencias

- Acosta, M., & Carrascal, A. (2015). *Investigación De Mercados Para Determinar La Aceptación De La Creación De Residencias Universitarias En La Ciudad De Ocaña Norte De Santander*. Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, Ocaña. Recuperado el 11 de Mayo de 2020, de <http://repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/bitstream/123456789/570/1/26932.pdf>
- Asamblea Nacional Constituyente . (1991). *Constitución Política* . Bogotá : Legis .
- economipedia*. (2020). Recuperado el 11 de Mayo de 2020, de Concepto de Precio: <https://economipedia.com/definiciones/precio.html>
- Economipedia*. (2020). Recuperado el 20 de Mayo de 2020, de Definición de Publicidad: <https://economipedia.com/definiciones/publicidad.html>
- Gil, L. J. (10 de 04 de 2014). Recuperado el 23 de octubre de 2017, de <http://repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/bitstream/123456789/358/1/25853.pdf>
- Hernández, S. R. (2006). *Metodología de la Investigación*. Mac Graw Hill . Recuperado el 28 de Mayo de 2020, de <https://sites.google.com/site/metodologiadelainvestigacionb7/capitulo-5-sampieri>
- La Residencia: Etapa Histórica*. (2020). Recuperado el 10 de Mayo de 2020, de <http://www.residencia.csic.es/pres/historia.htm>

Ley 30 de 1992, por el cual se organiza el servicio público de la Educación Superior (Congreso de Colombia ). Recuperado el 15 de Mayo de 2020, de

[https://www.cna.gov.co/1741/articles-186370\\_ley\\_3092.pdf](https://www.cna.gov.co/1741/articles-186370_ley_3092.pdf)

Ley 68 de 1935, Orgánica de la Universidad Nacional de Colombia (Congreso de Colombia ).

Recuperado el 11 de Mayo de 2020, de [http://www.suin-](http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1618942)

[juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1618942](http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1618942)

Ley 820 de 2003 (Congreso de Colombia). Recuperado el Octubre de 2020, de

[http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_0820\\_2003.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0820_2003.html)

(2020). *Marketing mix*. Recuperado el 12 de Mayo de 2020, de

[http://www.fadu.edu.uy/marketing/files/2013/04/marketing\\_mix\\_producto.pdf](http://www.fadu.edu.uy/marketing/files/2013/04/marketing_mix_producto.pdf)

*marketing-xxi.com*. (2020). Recuperado el 12 de Mayo de 2020, de Concepto de investigación de mercados: <https://www.marketing-xxi.com/concepto-de-investigacion-de-mercados-23.htm>

Monferrer, T. D. (2013). *Fundamentos de Marketing*. Publicacions de la Universitat Jaume I.

Servei de Comunicació i Publicacions. Recuperado el 2021, de

<http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/49394/s74.pdf>

Pérez, D., & Martínez, d. U. (2006). *El Producto. Concepto o servicio*. Recuperado el 2021, de

<file:///C:/Users/fgh/Downloads/componente45111.pdf>

Prieto, H. J. (2009). *Investigación de Mercados*. Bogotá: Ecoe Ediciones. Recuperado el 2021,

de <http://biblioteca.esucomex.cl/RCA/Investigaci%C3%B3n%20de%20mercados.pdf>

## **Apéndices**

Apéndice A. Encuesta Aplicada a los Estudiantes de la Universidad Francisco de Paula Santander en Ocaña Norte de Santander.

<b>Encuesta Aplicada a los Estudiantes de la Universidad Francisco de Paula Santander en Ocaña Norte de Santander</b>					
<b>Objetivo.</b> Realizar una Investigación de mercados para conocer la aceptación para la puesta en marcha de una residencia estudiantil en cercanías a la universidad Francisco de Paula Santander Ocaña					
<b>Instrucciones:</b> En la primera etapa de la encuesta, señale con una X, la respuesta frente a las preguntas de área a la que pertenece, antigüedad en la institución y nivel de educación.					
<b>DATOS GENERALES</b>					
<b>Fecha de aplicación:</b>					
Género <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/> Otro					
<b>Área a la que pertenece:</b>		<b>Región de donde proviene</b>		<b>Etapas de la formación</b>	
<b>Programa Técnico</b>		<b>Norte de Santander</b>		<b>Entre primer y tercer semestre</b>	
<b>Programa de Tecnología</b>		<b>Cesar</b>		<b>Entre cuarto y sexto semestre</b>	
<b>Programa de Pregrado</b>		<b>Bolívar</b>		<b>Entre séptimo y decimo semestre</b>	
<b>Programa de Post grado</b>		<b>Otra región</b>		<b>Trabajo de grado</b>	

<b>Respecto al lugar donde se aloja actualmente, responda:</b>					
<b>Qué tipo de lugar es</b>	<b>Casa de Familia</b>	<b>Apartamento compartido</b>	<b>Residencia</b>	<b>Hotel</b>	<b>Otro</b>
<b>Cual miembro familiar cubre los gastos suyos de alojamiento y demás en el municipio de Ocaña</b>	<b>Padre o madre</b>	<b>Abuelos</b>	<b>Hermanos</b>	<b>Pareja</b>	<b>Otro</b>
<b>La persona que se encuentra a cargo de sus gastos, devenga un salario proveniente de</b>	<b>Trabajo independiente</b>	<b>Salario de un contrato laboral</b>	<b>Local comercial o Negocio propio</b>	<b>Pensión de Vejez, Invalidez o sobreviviente</b>	<b>Otro</b>
<b>A cuanto haciende los ingresos de la persona que le ayuda con los gastos</b>	<b>Menor a \$ 600.000</b>	<b>Entre \$ 600.000 y \$ 1.000.000</b>	<b>Entre \$ 1.000.000 y \$ 1.500.000</b>	<b>Superior a \$ 1.500.000</b>	

Cuál es su nivel de satisfacción en el lugar que habita actualmente	Muy satisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho
Cuál es el valor del arriendo donde se aloja actualmente	Menor a \$ 200.000	Entre \$200.000 y \$300.000	Entre \$300.000 y \$400.000	Superior a \$400.000	
Califique cuáles serían los aspectos más importantes para usted en el alojamiento que requiere para cubrir sus necesidades					
	Totalmente de Acuerdo (TA)	De Acuerdo(A)	Algunas Veces (AV)	En Desacuerdo(D)	Totalmente en Desacuerdo (TD).
Calidad del servicio					
Comodidad					
Precio					
Facilidad para transportarse					

<b>Acceso a internet y televisión</b>					
<b>¿Considera usted que es necesario la creación de una residencia Universitaria en cercanías a la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña?</b>			<b>Si</b> <input type="radio"/>	<b>No</b> <input type="radio"/>	
<b>¿Cuál sería el tipo de habitación que usted estaría en condiciones de habitar?</b>			<b>Independiente</b>	<b>Compartida</b>	
<b>Que servicios adiciones le gustaría tener dentro de la residencia universitaria</b>			<b>Acceso a WIFI</b>	<b>Salas de Lectura</b>	
			<b>Espacios de esparcimiento</b>	<b>Zonas Sociales</b>	
			<b>Espacios para tocar instrumentos</b>	<b>Zonas de Baile</b>	
			<b>Espacios para el deporte</b>	<b>Otros</b>	
<b>¿Estaría usted de acuerdo en hospedarse en una residencia universitaria?</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>Por Cual medio le gustaría que nosotros le enviáramos información del portafolio de servicios de una residencia universitarias en la ciudad de Ocaña N. de S</b>			<b>Redes Sociales</b>	<b>Televisión</b>	
			<b>Medios Radiales</b>	<b>Correo electrónico</b>	