



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

Facultad De Especialidades Empresariales

Carrera De Ingeniería en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras

Proyecto de Titulación Previo a la Obtención del Título de

Ingeniera en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACION DEL CENTRO  
DE RETIRO RECREACIONAL BAYRAK VIA DATA**

PRESENTADO POR:

María Auxiliadora Morante Freire

DIRECTOR DE TESIS

Lcda. Grace Mogollón Claudett, Mgs.

Guayaquil, Diciembre del 2012

## **Agradecimientos**

Agradezco a Dios por la vida que me ha dado, por estar siempre presente en cada uno de mis días y por llenarme de fe y esperanza.

Agradezco a mi mamá y a mi papá que me han guiado y apoyado en cada una de mis decisiones, les agradezco por tenerme la comprensión, el cariño, respeto y el amor que solo ellos como padres pueden brindarme.

Agradezco a todos mis amigos y compañeros que compartieron conmigo tantos momentos y que estuvieron junto a mí en este largo camino.

También, agradezco a todas las personas que forman parte de ese grupo en Facebook que siempre me motivaron y lo más importante que fue un grupo de apoyo.

Agradezco a cada una de las personas que formaron parte de mi vida, porque de ellas aprendí y por ellas soy lo que soy, a cada una de ellas gracias.

## **Dedicatoria**

Este proyecto está dedicado a Dios, a mi familia, a todos mis seres queridos y amados.



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

## CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por el estudiante MORANTE FREIRE MARIA AUXILIADORA como requerimiento parcial para la obtención del título de **INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS.**

Guayaquil, diciembre del año 2012

### DIRECTOR DE TESIS

Lcda. Grace Mogollón Claudett, Mgs

### REVISOR DE CONTENIDO:

Econ. Shirley Segura Ronquillo, Mgs

### REVISOR METODOLÓGICO:

Econ. Luis Fernando Hidalgo Proaño, Mgs

### DIRECTORA DE LA CARRERA

Ing. María Belén Salazar Raymond, MBA



## DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

**María Auxiliadora Morante Freire**

### DECLARO QUE:

El proyecto de grado denominado “Estudio de factibilidad para la creación del centro de retiro recreacional Bayrak vía Data”, ha sido desarrollado con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

Guayaquil, diciembre del año 2012

**María Auxiliadora Morante Freire**

M. Morante.F

**María Auxiliadora Morante Freire**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

## AUTORIZACIÓN

**María Auxiliadora Morante Freire**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación, en la biblioteca de la institución del proyecto de titulación: "Estudio de factibilidad para la creación del centro de retiro recreacional Bayrak vía Data", cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, diciembre del año 2012

Ma. Auxiliadora Morante Freire

M. Morante.F

María Auxiliadora Morante Freire

## RESUMEN EJECUTIVO

“Bayrak Centro de Retiro Recreacional para adultos mayores”, es una empresa que ofrece el servicio de hospedaje con las más diversas actividades, con el fin de rehabilitar al huésped para que pueda continuar en óptimo estado, tanto físico como mental en su vida cotidiana. “Bayrak” estará ubicada en el Km 4,5 vía Playas Data. Lotización San Agustín. Mz. B – Solar 7 y con su buena ubicación más el clima harán del centro de retiro recreacional una gran opción para los clientes.

El Centro de Retiro Recreacional para adultos mayores Bayrak, por el momento no tiene competencia directa, ya que las empresas, o instituciones se han enfocado en el cuidado y atención a los adultos mayores, pero no a rehabilitarlos para que ellos continúen con su vida cotidiana. “*La filosofía de Bayrak*” es que una vez que la persona se encuentra descansada, rehabilitada y relajada, es ciertamente capaz de regresar a su familia, a su vida y continuar dando lo mejor de sí mismo.

Toda esta filosofía para “*Bayrak*” está fundamentada en una investigación teórica-conceptual que permitió conocer cómo nacieron este tipo de centros, cual ha sido su fundamentación al abrirlos, trayectoria y servicios brindados, que dieron base para que este proyecto tenga una concepción diferente.

Al concluir este proyecto, se demuestra que el “*Centro de Retiro*” es una excelente inversión, ya que no solo se estaría contribuyendo al crecimiento y desarrollo de la vía Data – Playas, sino que también permitiendo que los adultos mayores obtengan un servicio innovador que pueda mejorar su estilo de vida.

Por medio del análisis de PORTER, el “*Centro de Retiro Bayrak*” pudo estudiar detenidamente los posibles competidores, prepararse para las negociaciones con los clientes y la manera de captar la atención de todos ellos,

determinar los proveedores que lo van a abastecer en las diferentes áreas. Los resultados fueron excelentes, ya que competencia directa no se encontró por las características únicas de este centro, se pudo conocer que se debe dedicar tiempo a administrarlo de manera correcta, para hacer de este proyecto una inversión rentable.

Se desarrolló un PLAN DE MARKETING, ya que al investigar se hizo uso de varios instrumentos para la recolección de datos como encuestas y entrevistas, en la que se detectó que se este tipo de centros no son conocidos y que se debe desarrollar un buen método de marketing, para así lograr que el huésped sepa acerca del “*Centro de Retiro*”. Por ello “*Bayrak*” utilizará las siguientes herramientas para la publicidad: página web en la que detalle todos los servicios y beneficios del centro, ubicación, precios, etc., es decir toda la información del centro. Creación de una cuenta en facebook y Twitter, ya que son las principales páginas de redes sociales y es fácil llegar a un número grande de personas, anuncios en el periódico, tarjetas de presentación, cupones de descuento.

En el PLAN FINANCIERO del “*Centro de Retiro Bayrak*”, detalla que iniciara sus actividades con un préstamo del banco nacional del fomento de \$ 99,805.00 que lo efectuara el propietario del centro de retiro, esta deuda será cubierta en su totalidad al cabo de 60 meses. Después de los cálculos la utilidad neta al cabo del primer año será de \$28,379.57. El Centro de Retiro Recreacional Bayrak es un negocio rentable por la gran utilidad que puede presentar desde el primer año y el incremento proyectado a lo largo de los demás años, la gran aceptación del mercado y lo innovador del negocio. Se podrá definir además un valor aproximado del TIR(Tasa Interna de Retorno), en base a las proyecciones del flujo neto de caja, se ven tres escenarios, el pesimista con un 21%, el caso analizado con un 43% y finalmente optimista con 65%, esto hace que el Proyecto sea Rentable. El VAN (Valor Actual Neto) se estima en \$ 31,040.96 con un escenario pesimista, \$99,160.02 con el escenario estimado y finalmente \$167,279.08 con un escenario optimista, estas cifras permiten confirmar que el proyecto es viable y una opción idónea para la inversión.



## **Abstract**

“Bayrak Centro de Retiro Recreacional para adultos mayores”, it’s a company that offers different tourist services and activities, with the purpose of healing the residents so they can continue living a healthy life, not only physical but mental too. “Bayrak” address is Km 4.5 on the way to Playas Data. Lotizacion San Agustin. Mz B – Solar 7 and thanks to the location and ideal weather, will make this place a great choice for the tourists.

The Centro de Retiro Recreacional para adultos mayores Bayrak, it’s the only one in the market that provides this type of services and don’t have any direct competition, the companies in the area have focus just on the care of elder people but not on healing them, or help them to keep living a healthy life. “Bayrak’s philosophy it’s that once the resident or the elder have rest and heal, they are ready to go back to their families, to their life, and keep sharing the best they can.

All these philosophy for Bayrak it’s based on a theoretical-conceptual investigation that allowed us to know how these centers were born, under which concept they opened these, their trajectory and services, and they gave the first steps so these project can have a different conception and ideal.

At the end of this project, it demonstrates that the “Centro de Retiro Recreacional para adultos mayores Bayrak” it’s a very good choice to invest, because you will not only be helping with the development and grow of Via Data – Playas, but also helping the Elders have a service that can help them improve their life style and also their health.

With the “PORTER ANALYSIS” the “Centro de Retiro Bayrak” was able to analyze very carefully the possible competition in the area, be prepared for the future negotiations with the costumers and the way to grab the attention of all of them, determine the needs of the different areas and which providers are going to

supply this needs. The results were excellent, the reason was that no direct competition was found because of the unique characteristics of this place, the conclusion was that a good invest of time is required to administrate it properly, so this project can be a good inversion.

The field research showed a common characteristic, this was that this kind of business it's not known by the people, the research included interviews and surveys. So the principal action it's to develop a great Marketing Strategy, so the people can know about this "Centro de Retiro". Therefore "Bayrak" is going to use many kind of tools for the marketing: Web Page with full information of all the services and benefits that we provide, location, prices, and others. The creation of a facebook and twitter account, because this two are the main social networks and it's easy to get people interested with promotions. Also the newspaper and radio are going to be very important tools in the marketing strategy, and finally discounts coupons and business cards.

The FINANCIAL PLAN of "Centro de Retiro Bayrak", details that will start working with a loan of \$99,895.00 provided by the Banco Nacional del Fomento, this will be performed by the owner and will be fully paid after 60 months. The profits for the first year it's an estimated of \$28,379.57. The "Centro de Retiro Recreacional Bayrak" it's a very profitable business because of the great profits from the first year of activities and of the considerable increase of sales among the first five years, this is an innovator business and also well received by the people. After several analyses we could define three scenarios of the IRR (Internal Return Rate), the pessimist with a 21%, the one consider for the entire analysis of this project with a 43%, and the optimist with a 65%, According to this percentages, "Bayrak" it's a very profitable inversion. The NPV (Net Present Value) has three scenarios as well, the pessimist with \$31,040.96, the one analyzed with \$99,160.02 and finally the optimist with 167,279.08. This numbers just confirms that "Bayrak" it's a very safe and lucrative inversion.

## Índice

|   |      |
|---|------|
| Agradecimiento                                      | II   |
| Dedicatoria   | III  |
| Certificación                                       | IV   |
| Declaración   | V    |
| Autorización  | VI   |
| Resumen ejecutivo                                   | VII  |
| Abstract  | VIII |
| Presentación del proyecto                           | IX   |
| Planteamiento del problema                          | X    |
| Formulación del problema                            | XI   |
| Justificación del proyecto                          | XII  |
| Objetivos del proyecto                              | XIII |
| Metodología   | XIV  |
| Enfoque de la investigación                         | XV   |
| Tipo de estudio                                     | XVI  |
| <b>1. <u>Capítulo I</u></b>                         |      |
| 1.1 Antecedentes                                    | 1    |
| 1.1.1 El adulto mayor, geriátrico y gerontológico   | 1    |
| 1.1.2 Hoteles                                       | 9    |
| 1.1.3 Playas – Villamil                             | 11   |
| 1.2 La oportunidad                                  | 14   |
| <b>2. <u>Capítulo II</u></b>                        |      |
| 2.1 Análisis de la industria                        | 16   |
| 2.1.1 Hotelería en el Ecuador                       | 16   |
| 2.1.2 El empleo en la industria hotelera            | 17   |
| 2.1.3 Índice de remuneraciones                      | 18   |
| 2.1.4 Análisis de Porter                            | 19   |
| 2.1.4.1 Rivalidad entre los competidores existentes | 19   |
| 2.1.4.2 Amenaza de entrada de nuevos competidores   | 20   |

|  |    |
|--|----|
| 2.1.4.3 Barreras de entrada                        | 20 |
| 2.1.4.4 Amenaza de producto o servicios sustitutos | 21 |
| 2.1.4.5 Poder de negociación de los proveedores    | 22 |
| 2.1.4.6 Poder de negociación de los clientes       | 23 |
| 2.2 Análisis Pest                                  | 24 |
| 2.2.1 Político                                     | 24 |
| 2.2.2 Económico                                    | 25 |
| 2.2.3 Social                                       | 28 |
| 2.2.4 Tecnológico                                  | 29 |
| 2.3 Impacto ambiental                              | 30 |
| <b>3. <u>Capítulo III</u></b>                      |    |
| 3.1 La empresa                                     | 32 |
| 3.1.1 Misión                                       | 33 |
| 3.1.2 Visión                                       | 33 |
| 3.1.3 Valores                                      | 33 |
| 3.1.4 Objetivo general                             | 34 |
| 3.1.5 Objetivo específicos                         | 34 |
| 3.1.6 Descripción de los puestos                   | 35 |
| 3.1.7 Servicios que se ofrecerán                   | 40 |
| 3.1.8 Detalle de los servicios                     | 41 |
| 3.1.9 Detalle de los paquetes                      | 43 |
| 3.1.10 Ubicación macro y micro                     | 54 |
| 3.1.11 Logo  | 54 |
| 3.1.12 Slogan                                      | 54 |
| <b>4. <u>Capítulo IV</u></b>                       |    |
| 4.1 Plan de marketing                              | 55 |
| 4.1.1 Análisis situacional                         | 55 |
| 4.1.2 Objetivos del marketing                      | 56 |
| 4.1.3 Análisis FODA                                | 57 |
| 4.1.4 Análisis de los competidores                 | 58 |
| 4.1.5 Análisis de los clientes                     | 64 |

|   |    |
|---|----|
| 4.1.5.1 Perfil general  | 64 |
| 4.1.5.2 Los servicios que necesitan   | 64 |
| 4.1.5.3 Forma de escoger el servicio  | 64 |
| 4.1.5.4 Porque prefieren un producto en particular  | 65 |
| 4.1.6 Marketing mix   | 65 |
| 4.1.6.1 Producto  | 66 |
| 4.1.6.2 Precio  | 66 |
| 4.1.6.3 Plaza   | 66 |
| 4.1.6.4 Promoción   | 67 |
| 4.1.7 Investigación de mercado  | 67 |
| 4.1.7.1 Tamaño de la muestra  | 68 |
| 4.1.7.2 Tipos de muestreo a utilizar  | 70 |
| 4.1.7.3 Encuestas   | 70 |
| 4.1.7.3.1 Edad  | 72 |
| 4.1.7.3.2 Profesión   | 73 |
| 4.1.7.3.3 Sexo  | 74 |
| 4.1.7.3.4 ¿Usted tiene familiares mayores de 60 años?   | 75 |
| 4.1.7.3.5 ¿Cuántos?   | 76 |
| 4.1.7.3.6 ¿Usted conoce algún Centro de Retiro?   | 77 |
| 4.1.7.3.7 ¿Qué piensa de los asilos de ancianos?  | 78 |
| 4.1.7.3.8 ¿Qué le parece un C. de retiro recreacional para<br>Adultos mayores?                    | 79 |
| 4.1.7.3.9 ¿Ud enviaría a sus familiares a un centro de retiro<br>recreacional?                    | 80 |
| 4.1.7.3.10 ¿Durante que periodo los enviaría?   | 81 |
| 4.1.7.3.11 ¿Qué actividades disfruta realizando al aire libre?                                    | 82 |
| 4.1.7.3.12 ¿Qué actividades le gustaría que ellos realicen?                                       | 83 |
| 4.1.7.3.13 ¿Qué aspectos le atraen del servicio?  | 84 |
| 4.1.7.3.14 Valore del 1 al 10 las cualidades que aprecia en una<br>persona que lo esté atendiendo | 85 |
| 4.1.7.3.15 ¿En qué lugar le gustaría que se encuentre el Centro?                                  | 86 |

|  |     |
|--|-----|
| 4.1.7.3.16 ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por el cuidado mensual de sus familiares los adultos mayores? | 87  |
| 4.1.7.3.17 ¿Sabe en qué consiste la energía renovable?   | 88  |
| 4.1.7.3.18 ¿Considera importante el uso de la energía renovable?   | 89  |
| 4.1.7.3.19 ¿Por qué?   | 90  |
| 4.1.7.4 Entrevista   | 91  |
| 4.1.7.5 Pronostico de ventas   | 98  |
| <b>5.     <u>Capítulo V</u></b>  |     |
| 5.1     Plan operativo   | 99  |
| 5.1.1   Distribución física  | 100 |
| 5.1.2   Días y horario de funcionamiento   | 106 |
| 5.1.3   Infraestructura  | 107 |
| 5.1.4   Entrega del servicio   | 108 |
| 5.1.5   Organigrama  | 110 |
| 5.1.6   Perfil de los empleados  | 111 |
| 5.1.7   Sueldos  | 113 |
| 5.1.8   Decoración del lugar   | 113 |
| 5.1.9   Políticas de calidad   | 114 |
| 5.1.10  Proceso de control de calidad  | 115 |
| 5.1.11  Normas de higiene  | 116 |
| 5.1.12  Tratamiento de residuos  | 118 |
| 5.1.13  Almacenaje y manipulación de basura  | 118 |
| 5.1.14  Plan de contingencia   | 119 |
| <b>6.     <u>Capítulo VI</u></b>   |     |
| 6.1     Plan Financiero  | 120 |
| 6.1.1   Inversión requerida  | 120 |
| 6.1.2   Resumen inversión inicial total  | 121 |
| 6.1.3   Estados financiero proyectados a 5 años  | 122 |
| 6.1.4   Proyección mensual   | 123 |
| 6.1.5   Proyección anual de costos de producción   | 124 |
| 6.1.6   Proyección mensual del costo de producción   | 125 |

|        |  |     |
|--------|--|-----|
| 6.1.7  | Proyección anual de gastos generales                 | 126 |
| 6.1.8  | Proyección de estado de resultado anual              | 127 |
| 6.1.9  | Proyección de flujo de caja anual                    | 128 |
| 6.1.10 | Proyección de estado de resultado mensual primer año | 129 |
| 6.1.11 | Calculo del punto de equilibrio en dólares           | 130 |
| 6.1.12 | Rentabilidad del proyecto                            | 131 |
| 6.1.13 | Escenarios   | 132 |
| 6.1.14 | Depreciación y amortización                          | 133 |
|        | Recomendaciones                                      | 134 |
|        | Conclusiones   | 135 |
|        | Referencias bibliográficas                           | 136 |
|        | Bibliografía de gráficos                             | 142 |
|        | Anexos   | 144 |

## Índice de Gráficos

|   |    |
|---|----|
| Gráfico 1. Las 5 fuerzas de Porter              | 19 |
| Gráfico 2. Pareja de adultos mayores            | 44 |
| Gráfico 3. Posición general del Yoga            | 44 |
| Gráfico 4. Yoga para los adultos mayores        | 45 |
| Gráfico 5. Yoga en la playa                     | 45 |
| Gráfico 6. Hidroterapia para el adulto mayor 1  | 46 |
| Gráfico 7. Hidroterapia para el adulto mayor 2. | 46 |
| Gráfico 8. Fango-terapia                        | 47 |
| Gráfico 9. Bailoterapia 1.                      | 47 |
| Gráfico 10. Bailoterapia 2.                     | 48 |
| Gráfico 11. Recepción.                          | 48 |
| Gráfico 12. Cocina.                             | 49 |
| Gráfico 13. Habitación rustica1                 | 49 |
| Gráfico 14. Habitación 2                        | 50 |
| Gráfico 15. Habitación 3                        | 50 |
| Gráfico 16. Habitación 4                        | 51 |
| Gráfico 17. Habitación 5                        | 51 |
| Gráfico 18. Piscina (letsbookhotel.com)         | 52 |
| Gráfico 19. Piscina 2                           | 52 |
| Gráfico 20. Playa                               | 53 |
| Grafico 21. Logo                                | 54 |
| Gráfico 22. Logo posada del sueco               | 58 |
| Gráfico 23. Logo hostería bellavista            | 60 |
| Gráfico 24. Logo Sinfonía del Mar               | 61 |
| Gráfico 25. Logo Hostería Puerto Faro           | 62 |
| Gráfico 26. Logo Hotel Ana (hotelanaplaya.com)  | 63 |
| Grafico 27. Las 4P                              | 65 |
| Grafico 28. Formula Finita                      | 69 |
| Grafico 29. Edad                                | 72 |
| Grafico 30. Profesión                           | 73 |
| Grafico 31. Sexo                                | 74 |
| Grafico 32. Familiares Mayores de 60 años       | 75 |



|   |     |
|---|-----|
| Grafico 33. ¿Cuántos familiares Mayores de 60 años?                               | 76  |
| Grafico 34. ¿Conoce algún Centro de Retiro?                                       | 77  |
| Grafico 35. ¿Qué piensa de los asilos de ancianos?                                | 78  |
| Grafico 36. ¿Qué le parece un centro de retiro recreacional para adultos mayores? | 79  |
| Grafico 37. ¿Usted enviaría a sus familiares a un centro de retiro recreacional?  | 80  |
| Grafico 38. ¿Durante que periodo los enviaría?                                    | 81  |
| Grafico 39. ¿Qué actividades disfruta realizando al aire libre?                   | 82  |
| Grafico 40. ¿Qué actividades le gustaría que ellos realicen?                      | 83  |
| Grafico 41. ¿Qué aspectos le atraen del servicio?                                 | 84  |
| Grafico 42. ¿Cualidades que aprecia en una persona?                               | 85  |
| Grafico 43. ¿En qué lugar le gustaría que se encuentre el Centro?                 | 86  |
| Grafico 44. ¿Costo del servicio?  | 87  |
| Grafico 45. Energía Renovable   | 88  |
| Grafico 46. ¿Considera importante la energía renovable?                           | 89  |
| Grafico 47. ¿Por qué?   | 90  |
| Grafico 48. Bayrak vista general  | 100 |
| Grafico 49. Recepción / Planta Baja   | 101 |
| Grafico 50. Cocina  | 102 |
| Grafico 51. Habitación  | 103 |
| Grafico 52. Primer Piso   | 104 |
| Grafico 53. Segundo Piso  | 105 |
| Grafico 54. Organigrama Bayrak  | 110 |

## **Índice de Tablas**

|  |     |
|--|-----|
| Tabla 1. Detalle de los paquetes                                     | 43  |
| Tabla 2. FODA  | 57  |
| Tabla 3. Precios de los servicios                                    | 66  |
| Tabla 4. Tamaño de la muestra  | 68  |
| Tabla 5. Entrevista  | 91  |
| Tabla 6. Pronostico de ventas  | 98  |
| Tabla 7. Días y horario de funcionamiento                            | 106 |
| Tabla 8. Sueldos   | 113 |
| Tabla 9. Inversión requerida   | 120 |
| Tabla 10. Resumen inversión total                                    | 121 |
| Tabla 11. Proyección mensual   | 123 |
| Tabla 12. Proyección anual de costos de producción                   | 124 |
| Tabla 13. Proyección mensual de costos de producción                 | 125 |
| Tabla 14. Proyección anual de gastos generales                       | 126 |
| Tabla 15. Proyección de estado de resultado anual                    | 127 |
| Tabla 16. Proyección de flujo de caja anual                          | 128 |
| Tabla. 17. Proyección de Estado de Resultados Mensual del Primer Año | 129 |
| Tabla 18. Punto de equilibrio  | 130 |
| Tabla 19. Rentabilidad del proyecto                                  | 131 |
| Tabla 20. Escenarios   | 132 |
| Tabla 21. Depreciación y amortización                                | 133 |

## **PRESENTACION DEL PROYECTO**

Este es un estudio de factibilidad, en el que se plantea la posibilidad de implementar un centro de retiro recreacional para adultos mayores en el cantón Villamil - Playas, vía Data, donde no solo se ofrecerá el servicio de alojamiento, sino que también estarán a disposición de los huéspedes diversas actividades tales como bailoterapia, fango-terapia, meditación, yoga, hidroterapia, caminatas por los alrededores, etc. Estos servicios están enfocados en la rehabilitación y satisfacción de las necesidades de los clientes, que son exclusivamente para el adulto mayor.

En este estudio se analizará las necesidades de este grupo de personas, las tendencias que presentan estos y las del mercado; se verá que en el Ecuador existe una gran variedad de lugares especializados para el cuidado del anciano, pero son escasos los que planean la fusión del servicio hotelero más el servicio de los centros de retiro o asilos.

Las personas al llegar a cierta edad empiezan a sentir más pesadas las tareas cotidianas, el agotamiento es mayor, el estrés los agobia, etc., por lo que necesitan un lugar para descansar y al mismo tiempo que les permita continuar activos, con actividades que sean fáciles de realizar para ellos, pero que al realizarlas mejoren su salud y reduzcan el proceso de envejecimiento. Al ver estas necesidades, se determinó que la creación del “*Centro Recreacional*” para adultos mayores “*BAYRAK*” era indispensable, ya que al satisfacer todas las necesidades de sus huéspedes, estos podrán volver a su vida cotidiana luego de un placentero descanso y llenos de vitalidad.

Por medio de este estudio, se conocerá si es o no necesaria la creación de este centro recreacional para adultos mayores, determinar la rentabilidad del proyecto y finalmente como cumplir con todos los procesos que involucran la iniciación de este proyecto.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El ser humano luego de acabar su ciclo laboral o al llegar a una edad aproximada de 60 años, empieza a sufrir deterioro general por el simple hecho de llegar a la vejez, por esta razón las personas deben ir cuidándose preventivamente y prepararse para esa etapa, lamentablemente esto no se ve mucho en la cultura ecuatoriana, no es una costumbre estar preparado para momentos difíciles, ni para asumir que la vida no continuará igual.

En la Región Costa son escasos los centros especializados para el cuidado y atención de los adultos mayores. Existen hospitales o asilos donde únicamente reciben atención médica o simplemente es un espacio donde todos son reunidos para pasar un periodo de tiempo sin ninguna actividad que ellos puedan aprovechar o disfrutar, estos tipos de lugares son monótonos y se caracterizan por carecer de una infraestructura especializada y diseñada para proveer de todas las necesidades y comodidades a este grupo social tan importante.

Los adultos mayores buscan un lugar donde puedan ir a descansar, pasar tiempo agradable con personas de su misma edad y con los que puedan tener charlas agradables e intereses en común. Adicionalmente que este lugar sea cómodo, relajante, con aire fresco, y que existan personas preparadas y listas para poder atenderlos como ellos se lo merecen.

La Unesco declaró a Playas – Villamil como el segundo mejor clima en el mundo (UNESCO, citado en ecostravel 2012), debido a que sus playas realmente son un espectáculo, por su privilegiado clima tropical, cálido en el día y por la noche es fresco y agradable, además de poseer aire yodado que es muy beneficioso para poder superar y mejorar cualquier problema respiratorio (International living, 2012).

La falta de este servicio es la que motiva a realizar este estudio, y da como resultado la creación de “*Bayrak Centro de Retiro Recreacional*”, además, la ubicación del centro es excelente, ya que es de fácil ingreso por lo que está junto al carretero y a unos pocos metros del mar, esto hace que “Bayrak” sea la opción perfecta para encontrar paz, tranquilidad y actividades que además de disfrutarlas les dará un beneficio a todos los huéspedes.

## **FORMULACION DEL PROBLEMA**

¿De qué manera la creación de un centro de retiro recreacional en Playas Villamil vía Data influye en el bienestar tanto físico como psicológico en los adultos mayores?

## **JUSTIFICACION DEL PROYECTO**

Mi madre fue Trabajadora Social por 30 años en la EEPG, Empresa Eléctrica Publica de Guayaquil estaba encargada del área de los jubilados, tuve la oportunidad de pasar algunos días con ella mientras laboraba, pudiéndome dar cuenta que muchas personas contaban los días para jubilarse, sus compañeros les hacían reuniones de despedida, les daban regalos, era un momento muy agradable, algunos salían con grandes ideas, poner un negocio, viajar, cuidar de los nietos, o simplemente a descansar.

Una vez ya jubilados, las actividades no se cumplían como lo habían pensado, pues se deprimían, pensaban en que antes se quejaban de tener que levantarse todos los días para ir a trabajar y ahora ya no tenían que hacerlo, pero sin embargo, se despertaban a la misma hora todos los días, y no importaba el esfuerzo que hacían para dormir un poco más, ya no podían, ya era un hábito, su costumbre.

Como ya no tenían que trabajar comenzaban a hacer planes, o ver que actividades podían realizar, algunos a cuidar de nietos, otros de chofer de sus hijos, o hacer todas las cosas pendientes que tengan en la casa, hasta que llega un momento donde piensan si hicieron bien al jubilarse, entonces comienzan las ganas de saber cómo esta su empresa, empiezan las visitas esporádicas y luego estas se hacen más seguidas, quieren tratar de recuperar la sensación de sentirse útiles o simplemente estar ocupados como cuando estaban trabajando, es allí cuando se dan cuenta que los que alguna vez fueron sus compañeros de trabajo o colegas, están ocupados en sus actividades diarias y ya no pueden compartir tanto como antes, debido a que no están en ese mundo, el mundo laboral y productivo.

Las visitas a los amigos se vuelven regulares, se sientan hablar horas y horas de su nueva vida, algunos les va bien, a otros no tanto, y poco a poco las actividades organizadas en su vida van desapareciendo, con el tiempo la falta de actividad se convierte en un problema, se empieza a presenciar la pérdida de la agilidad tanto mental y física. Las personas después de que salen de sus trabajos tienden a volverse sedentarias, y en ese punto es cuando comienzan las enfermedades tanto físicas como psicológicas.

El crear condiciones mejores de las ya mencionadas, es la que origina la implementación de un *Centro de Retiro Recreacional* para la tercera edad sería de gran ayuda para las personas que están en esta etapa, ya que podrían pasar unos días de descanso en un lugar especializado, con todos los lujos necesarios y personal preparado para cualquier escenario. Además podrán compartir junto a más personas que se encuentran en sus mismas condiciones, teniendo la oportunidad de descansar y simultáneamente mejorar su salud y actividad mental, retrasando el envejecimiento y la soledad que pueden tener por no estar con personas contemporáneas con la que comparten intereses y diferentes formas de diversión. Realizaran actividades físicas que mantendrán tanto el cuerpo como la mente activos, permitiendo mayor flexibilidad y que el cuerpo no se atrofia más rápido de lo que debe. Adicionalmente se pueden prevenir varias enfermedades como el Alzheimer, problemas cardiacos, problemas respiratorios, etc.

## **OBJETIVOS DEL PROYECTO**

### **Objetivo General**

Conocer la factibilidad para la creación de una empresa especializada en dar un servicio de calidad con profesionales que satisfagan las necesidades de los adultos mayores para seguir activas, mediante un estudio de mercado.

### **Objetivos Específicos**

- Determinar mediante un estudio de mercado, la factibilidad para la creación de un centro de retiro recreacional vía Data – Villamil para los adultos mayores
- Brindar por medio del personal especializado una excelente atención a los adultos mayores
- Contar con la infraestructura necesaria, acorde al ambiente natural que al ser rústica y ecológica a la vez, brinde comodidad y confort, a través del uso de tecnología de punta.
- Generar plazas de trabajo para proveer de estabilidad económica a las personas de la comunidad aledaña.
- Fomentar el turismo de adultos mayores de las diferentes regiones, contribuyendo con el desarrollo de la comunidad.

## **METODOLOGIA**

La presente investigación es descriptiva ya que se describirá la situación del Ecuador en relación a los adultos mayores, según Danhke, (1989, p.385): *“La investigación descriptiva busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”*.

Es por esto que el propósito de este estudio es saber más sobre el estilo de vida, preferencias, gustos de los adultos mayores.

### **Enfoque de la Investigación**

El enfoque de la investigación será cualitativo, ya que se trata de determinar la situación real de los adultos mayores para la implementación de un espacio adecuado para ellos, también se usará el método cuantitativo, ya que en el estudio de campo se podrá analizar los datos de manera estadística.

### **Tipo de Estudio**

En este estudio de factibilidad se utilizó el método de investigación no experimental, ya que no se puede manipular las variables que se tienen, Según Kerlinger (1983) *“la investigación Ex Post Facto o investigación no experimental es un tipo de investigación sistemática en la que el investigador no tiene control de las variables independientes porque ya ocurrieron los hechos o porque son intrínsecamente manipulables”*

Además, también es transeccional por lo que en un sólo período de tiempo se hará la recolección de datos, es decir, las encuestas y entrevistas. Según Ávila. H. L (2012) *“los estudios de tipo transeccional o transversal la unidad de análisis es observada en un solo punto en el tiempo.”* Por lo que se describirá a los adultos mayores



# CAPITULO I

## 1.1. Antecedentes

### 1.1.1. El adulto mayor, geriátrico y gerontológico

El ser humano nace con la idea de poder vivir para alcanzar sus metas y la satisfacción personal, pero pocos en verdad se sientan a analizar cómo van a llegar a la vejez y de qué manera van a vivir dicha etapa, sin embargo pocos buscan un plan de retiro o de descanso a futuro, de tal manera que la vida no los sorprenda en esta etapa tan importante y al mismo tiempo tan delicada que los espera.

“Saber envejecer es la obra maestra de la vida” (Amiel Henri F.)

Las personas mayores de 60 años se les conocen como adultos mayores o parte de un grupo social llamado tercera edad. En esta etapa se presentan cambios determinantes en la persona, ya sean cambios intelectuales como físicos. Entre los principales síntomas de la vejez esta la fatiga y la debilidad, que es una clara señal de disminución de la fuerza y la resistencia del cuerpo, las articulaciones se empiezan a poner rígidas y hay que tener más precauciones para evitar caídas que pueden provocar grandes lesiones o destrucción de cualquier estructura ósea.

A medida que pasa el tiempo, las personas van envejeciendo paulatinamente, una vez que llega el momento de jubilarse, las personas no saben qué hacer, o qué dirección tomar, y comienzan las preguntas como: ¿Hicieron bien al dejar su trabajo?, ¿ahora que soy jubilado, que hare?¿Realmente pueden sostener el hogar con el dinero que se les va a proporcionar por el resto de su vida?, ¿Hasta cuándo vivirá su pareja?, ¿Quién lo acompañara en caso de enfermedad?

Durante esta etapa es común el deterioro físico y mental de las personas. La memoria a corto plazo empieza a debilitarse mientras que la de largo plazo tiende

a conservarse. Las enfermedades empiezan a hacerse visibles, la vista empieza a fallar, el sentido del oído ya no es tan agudo, el régimen alimenticio se debe de cuidar y los ejercicios ya no son una opción, sino una obligación.

Otro rasgo visible del envejecimiento son los cambios de personalidad, la persona empieza a mostrarse insegura, ya no tiene una vida profesional y social activa, empieza a perder las ganas de realizar cualquier actividad, y empieza a sentirse cansado y a tener una vida sedentaria sin ningún ideal.

Los ancianos tienden a elegir diversas formas de cómo vivir su jubilación, la mayor parte de ellos terminan siendo parte de la vida de sus hijos y asistiéndolos como criadores de sus nietos, además de permanecer todo el tiempo en casa y no ser productivos en su vida personal. Otros optan por disfrutar su jubilación junto a su pareja haciendo actividades que no pudieron hacer durante su vida laboral, como viajar, remodelar la casa, comprar nuevo carro, etc. Finalmente queda el grupo de ancianos que residen en Hogares provisionales, asilos, hospicios. Debido a que son expulsados de sus hogares porque son considerados como un estorbo, molestia o para las familias se les dificulta el cuidado de sus adultos mayores, requiriendo a personas que estén calificada para el cuidado de estos, así como también simplemente no contaban con los recursos económicos para poder realizar las actividades que tenían pendientes a lo largo de su vida.

Sin embargo, en varios países o ciudades del mundo, el concepto, la idea o la forma de ver o pensar del o sobre el adulto mayor es diferente.

La Unión Europea designó al 2012 como el año de envejecimiento activo y saludable. Esto consiste en mejorar la salud a medida que las personas van envejeciendo, para que puedan tener una mejor vejez, más saludable, y activa. Entre los objetivos esta que las personas mayores de 60 años no se retiren del trabajo, sino que sirvan de tutores y puedan transmitir todo el conocimiento que

han adquirido a lo largo de su vida, además para que puedan servir de soporte para las personas mayores que ellos. (EuroHealthNet, 2012)

En Canadá por ejemplo una idea innovadora fue la Irene Martin creadora de “Retired at Home” en el año 1994, ella buscaba proveer atención personalizada para los adultos mayores, permitiéndoles conservar su independencia en casa el mayor tiempo que fuese posible, su filosofía y experiencia ha demostrado que las personas que se encuentran emocionalmente felices se curan o recuperan más rápido.

En Alemania, se caracteriza por ser uno de los países con más adultos mayores, ya que 1 de cada 4 de sus habitantes tienen más de 60 años. Los ancianos generalmente viven en su propio hogar, visitan a su familia y amigos y gozan de buena salud. La gran mayoría no sufre de problemas económicos, gracias a que las pensiones les brindan seguridad, pero la pobreza en estas personas no está erradicada, sin embargo tienen menos riesgo de empobrecerse que estando en otros márgenes de edad. *“Y como proyecto se encuentran las casa multigeneracionales impulsado por el gobierno para potenciar y consolidar la cohesión intergeneracional”* (Personas mayores activas y autónomas, 2012)

En Madrid viven 616.319 personas mayores de 65 años, el 22% de estos viven solos en sus hogares o residencias. Esta región de España ha implementado un sistema de Tele asistencia Regional, consiste en un dispositivo que llevan los ancianos y que les permite estar conectados las 24 horas del día los 365 días del año a un centro de coordinación, 130.000 mayores reciben este servicio. Madrid también tiene el servicio de ayuda a domicilio, con personas que facilitan el trabajo a los ancianos en el hogar, 80.000 personas son beneficiadas de este servicio.

*“Adicionalmente ofrecen el servicio de acompañamiento de voluntarios a adultos mayores solos y estadía temporal en residencias, para aquellos que sufren alguna caída o enfermedad y necesitan ayuda hasta que mejoren”* Quesada. J & Álvarez. P. (2011)

En España se desarrollaron las residencias para ancianos, las cuales no tienen parecido con los hogares de ancianos o asilos. Una residencia para las personas de la tercera edad es sinónimo de comodidad, tranquilidad, asistencia y placer. Se trata de un lugar que tiene como objetivo servir de vivienda para aquellas personas mayores que requieren una ayuda específica profesional. Se asemeja a un hotel y a un hospital pero no es ninguno. Es un sitio diseñado únicamente para los ancianos y que esté al alcance de todos ellos (Asilos.net, 2012).

En Estados Unidos la tendencia entre los adultos es la de ahorrar para cuando llegue el momento de su retiro, poder tener fondos y un plan de retiro para poder disfrutar y vivir sin preocupaciones esta etapa tan importante como es la 3era edad. Algunos deciden viajar a diversos lugares, otros optan por descansar en los diferentes centros de atención y cuidado.

En Estados Unidos una de las más grandes organizaciones que se preocupa por el cuidado de los ancianos es la compañía Touchmark fundada en el año de 1980 por Werner G. Nistler, en 11 estados y en Alberta, Canadá. Touchmark brinda más que un servicio, brinda una solución a las posibles interrogantes que las personas puedan tener al llegar a esta etapa de su vida tan importante.

Touchmark (Touchmark, 2012) ofrece los siguientes servicios:

- Life Enrichment: Busca la mejor forma de realizar los desafíos y metas de cada persona, identificando las habilidades, pasiones y necesidades de cada persona. Luego trabajar juntos para usar estos recursos y ser personas

productivas, el ser humano siempre tiene desafíos y metas, sin importar la edad que se tenga.

- Health Clubs: Estos se encuentran distribuidos en todas sus comunidades, para permitir a todos sus miembros gozar de excelentes actividades que pueden ayudarlos con enfermedades como artritis, cáncer, problemas cardíacos, osteoporosis, diabetes, hipertensión y depresión.
- Independent Living: Existen dos opciones para vivir independientemente, los departamentos y las casa, ambas opciones con todas las comodidades que las personas de esta edad puedan necesitar, desde alimentación programada hasta limpieza constante.
- Assisted Living: Les permiten tener su espacio y al mismo tiempo tener una enfermera que se preocupe por ellos y que esté al tanto de sus necesidades todo el tiempo. Además que tener la facilidad de recibir la alimentación diría necesaria.

La forma de vida de los adultos mayores varia, dependiendo del lugar en donde se encuentre; debido al gran avance en la medicina, la esperanza de vida de las personas se ha alargado considerablemente, es por esto que el número de adultos mayores se ha incrementado, ejemplo, en México el grupo de personas de la tercera edad va en aumento, se estima que llegara a un 20% de la población total, es por eso que están especializando a más personas en el área de la geriatría, para prepararse en la atención de este grupo social, no solo el brindar medicina o servicios, sino formar un vinculo con las personas que los atienden.

Sin embargo, la mayor parte de los asilos en México siguen un esquema de prisión, debido a que no buscan el bienestar de la persona, sino, que los mantiene alejados de sus hogares porque son considerados como un estorbo dentro de su propia familia, o simplemente no contaban con los recursos suficientes para subsistir, por lo que no se fomenta la unión familiar.

*“El cuidado de los viejos genera cuestionamientos sobre fragilidad y dependencia, autonomía, obligaciones y compromisos, y las complejas relaciones*

*entre los adultos mayores y controversias éticas de aquellos que en la comunidad los sostienen y los cuidan” (Daichman, 1999).*

Dr. Luis Carlos Arranz Santamaría (2000) dice:

*“Cuando hablamos de Geriatria nos referimos a una rama de la medicina, es decir una especialidad médica como pudiera ser la Cardiología o la Pediatría. Tiene unas particularidades que la hacen hoy en día muy necesaria y atractiva, derivadas de lo que es su razón fundamental: el anciano”.*

La Geriatria debe atender al anciano tanto en situación de salud como de enfermedad. Debe prestar atención tanto a los aspectos clínicos presentes en sus enfermedades como a la prevención de las mismas. De forma especial y particular los aspectos sociales que pueden influir en la salud del anciano como son la soledad, el aislamiento, la dependencia, deben formar parte del trabajo y actuación del médico geriatra.

¿Qué Objetivos tiene la Geriatria?

- Prevenir la enfermedad vigilando la salud del anciano.
- Evitar la dependencia. Cuando aparece la enfermedad hay que evitar que evolucione a la cronicidad y en muchos casos a la invalidez. Los ancianos que lleguen a la dependencia total deben ser solo los casos estrictamente inevitables.
- Dar una asistencia integral. Debe ocuparse de toda la problemática médica, funcional, mental, y social del anciano mediante una valoración geriátrica global, programada y exhaustiva con la colaboración multidisciplinar de otros profesionales integrados en un equipo con el médico geriatra.

- Rehabilitar. Debe intentar recuperar a los pacientes que han perdido su independencia física o social tratando de mantener al anciano en la comunidad.
- Proporcionar un cuidado progresivo del anciano. Desde el inicio de su enfermedad hasta completar la rehabilitación de este proceso y volver a su situación basal previa, el anciano puede tener diferentes necesidades de asistencia según el momento. Se debe responder a estas necesidades contando con diferentes niveles asistenciales: el hospital, asistencia en el domicilio, unidades de rehabilitación o convalecencia, unidades de larga estancia o centros residenciales. Para el manejo adecuado del paciente geriátrico es necesaria la presencia de estos niveles que ubiquen en el nivel adecuado y en el momento adecuado a cada paciente.

La geriatría según la Real Academia Española (2012) es el estudio de la vejez y terapia de sus enfermedades. Los servicios de un centro geriátrico son los siguientes:

- Gimnasio: ejercicio diario pero moderado ayuda a evitar que los músculos se atrofien.
- Terapias de rehabilitación tanto física como mental: ayuda a que la persona este en vigilancia para detectar a tiempo algún problema y ser tratado.
- Enfermería las 24 horas del día: por lo que se está trabajando con un grupo delicado de personas, es necesario un doctor y enfermeras por cualquier emergencia.
- Comida especializada: las personas mayores de edad necesitan una dieta especial, es por esto que su dieta tiene que ser controlada para así asegurar el buen estado de su salud.

*“Saber cuidar a los viejos es un verdadero arte denominado gerontología” (Valderrama, 1997).*

En el Ecuador se encuentran 3 centros Geriátricos, 2 en Cuenca, “Centro Geriátrico Los Jardines”, “Casa de acogida Plenitud” y 1 en Guayaquil “Centro Geriátrico Fernando Gómez Tama”, estos centros brindan un gran servicio a los adultos mayores, sin embargo no es suficiente, ya que es necesario mas infraestructura y más gente especializada.

La gerontología es un área de estudio más amplia, es el estudio de los proceso de envejecimiento, no se limita solo a estudiar al ser humano, sino también pasa a estudiar el envejecimiento de todos los seres vivos. Con esto se determina los cambios físicos, emocionales, psicológicos, sociales, médicos, entre otros.

En la ciudad de Guayaquil los asilos u hospicios más conocidos son el Asilo Bien Publico, ubicado en Julián Coronel y José Mascote, y el Hospicio Corazón de Jesús en la Avenida Pedro Menéndez Gilbert que tiene como misión principal la recepción de todos los adultos mayores que no tengan hogar y que sean mayores a 65 años. El hospicio cuenta con amplios jardines para realizar actividades de recreación, una capilla para fomentar la espiritualidad de los internos, consultorios médicos, salas de rehabilitación, entre otros, cuenta con el servicio gratuito a las personas residentes, así como el servicio privado para personas que cuenten con recursos económicos y quieran dejar a sus ancianos a cargo de personas certificadas.

En Ecuador, se consideran a las personas adultos mayores a partir de los 65 años (Constitución del Ecuador, 2008) las personas tienden a olvidarse de que existe un ciclo de la vida donde trabajar incansablemente ya no es una opción, sino que se debe estar preparado para vivir esta etapa, en donde se gozara del fruto del trabajo de su vida. La tendencia al llegar a esta etapa de la vida varía según el sexo, en el caso de las mujeres es dedicarse a las tareas del hogar, a sus hijos y sus nietos. En cambio, en los hombres es diferente, se dedican a realizar algún trámite, arreglar las cosas del hogar, en caso que tuvieran que ser arregladas, a visitar amigos, o se dedican a descansar, contar sus experiencias a sus hijos y nietos. Sin embargo en ambos casos tanto el hombre como la mujer bajan el nivel de



productividad que tenían, su estilo de vida se vuelve monótono y con el paso del tiempo sus actividades cesan, empiezan a hacerse más notables las enfermedades, sus movimientos se hacen más lentos y menos articulados y la memoria empieza a fallar.

El Guayaquil tradicional estaba compuesto siempre por un abuelo que era la persona encargada de difundir las historias y anécdotas, siendo el más importante de la familia, que por sus años contaba con mucha experiencia y conocimientos listos para compartir en todo momento, lamentablemente con el paso de los años ya no hay espacio en la familia actual para este abuelo, solo se ha reducido a mama, papa e hijos, siendo el adulto mayor o abuelo excluido a cuidar de los niños, vivir solos o a formar parte de un asilo para no ser carga.

*“Envejecer es como escalar una gran montaña: mientras se sube, las fuerzas disminuyen, pero la mirada es más libre, amplia y serena”*

Ingmar Bergman

### **1.1.2. Hoteles**

Desde que el hombre empezó a realizar viajes, en búsqueda de ropa, recursos o de un mejor lugar para vivir, el hospedaje se convirtió en una necesidad básica, la cual no era completamente satisfecha debido a que las personas tenían que llevar sus propias tiendas o carpas para poder asentarse en un determinado lugar y descansar, era esto o intercambiar mercancía para obtener hospedaje.

Se podría considerar a la Hotelería como una de las primeras empresas comerciales, es decir uno de los primeros servicios a cambio de dinero. Se puede referir a los tiempos bíblicos como posadas que ofrecían alojamiento a los visitantes en sus establos a cambio de dinero, aunque el sitio no era el adecuado ni gozaba de las debidas comodidades, ya que tenían que ser compartidos con los animales que allí habitaban.

La hotelería no tuvo tanta complejidad sino hasta la Revolución Industrial, en el siglo XVIII, en este punto las tabernas en Europa comenzaron a proveer comida, bebida y hospedaje, sin embargo la higiene recibió poca atención. Los huéspedes debían compartir camas, habitaciones y todo a un precio alto. Sin embargo estos lugares no satisfacían las necesidades de los aristócratas, por lo que se tuvieron que construir estructuras lujosas, con cuartos privados, saneamiento individual y todas las comodidades que tenían los castillos europeos. Estos lugares adoptaron el nombre de hotel que provenía de la lengua francesa y se refería a las casas urbanas de la nobleza, sin embargo sus tarifas excedían los recursos de los ciudadanos comunes.

Cesar Ritz, considerado como el padre de la hotelería, fue la persona que cambio completamente el concepto de los hoteles, fue director del Hotel Savoy en Londres entre los años de 1889 y 1898 donde introdujo un nuevo concepto de hotel como establecimiento de servicio completo y personalizado, desde la implementación de baños privados hasta el servicio a la habitación, genera el cambio de los comedores de huéspedes a lujosos restaurantes.

Fernández (1975, 602) sobre Cesar Ritz:

*“Los hoteles que Ritz construyo o modifiko tuvieron, por primera vez en la historia de la hotelería, todos los apartamentos con su correspondiente cuarto de baño... así fue el Grand Hotel, de Roma, en 1893; el Hotel Ritz de Paris, en 1898; el Hotel Carlton de Londres, en 1899, y el Grand Hotel National, de Luzern... llego a dirigir una docena de hoteles simultáneamente... fue el primero que organizo una reservada información sobre sus huéspedes, de tal modo que la cadena Ritz poseía las referencias personales del mundo elegante de su época... fue el primero que supo aplicar la psicología, en forma maestra, a su especialización...”*

Desde hace un tiempo los hoteles se dividen en diversas categorías, las cuales son otorgadas según las características del hotel. Todo gira alrededor de los huéspedes que ellos van a alojar. Existen hoteles que son accesibles para todo tipo de personas, desde la clase baja, hasta la elite de cualquier lugar.

En Ecuador, hay una gran variedad de hoteles y hostales, los cuales están al alcance de todos, y hay de todas las categorías, a medida que pasa el tiempo los hoteles van mejorando su infraestructura, su calidad, su servicio, dando como resultado una gran variedad de opciones a los futuros huéspedes.

### **1.1.3. Playas - Villamil**

El Cantón Playas se encuentra a 97 Km de Guayaquil. Ubicado en el Suroeste de la Provincia del Guayas y ocupando 279,9 km del territorio ecuatoriano. Teniendo como límites en el norte al cantón Juan Gómez Rendón o más conocido como Progreso, al oeste y al sur con el océano Pacífico y al este con la Parroquia el Morro. Según el Censo realizado en el año 2010 el Cantón Playas tiene una población total de 41.935 habitantes.

La Unesco en 1992 declaró a Playas – Villamil como el segundo mejor clima en el mundo debido a que sus playas realmente son un espectáculo, por su privilegiado clima tropical, cálido en el día y por la noche es fresco y agradable, además de poseer un aire yodado que es muy beneficioso para poder superar y mejorar cualquier problema respiratorio (International living, 2012).

El cantón Playas es un lugar idóneo para la ubicación de un centro de retiro recreacional para la tercera edad debido a las bondades que brinda el lugar y el acceso a recursos naturales tan valiosos como la arena, mar y aire fresco. El contacto con la naturaleza es vital para la pronta recuperación y para mejorar la salud de los huéspedes. Una de las características que más llaman la atención del cantón Playas es su clima que es cálido en el día y por la noche da una fresca

brisa, además de su aire yodado por estar junto al océano, el cual es beneficioso para personas que sufren de problemas con la tiroides, ciertos problemas respiratorios, asma u otros similares.

En el año 2007 un suceso muy importante permitió el desarrollo del Cantón Playas de manera exponencial, este evento fue la separación de la península de Santa Elena de la provincia del Guayas, dándole paso a la ya conocida provincia de Santa Elena. Playas quedó como el Balneario predilecto en la provincia del Guayas, lo cual lo puso a este cantón en la mira de grandes inversionistas y autoridades.

El proyecto más grande que se ha realizado en el cantón Playas en los últimos años es la construcción del Malecón de Playas con casi 2 km de largo y que en sus características tiene pistas de patinaje, de ciclismo, servicios higiénicos y espacios destinados a la gastronomía local. Otro proyecto de gran jerarquía es la ampliación del carretero desde Progreso hasta Playas, donde solo era un carril en cada sentido, y actualmente son 2 carriles en cada sentido. Adicional a este proyecto, el sector privado también ha invertido en el Cantón Playas, se han creado condominios en varios lugares de la urbe y de igual manera se han remodelado diferentes bienes inmuebles.

La base de la economía del cantón Playas es la Pesca. La pesca artesanal es siempre la más vista y es a lo que se dedican la mayoría de sus habitantes, además hay grandes asentamientos de industrias atuneras y camaroneras. Adicionalmente en Data de Posorja existen pequeños cultivos de maíz pero estos no forman parte importante de la economía del Cantón. El trabajo artesanal también es un pilar de la economía del Cantón. El turismo desde siempre ha formado parte de la economía del cantón en un gran porcentaje, y ha tenido un aumento considerable en los últimos años, a raíz de la separación de la península de Santa Elena de la Provincia del Guayas.

Es por este motivo se decidió que Playas Villamil es el lugar idóneo para los adultos mayores, además de ser un cantón con un gran futuro, ser el balneario que está más cerca de una de las ciudades principales del Ecuador y de ser declarada por la UNESCO como 2do mejor clima del mundo, hace que las playas de Playas – Villamil sea el perfecto lugar para la creación de un Centro de Retiro Recreacional para el Adulto Mayor.

Según Asilos.net (2012): *“El agua es rica en sales minerales, es fuente de vida para todos los organismos vivos y para al hombre, además una fuente de placer y bienestar por sus propiedades relajantes y terapéuticas.”* Los Asilos balnearios benefician a la tercera edad mediante tratamientos terapéuticos especializados, brindan un confort diferente al que se aprecia en zonas urbanas, además de que el aire que se respira en estas aéreas es menos contaminado

En el Centro de Retiro Recreacional planea fusionar los servicios de un hotel ubicado cerca del mar con un centro geriátrico, es decir, ofrecer varios de los servicios de un geriátrico más todas las comodidades y lujos que solo un hotel puede ofrecer.

La tercera edad debe ser una etapa donde se pueda aprovechar todo el esfuerzo y el fruto del trabajo realizado durante la vida. No siendo esclavos de su hogar o de sus descendientes, sino pudiendo disfrutar de cualquier actividad que les permita pasar un buen momento. Lo mejor sería combinar las actividades que ellos puedan disfrutar y que al mismo tiempo le saquen provecho para mejorar su salud y retrasar el envejecimiento.

Los adultos mayores necesitan un lugar donde puedan relajarse, mejorar su salud, que este diseñado para satisfacer todas sus necesidades y mejor aun si se encuentra en contacto con la naturaleza. Un hotel puede brindar todas las comodidades que ellos necesitan, pero no están diseñados para tratar exclusivamente a este grupo social. Por otro lado los centros geriátricos están

diseñados para cuidar de estas personas y controlarlas. Un centro de retiro recreacional por el contrario es la recopilación de las características esenciales de estos dos lugares pero adicionalmente tiene diferentes actividades que pueden mejorar la salud de sus huéspedes de manera confortable y eficaz.

## **1.2. LA OPORTUNIDAD**

El “*Centro de Retiro Recreacional para Adultos Mayores Bayrak*” nació de la idea de crear y fusionar los servicios de un hotel más los servicios que puede ofrecer un centro de retiro o una casa hogar y que de cada uno de los que formaran parte del proyecto aportan de una manera significativa a la realización del mismo.

La creación de “*Bayrak*” es rentable y viable ya que el servicio que se ofrecerá será de gran ayuda para las personas a la que va dirigido el proyecto, que en este caso, son las personas de la tercera edad. Una vez que teniendo la infraestructura necesaria, ya estaría listo para ofrecer los servicios en la que los clientes se podrán rehabilitar o simplemente tomar un descanso para luego restablecerse.

Como la persona creadora de esta idea es de Guayaquil, se puede decir que conoce la cultura o la forma de pensar de los guayaquileños, por lo tanto, también se puede decir que a los guayaquileños les gusta el buen servicio, les gusta estar en lugares cómodos, con buen ambiente, etc. Aunque todas estas cualidades no deben ser las únicas que deba tener “*Bayrak*”, entre otras, también está la siguiente:

Atención al huésped: la atención deberá ser personalizada, haciéndole sentir al huésped que es la persona más importante en el lugar, todos los huéspedes tienen que sentirse únicos y especiales. Para esto, toda persona que trabaje dentro de “*Bayrak*” tiene que saber que cada huésped es una prioridad, para esto, se tiene que nombrar al huésped por su respectivo nombre, apellido o título, dependiendo de los gustos de cada huésped.

Se tiene la certeza que con la ayuda de cada uno de los futuros empleados, el Centro de Retiro Bayrak será un lugar digno, pleno y lleno de satisfacciones, tanto para los que forman parte del Centro, como para las familias que confían en los servicios que se ofrecerá.

Todas las personas que formaran parte de este proyecto deberán tener experiencia en lo que es servicio al cliente, contarán con buenas referencias y además de eso deberán tener experiencia en las distintas áreas en las que han laborado.

Este estudio de factibilidad va dirigido a las personas de la ciudad de Guayaquil en el cantón de Samborondón, a hombres y mujeres que estén entre los 40 y 70 años de edad, de nivel media – alta, que estén interesadas en un lugar cerca de la playa que puedan disfrutar del servicio de hospedaje más diversas actividades que serán de gran ayuda para relajarse y sobretodo rehabilitarse para así continuar con su vida cotidiana. “*El Centro de Retiro Recreacional Bayrak*” es un lugar al que las personas pueden refugiarse de todo el caos y estrés que tiene la cotidianidad.

La difusión se la hará por medio del internet se puede llegar a un sin número de personas, por medio de cuenta en Twitter, Facebook, o inclusive Instagram es mucho más fácil llegar a las personas y así hacer conocer los servicios, promociones, precios, etc. también se hará usos de volantes, folletos y sin duda alguna del marketing de boca a boca y así lograr hacer conocer al Centro.

Es por todo lo mencionado anteriormente, que se puede decir que la creación del un “*Centro de Retiro Recreacional*” para adultos mayores es una excelente oportunidad no solo para los que gozaran del servicio, sino también para la comunidad del cantón Playas, ya que la creación del Centro, generara empleo.

## CAPITULO II

### 2.1. ANALISIS DE LA INDUSTRIA

Para analizar la industria es necesario saber lo que ocurre en el Ecuador.

#### 2.1.1. Hotelería en el Ecuador

El sector de la hotelería en el Ecuador según la Federación Hotelera del Ecuador (2012), manifiesta: *“Sus inicios datan del año 1955, cuando un grupo de empresarios hoteleros guayaquileños decidió constituir y fundar una organización nacional que agrupe y represente los intereses del sector hotelero.*

*Nombres y hombres de la talla de Frederick Stoeckli, del Hotel Humbolt Internacional; Francisco Bruzzone, del Hotel Continental, Majestic y Pacífico; Fernando David, del Hotel Tourist; Luis Aguas, del Hotel Ritz; Isaac Aboad, del Hotel Metropolitano, entre otros destacados empresarios hoteleros; así también, como Hernán Álvarez Soria y Ernesto Granizo Velasco, funcionarios de la Subdirección de Propaganda y Fomento de Turismo del Ministerio de Economía y Turismo, fueron quienes permitieron sentar las bases de lo que constituiría la institución fundamental de la industria hotelera nacional.*

*Más adelante la Asociación Hotelera Nacional del Ecuador, cuyas siglas AHOTEC las ha mantenido desde su nacimiento hasta la actualidad, extendió su radio de acción proyectándose nacional e internacionalmente con el propósito de consolidar su imagen y representatividad.*

*El año de 1987 fue uno de profundos cambios estructurales, se crearon Capítulos Provinciales al interior de la Asociación Nacional, permitiendo de esta*



*manera que los socios se integren geográficamente y el gremio se consolide y fortalezca.*

*De aquella fecha a la presente se han logrado grandes progresos en procura de incrementar y diversificar los servicios a los afiliados; de ampliar la representación en organismos públicos y privados; y, de tener un espacio de opinión que sin duda alguna ha servido para afianzar el rol protagónico que está obligado a cumplir toda institución gremial.”*

Se puede decir que la industria de la hotelería en el Ecuador tiene ya un gran recorrido, y que día a día hay más y más proyectos para la implementación de estos, en el país existe una gran necesidad por mas hoteles, ya que en muchos de los feriados la gente tiene como costumbre realizar viajes, y muchos de ellos se quedan sin lugares donde hospedarse, es por esto, que invertir en el sector hotelero es una buena inversión.

### **2.1.2. El empleo en la industria hotelera**

La industria hotelera es una gran fuente que genera plazas de empleo, así lo aseguro el Presidente de la Federación Hotelera del Ecuador (AHOTEC) José Ochoa, (2009): *“el crecimiento hotelero va de la mano con la generación de empleo en las diversas áreas de la hotelería; es así que Ecuador en el 2008 contó con 3 339 alojamientos que generaron empleos directos para 23.875 personas; 13.044 hombres y 10.831 mujeres”*

Por lo tanto, se puede pensar que a medida que pasan los años, en la industria hotelera, cada vez se necesitan más empleados para así poder ofrecer un buen servicio.

### **2.1.3. Índice de remuneraciones**

El índice de remuneraciones del sector hotelero según el Boletín El Contador (2012), donde informa que: *“Los trabajadores que laboren en actividades hoteleras, sus salarios están fijados por el salario mínimo que establezcan anualmente las comisiones sectoriales. Para aquellas actividades que no están fijadas por las comisiones sectoriales, los trabajadores, no podrán ganar menos del salario básico unificado anualmente por el consejo Nacional de Salarios (CONADES). La remuneración no puede ser disminuida ni descontada, sino con autorización del trabajador o por la ley y debe ser pagada en moneda de curso legal. En caso de retención, únicamente será por orden judicial y para el pago de aportes personales al IESS”*

Por lo tanto, el valor salarial para todas las personas que trabajen dentro de la industria hotelera será del valor que asigne la CONADES, no puede ser menos de este.

## ANALISIS DE PORTER

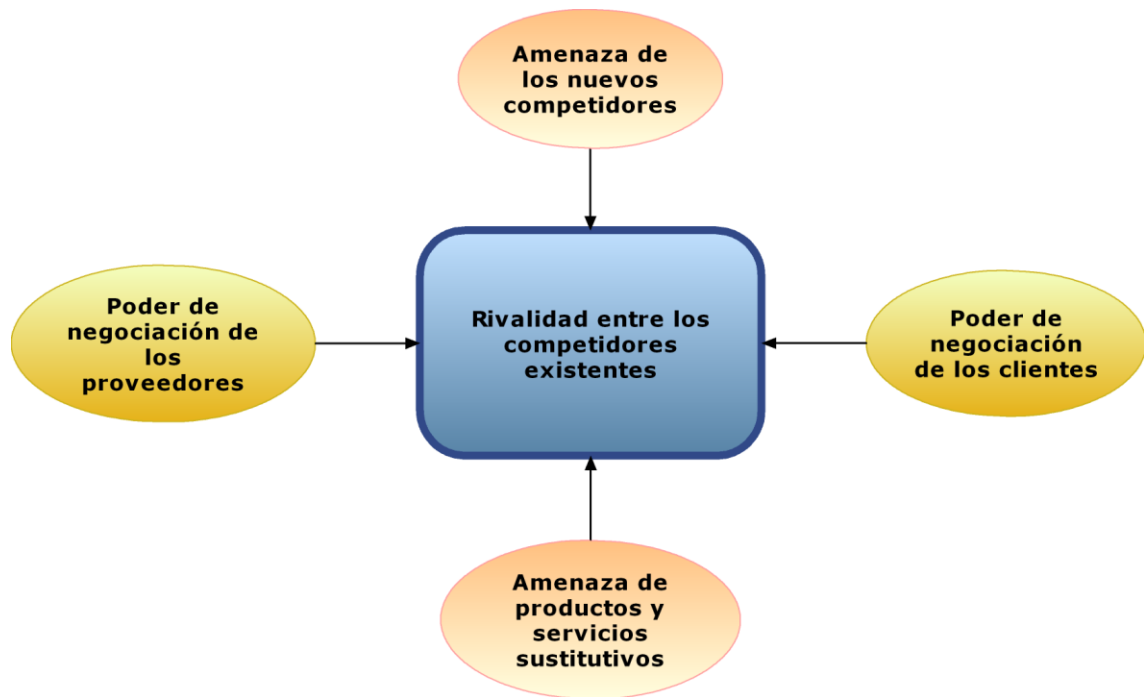


Grafico 1. Las 5 fuerzas de Porter de (sinergiacreativa.wordpress.com)

El análisis de las 5 fuerzas de Porter, fue creado por el economista Michael Porter en el año 1979.

### 2.1.4.1 Rivalidad entre los competidores existentes

*“La rivalidad entre los competidores actuales lleva a las empresas a utilizar estrategias en precios, publicidad, nuevos productos, mejora en el servicio, etc. Todo esto para mejorar su posición en el sector.”* Manrique. M, Freire. A, Miranda. A, Quizphe. M, Reyes. C citando a Piedrahita (2011)

La rivalidad entre los competidores es de suma importancia ya que se tendrá que reconocer si hay empresas que puedan considerarse o que exista rivalidad por el servicio ofrecido, se puede decir que en Playas Villamil vía Data no existe

empresas ya establecidas que ofrezcan el mismo servicio o concepto que está exponiendo el “*Centro de Retiro Recreacional Bayrak*”.

Se puede decir que el servicio que se ofrecerá es nuevo, ya que si bien son servicios que muchos han escuchado anteriormente, la propuesta, la forma, el concepto y la finalidad de estos es lo que cambia y lo hace único, y por medio de la investigación de mercado, también se puede decir que no hay competencia establecida, y, por lo tanto, la rivalidad entre los competidores existentes es nula.

#### **2.1.4.2 Amenaza de entrada de nuevos competidores**

Tener un negocio en el área de la hotelería es una actividad rentable, debido a que es costumbre de los ecuatorianos, realizar viajes, en especial en los días de feriados. Es común escuchar que los hoteles en esos días están copados.

También, debido a la gran facilidad de la Corporación Financiera Nacional CFN, es posible y se podría decir que si existe la amenaza de entrada de nuevos competidores, ahora, siendo “*Bayrak*” el primero en su categoría, se puede decir que se tiene una gran ventaja, puesto que como ya se había mencionado anteriormente, sería el primero en su categoría y de esta manera se asegura que es una marca registrada en la mente de los clientes/huéspedes.

#### **2.1.4.3 Barreras de entrada**

- Ventajas en los costos de lugares de descanso y hospedaje como LA CABAÑA DEL SUECO o la HOSTERIA BELLAVISTA, los cuales no se dedican al mismo negocio como al que se va a dedicar el “*Centro de Retiro Bayrak*” pero si constan de ciertas similitudes como lo es el hospedaje y alimentación. Sin embargo no se consideran competencias

directas y gracias al plan agresivo de marketing que se tiene previsto esta competencia no es algo de qué preocuparse.

- Diferenciación en el servicio, en el Centro de Retiro Recreacional se diferenciara de los demás ya que el servicio ofrecido estará en constante cambio, se escuchara todo tipo de sugerencias, ya sea de los huéspedes y/o familiares, garantizando así un optimo funcionamiento, además siempre se estará realizando ofertas, promociones, nuevos paquetes, etc. para así ayudar y lograr huéspedes felices y fieles.
- Las nuevas normas, reglas o limitaciones que el gobierno exige (factor externo)

En conclusión, se podría decir que manteniendo todos estos puntos muy claros y teniéndolos en cuenta siempre, la posibilidad de que nuevos competidores entren en la misma rama del negocio que aquí se está proponiendo es probable, sin embargo, “*Bayrak*” tendrá una ventaja, que será el primero en su género en Playas Villamil, por lo que será el primero en la mente del futuro consumidor y como se había mencionado anteriormente, “*Bayrak*” estará en constante cambio, en constante mejoramiento por lo que los huéspedes podrán preferir este servicio.

#### **2.1.4.4 Amenaza de productos o servicios sustitutos**

En el área de la industria hotelera, como ya se había mencionado anteriormente, es un área de gran demanda por las costumbres del país, por lo que no es de extrañarse que exista la amenaza de servicios sustitutos.

El que exista la amenaza de productos sustitutos puede bajar la clientela del Centro de Retiro Recreacional, pero, teniendo claro que lo más importante es ser los primeros en el mercado, para así ser líderes en la mente del huésped/cliente posicionándonos en el puesto número uno a la hora de buscar un Centro con las características que se ofrecerán.

También, vale la pena mencionar que en el área de Playas-Villamil existe una gran variedad de hoteles y hostales, por lo que la creación de un “*Centro de Retiro Recreacional*” que ofrezca los servicios de un hotel más los servicios de un geriátrico y que como resultado brinde la satisfacción de que los huéspedes salgan totalmente rehabilitados listos para continuar con su vida cotidiana, hace de “*Bayrak*” una excelente opción y en la que amenazas de servicios sustitutos sean escasos.

#### **2.1.4.5 Poder de negociación de los proveedores**

En la industria de la hotelería, es recomendable tener una lista de varios proveedores seguros y confiables con los que se pueda contar a toda hora.

Para la habilitación del Centro, se necesitará de proveedores que faciliten la adquisición de cada uno de los inmuebles, por lo tanto, como “*Bayrak*” estará ubicado cerca del mar, se determinó que toda la decoración sea de estilo playero, por lo que la mayoría de todos los artículos serán obtenidos de artesanos de la zona.

Según Manrique. M, Freire. A, Miranda. A, Quizphe. M, Reyes. C. (2011, p.27) las condiciones que hacen poderosos a los proveedores son las siguientes:

- *Cuanto menos sean los proveedores mayor será su poder. En este caso existen varias artesanos locales, por lo que es bajo el poder de los proveedores.*
- *Cuanto más importante es el producto para el cliente mayor es el poder del proveedor. Como es importante que el Centro este bien equipado y adecuado para todos los huéspedes, el poder de los proveedores es mayor.*
- *Cuando no tiene sustitutos, mayor es el poder del proveedor. Como Bayrak tiene otro proveedor en la capital, es decir tiene otra opción, el poder de negociación de proveedor es menor.*

- *Los proveedores de productos diferenciados tienen más poder.*
- *Si el proveedor puede hacer una integración vertical hacia adelante tiene mayor poder. Es decir, cuando un proveedor asume las funciones de su cliente. En este caso los proveedores no tienen ningún poder ya que no asume las funciones de los clientes.*

Se puede concluir que los proveedores no tienen mucho poder sobre el Centro, ya que a pesar de que son necesarios para la decoración del Centro, no son los únicos, es decir, existen otras opciones a las que se puede acudir.

#### **2.1.4.6 Poder de negociación de los clientes**

En toda industria, los clientes forman parte de un factor decisivo en cada compañía, empresa, negocio, es por esto que siempre se debe tener en cuenta a los clientes, que son los que prácticamente deciden el futuro del negocio.

Los clientes pueden lograr que se forme competencias entre empresas de un mismo sector, como en calidad de servicios o productos, los precios, etc.

En el “*Centro de Retiro Recreacional Bayrak*” se tendrá muy en cuenta la opinión y preferencias de los clientes, y para esto, la atención y los servicios brindados será de primera para así, asegurar la fidelidad de los clientes y así el poder de negociación de los clientes no sea manipulable. Con esto se debe preocupar siempre que los clientes salgan con un buen recuerdo de todo lo que han vivido dentro del “*Centro*”, los huéspedes deben de salir con las ganas de regresar otra vez.

## 2.2 ANALISIS PEST

Por medio del análisis se estudiara las diferentes áreas que comprende el análisis PEST, por medio de este, se hará un análisis de los factores externos que pueden influir en el Centro.

### 2.2.1 Político

Dada a la situación actual del Ecuador, *“los marcos legales se han cambiado según los intereses políticos de los gobernantes de turno, sin olvidar que los poderes del estado en su totalidad está en manos del partido Alianza País, por lo cual hace que no existan muchos criterios, esto crea inestabilidad y duda sobre los principios legislativos”* Manrique. M, Freire. A, Miranda. A, Quizphe. M, Reyes. C. (2011, p.31)

Sin embargo, en el Ecuador existen campañas en las que se promociona el turismo a nivel nacional como a también a nivel internacional, el gobierno actual considera importante desarrollar las áreas del turismo, tanto así que la CFN - Corporación Financiera Nacional ha otorgado varios créditos con este mismo fin, impulsar el desarrollo del turismo.

El *“Centro de Retiro Recreacional Bayrak”* debe cumplir con las siguientes reglamentaciones para poder brindar los servicios:

- Registro de Actividad Turística proporcionada por el Ministerio de Turismo.
- Permiso de funcionamiento otorgado por el Ministerio de Turismo y el Municipio del Cantón.
- Permiso Sanitario otorgado por el Ministerio de Salud



- Certificado de Salud de los empleados Solicitado al ministerio de salud
- Permiso de Patente la cual se debe de tramitar en el municipio
- Permiso de Rótulos y Publicidad Exterior
- Permiso de los bomberos el cual es cancelado en el Cuerpo de Bomberos
- El SRI es la entidad que da el RUC

Cumpliendo con todas estas reglamentaciones, se asegura el normal funcionamiento del establecimiento.

### **2.2.2 Económico**

#### **Economía en el Ecuador**

Según el Diario El Universo (2012), en una de sus publicaciones dice: *“Ecuador prevé que su economía crecerá más del 4% en el 2013, impulsado por el sector de la construcción”*, dijo el martes el ministro de Finanzas Patricio Rivera, lo que significaría una desaceleración frente a lo estimado para este año, dado el impacto de un adverso contexto externo.

Las autoridades esperan que el Producto Interno Bruto (PIB) del Ecuador se expanda un 4,8% en el 2012, por debajo del 7,78% reportado en el año previo. Los pronósticos para este y el próximo año son alentadores para el Gobierno, ya que consideran que la economía ecuatoriana ha logrado soportar los efectos de la crisis global.

A demás, en una publicación del Diario el Universo (2012): *“La economía de Ecuador registró un crecimiento del 5,2% interanual en el segundo trimestre de este año, impulsada por un repunte de la construcción y la acuicultura”*

*“El Gobierno ha emprendido planes para reactivar el sector no petrolero, principalmente con la apertura de nuevos mercados a nivel mundial para colocar sus productos agrícolas tradicionales y ha promovido nuevas ofertas exportables.”*

*“El Banco Central informó que el resultado del PIB del segundo trimestre incorporó niveles y ponderaciones de la nueva estructura productiva del país con un año base 2007, que incluye nuevas industrias como acuicultura y pesca de camarón, alojamiento y servicios de comida, correo y comunicaciones, entre otras.”*

Como se puede ver en estos fragmentos de un artículo que salió en el diario El Universo el 6 de octubre del 2012, la economía del Ecuador ha ido mejorando poco a poco donde se han ido incorporando otras industrias como el alojamiento.

Según todos los análisis mencionados y según información del Banco Central del Ecuador, la inflación en el año 2010 fue del 3.3% y en el año 2011 fue de 5.4% este ha incrementado pero dentro del rango prudente y promedio con el cual ha trabajado Ecuador en los últimos años.

La hotelería que desde 2009 ha tenido un notable crecimiento lo que redunda en la petición de servicios, temas que se van explicando más adelante y que influirán en la creación del nuevo servicio de este proyecto.

A nivel Económico el *“Centro de Retiro Recreacional Bayrak”*, se ve afectado por el aumento de la canasta familiar *“el valor de la canasta familiar básica se encareció en 0,70% en relación a febrero al ubicarse en los \$ 587,36 con un ingreso familiar de \$ 545,07, valor que cubre el 92,80% de la misma. La canasta vital llegó a \$ 422,50.”*, Según Diario El Universo (2012). Pero de igual manera el aumento del salario mínimo que actualmente se encuentra en \$292, la inflación ha afectado considerablemente a la economía local. La ventaja que tiene

el “*Centro*” es que no se ve afectado por los escasos específicos de algún producto, y el aumento de los costos de materia prima no va a reflejar un gran cambio o un gran aumento en los precios finales de servicio.

El salario básico se ha incrementado constantemente desde el 2002. El salario básico se ha incrementado hasta el punto de llegar a \$292,00 en el año vigente. De igual manera en el 2013 se tienen proyecciones del incremento del salario mínimo. Pero agarrado de la mano, la canasta básica ha ido incrementando, debido a que como se menciona anteriormente la inflación ha tenido un incremento del 5,4% y aun se debe analizar la del periodo presente.

El mayor indicador que puede afectar la economía del centro de retiro, es la economía del país, la capacidad de comprar o de adquisición de algún servicio por parte de los potenciales clientes.

Sin embargo, la creación de un “*Centro de Retiro Recreacional*” ayudará a la economía local, por lo que se genera plazas de trabajo, se contribuirá al crecimiento económico de las familias que trabajaran en el centro, a demás, para la decoración del lugar será necesario la adquisición de artesanías, muebles y todo tipo de decoración rústica que podrá ser encontrada y comprada a los artesanos del lugar.

La implementación de un negocio en el sector de Playas – Villamil vía Data impulsara al turismo, ya que con todos los medios de publicidad se impulsara la imagen del cantón, de esta manera se llamará la atención de un grupo social específico, que es el de los adultos mayores.

### 2.2.3 Social

La posibilidad de que el proyecto “*Bayrak*” se realice, tendría un gran impacto en la comunidad, ya que no es costumbre que los adultos mayores se separen de sus casas o de sus familiares, por otro lado, en “*Bayrak*” se pretende ofrecer al adulto mayor unos días en los que se pueda relajar, disfrutar de ciertas actividades con el fin de que puedan disfrutar al máximo y que ellos puedan contar con esa experiencia y que al mismo tiempo le brinden beneficios.

En el Ecuador, según el INEC en un estudio realizado el 2006 sobre el “Perfil Epidemiológico en el Adulto Mayor Ecuatoriano”, en la que se obtuvo la siguiente información:

*“Para describir el perfil de morbilidad de la población en estudio por egreso hospitalario se contó con 863 037 egresos de enero a diciembre del año 2006 a nivel nacional, de los cuales se analizaron 92 956 registros correspondientes solo a Adultos Mayores. De esta suma las 20 principales causas para los hombres mayores de 65 años y más totalizan 21 679 egresos y para las mujeres 20 986 egresos. El valor restante corresponde a las demás enfermedades que conforman el perfil epidemiológico.*”

*Distribuida la población adulta mayor por sexo se encontró que en el año 2006 egresaron 46 242 hombres que representan el 49,7% y el mayor porcentaje corresponde a las mujeres (50,3%) en un total de 46 714”*

La creación de este “*centro*” no frenará las enfermedades, sin embargo si podrá ayudar en la calidad de vida y podrá mejorar ciertas áreas o aspectos de la vida misma de los adultos mayores fortaleciéndolos tanto física como mentalmente para enfrentar cualquier amenaza de enfermedad.

Es por ello que el impacto de que “Bayrak” se realice y brinde todos los servicios a los adultos mayores será positivo, dándoles agilidad y retrasando el proceso del envejecimiento. La implementación de estos nuevos servicios será un trampolín ya que se verán los resultados y más gente estará interesada en recibirlos.

Fortalecerá y unirá a las familias, ya que con los servicios recibidos el adulto mayor se sentirá mejor, cambiará su estado de ánimo, su actitud y se sentirá más seguro de sí mismo, a demás, de que sus relaciones irán mejorando la comunicación y al mismo tiempo creando o fortaleciendo lazos entre familiares y/o amigos.

Las personas que hacen ejercicios, que viajan y salen de lo cotidiano, se ven, son, y están más felices consigo mismo.

#### **2.2.4 Tecnológico**

El “*Centro de Retiro Recreacional Bayrak*”, pretende, como ya se ha mencionado anteriormente es en brindar servicio a los huéspedes para que estos se puedan rehabilitar y continuar con su vida cotidiana, sin embargo, como el “*Centro*” estará ubicado en Playas Villamil vía Data, no se pretende que a simple vista se vea una edificación moderna con tecnología de punta, todo lo contrario, la estructura tiene que ser de acuerdo con el lugar que es la playa, por lo tanto su edificación será de madera, paja, arena, etc.

Además, para contribuir con el medio ambiente, haciendo uso de la tecnología y al mismo tiempo ser ejemplo para los demás negocios, “*Bayrak*” contará con la implementación de paneles solares, de esta manera, reduciremos la emanación de CO (Monóxido de Carbono) y CO<sub>2</sub> (Dióxido de Carbono) que se producen cuando la energía es generada en las horas pico, además de producirse si se contará con generadores para suplir de energía eléctrica al “*Centro de Retiro*” en

el momento que haya algún corte de energía, los paneles solares almacenaran la energía y serán el respaldo para cuando ocurran algunas de estas situaciones.

El “*Centro de Retiro Bayrak*” va a contar con un sistema reusable de Aguas Lluvias, este sistema va a constar de varias tuberías que terminan en un reservorio que luego dichas aguas van a servir para el riego de los jardines, de esta manera se requerirá menos agua potable para tareas que no es indispensable su uso.

A demás se va implementar un sistema de botones de emergencia o de aviso, estos van a estar ubicados en todas las habitaciones, así como diferentes lugares cerrados del centro de retiro, como son los baños, áreas cercanas a la piscina, restaurante, etc. Este sistema permitirá que si por cualquier motivo un huésped sufre algún accidente o tiene alguna emergencia, el personal del centro sea alertado inmediatamente para poder asistir al que sufre cualquier percance.

Además, también se usara las redes sociales, para difundir los servicios que se ofrecen y poder llegar a más personas en las que puedan estar interesados ya sea para ellos mismos o para un familiar o conocido. También se tendrá una base de datos de los huéspedes para hacerles saber de promociones, ofertas y descuentos.

### **2.3 Impacto Ambiental**

El “*Centro Bayrak*” se preocupa por el medio ambiente, por lo cual ha tomado ciertas medidas para contribuir a su cuidado y preservación.

- Paneles solares: con ayuda de los paneles solares se extrae la energía del sol, lo cual no daña el medio ambiente
- Sistema reusable de Aguas Lluvias
- Reciclaje de los desechos orgánicos: transformación de los desechos orgánicos en humus posteriormente ser usado como abono en los jardines de Bayrak.

A demás se hará uso de productos que son amigables con el medio ambiente como productos de limpieza, fundas biodegradables

La utilización de todos estos métodos y técnicas harán que “*Bayrak*” además de brindar el servicio a los adultos mayores, cuide y contribuya al cuidado del medio ambiente.

## CAPITULO III

### 3.1. LA EMPRESA

El nombre del “*Centro de Retiro Recreacional para los Adultos Mayores*”, será “*Bayrak*” ya que es un nombre fácil de recordar, se queda en la mente de las personas, y así, cada vez que se escuche el nombre de “Bayrak” las personas puedan visualizar el concepto del centro.

El nombre “*Bayrak*” significa tranquilidad, descanso, actividades cerca de la playa, comodidad, confort para los adultos mayores, el nombre “*Bayrak*” nació de la creatividad de la persona que realiza este proyecto, se pretende que con toda la publicidad que se realizará para dar a conocer este “*centro*”, todas las personas puedan asociar el nombre de “*Bayrak*” con cada una de las cualidades que se menciono anteriormente.

El slogan será “*Disfruta los años dorados*” por lo que se refiere a que cuando la persona llega a los 65, muchas veces por pensar en la familia, nietos, problemas cotidianos descuidan su salud, olvidan la importancia de cuidarse a sí mismo, es por este motivo, que el slogan invita a los adultos mayores disfrutar plenamente la etapa por la que están viviendo.

“*Bayrak*”, estará situado en la provincia del Guayas, en el Cantón Playas, en el Km. 4,5 vía Data, donde contara con áreas verdes, piscina, garaje, sala de uso múltiple, además también estará ubicada el área de recepción entre otros.

Todos los servicios que ofrece en “*Bayrak*” son bailoterapia, hidroterapia, fango-terapia, caminatas, yoga, meditación, picnic y fogatas, también para comodidad o como otra opción para los huéspedes, se ha realizado paquetes, según los gustos el cliente.



La diferenciación con la que cuenta el “*Centro de Retiro Recreacional Bayrak*” es que une los servicios de un hotel mas ciertos servicios de un gerontológico, además de estar ubicado a unos pocos metros del mar, hace del centro el lugar ideal para descansar y relajarse antes de regresar a la vida cotidiana de todos los huéspedes.

### **3.1.1. Misión**

“Brindar a nuestros huéspedes una serie de servicios con la más alta calidad, con profesionales 100% calificados, rehabilitando a nuestro cliente, garantizando su bienestar tanto físico como mental, asegurando su óptimo desarrollo dentro o fuera de su ambiente habitual”

### **3.1.2. Visión**

“Ser un centro recreacional para los adultos mayores líder en el país, que marca una diferencia por su óptima atención, tratamiento y cuidado de nuestros huéspedes, además del cuidado al medio ambiente sin bajar nuestros estándares de calidad”.

### **3.1.3. Valores**

Los valores con lo que la empresa se basará serán los siguientes:

*Pro actividad:* todas las personas que trabajen dentro del “*Centro*” deben de ser pro-activos, deben de ser capaces de afrontar cualquier tipo de situación que se presente, con el fin de brindar al huésped un servicio de primera.

*Perseverancia:* trabajar con personas mayores puede ser complicado, es como trabajar con niños, pero aun así se tiene que cumplir con los objetivos del trabajo, ya que se busca el bienestar del cliente.

*Respeto:* ante cualquier situación, el personal de la empresa tiene que respetar a sus colegas de igual manera que a los clientes.

*Puntualidad:* porque se cree firmemente que todas las personas, tanto dentro como fuera de la empresa merecen respeto, y una forma de demostrarlo es respetar el tiempo de cada uno de ellos.

#### **3.1.4. Objetivo General**

Brindar en un espacio especializado un servicio de calidad con profesionales que satisfagan las necesidades de los adultos mayores y de seguir activas contribuyendo a su integridad personal.

#### **3.1.5. Objetivos Específicos**

- Brindar por medio del personal especializado una excelente atención a los adultos mayores
- Contar con una infraestructura rustica y ecológica, que brinde comodidad y confort en un solo lugar con tecnología de punta.
- Generar plazas de trabajo para proveer de estabilidad económica a las personas de la comunidad aledaña.
- Fomentar al turismo en las diferentes regiones, contribuyendo con el desarrollo de la comunidad.

### **3.1.6 Descripción de los puestos**

#### **Gerente General**

La persona que estará en el cargo, será responsable de las siguientes funciones:

- Desempeño organizacional
- Resultado de las operaciones
- Representante legal del Centro de Retiro Recreacional
- Imagen del Centro de Retiro
- Toma de decisiones
- Controlar las actividades del centro.
- Supervisar las actividades del centro se estén llevando a cabo.
- Contratar al personal que se sea necesario
- Desarrollas metas para que estas puedan ser cumplidas
- Supervisar los estados financieros
- Realizar reuniones semanales con los demás departamentos, para saber si se está cumpliendo con las metas
- Mantener una buena actitud
- Crear programas de publicidad
- Supervisar los salarios de todos los empleados
- Solucionar cualquier reclamo o sugerencia que se presente.

#### **Contador**

La persona que estará en el cargo, será responsable de las siguientes funciones:

- Llevar la contabilidad
- Realizar los estudios y los análisis de los estados financieros

- Elaboración de reportes financieros
- Aplicación de beneficios y reportes de dividendos.

### **Ama de Llaves**

Desempeñara las siguientes funciones:

- Supervisar las habitaciones
- Coordinar Eventos
- Supervisar la Calidad de los servicios
- Sera la supervisora de los departamentos que estén bajo su mando.
- Sera la que dará todos los informes al gerente general
- Controlar que todas las áreas públicas del centro estén en perfectas condiciones

### **Área de servicio al cliente**

#### **Recepcionista**

Sus funciones serán las siguientes:

- Saludar y dar la bienvenida a todas las personas que entren al centro
- Averiguar el nombre de las personas y llamarlas por su nombre o apellido
- Presentar a los huéspedes o clientes con el personal cuando vayan a recibir algún servicio
- Dar información a los clientes o huéspedes
- Dar consejos y promocionar sobre los servicios del centro
- Realizar el registro de los huéspedes
- Realizar las reservaciones

- Realizar el cobro a los huéspedes a la salida o entrada de estos, dependiendo del caso.
- Dar recibo a todo los clientes detallando claramente el servicio

### **Mucamas**

Sus funciones serán las siguientes:

- Estar atentas al llamado de la recepcionista
- Realizar la limpieza de las habitaciones
- Ordenar las habitaciones
- Si se encuentra algún objeto perdido, llamar inmediatamente a la ama de llaves y entregárselo
- Dar conocimiento de los objetos perdidos a la recepcionista
- Llevar un registro de las habitaciones arregladas
- Limpiar los pasillos
- Lavar, secar, planchar y tender todos los juegos de camas de las habitaciones.

### **Chef**

Sus funciones serán las siguientes:

- Sera el responsable de crear las políticas de calidad sobre los alimentos
- Sera el responsable de verificar que los alimentos estén bien guardados o conservados,
- Sera el responsable de crear un lista para hacer sus compras
- Sera el responsable de coordinar a todos los que estén bajo su mando como ayudantes de cocina y meseros.
- Sera el responsable de crear una dieta o comidas ideales para los huéspedes.

- Será el responsable de la despensa, este deberá llevar un control y luego dar cuentas de esto a la ama de llaves.
- Responsable de supervisar la higiene del lugar
- Cuidar y preservar todos los artículos de cocina, y en caso de que alguno se dañe, dar inmediatamente un informe a la ama de llaves para que esta, a su vez pueda reponerlo.
- Como extra, cada vez que se sirva un plato, el chef deberá salir de la cocina y acercarse a los huéspedes y/o clientes y preguntar si el plato es de su agrado.

Se va a tener un convenio con “Juan Ostras” este, nos proveerá de almuerzos y cenas especiales para adultos mayores. El chef de “*Bayrak*” se encarga de los desayunos, postres, y piqueos.

### **Botones**

Sus funciones serán las siguientes:

- Saludar a los huéspedes
- Brindarles ayuda con el equipaje
- Promocionar los servicios del centro
- Ayudar a salir o entrar al carro a los huéspedes
- Abrir o cerrar las puertas del centro a los huéspedes
- Averiguar su nombre o apellido y llamarlos por el mismo.
- Llevar las maletas a la habitación y cerciorarse que todo este en completo orden
- Mostar la habitación y todas las funciones de estas a los huéspedes
- Mostar a los clientes donde se llevaran a cabo los servicios.

## **Ayudantes de cocina**

Sus funciones serán las siguientes:

- Limpiar la cocina
- Seguir las indicaciones del chef
- Ayudar en la preparación de los alimentos

## **Mesero**

Sus funciones serán las siguientes:

- Dar la bienvenida a los huéspedes y/o clientes
- Dar sugerencias sobre los platos que se están preparando
- Tomar la orden de los clientes
- Realizar el cobro a los huéspedes y/o clientes
- Preguntar si el plato es del agrado de los clientes
- Ofrecer algún otro alimento
- Despedir a los huéspedes y acompañarlos a la salida

## **Botones**

Sus funciones serán las siguientes:

- Abrir y cerrar la puerta principal
- Llevar las maletas
- Abrir las puertas del carro
- Ayudar a entrar o salir a las personas del carro

## **Guardias**

Sus funciones serán las siguientes:

- Realizar un registro de todas las personas que entran y salen del lugar
- Dar la bienvenida y despedir a los clientes y/o huéspedes
- Realizar la vigilancia en todo el lugar
- Ayudar al botones, si es que fuese necesario
- Ayudar a los demás departamentos si fuese necesario

### **3.1.7 Servicios que se ofrecerán**

El “*Centro Recreacional*” contará con diversas actividades para fortalecer a los huéspedes tanto física como psicológicamente, permitiendo tener un balance entre el cuerpo y la mente, además de contar con habitaciones totalmente amuebladas para así poder garantizar confort y comodidad. Entre las actividades que los huéspedes podrán realizar serán las siguientes:

- Bailoterapia
- Hidroterapia
- Fango terapia
- Caminata
- Yoga
- Meditación
- Fogatas
- Picnic

Todos los servicios que se ofrecerán serán escogidos por los clientes, es decir, los huéspedes decidirán qué actividad desean realizar, además, también se ha



hecho paquetes en los que incluyen estas actividades más el servicio de estadía, estos paquetes se detallarán más adelante.

### **3.1.8 Detalle de los servicios**

- *Bailoterapia:* Será una de las principales actividades, debido a su gran dinámica y actividad física. Mejora la parte motriz y la resistencia, aumentando su agilidad, equilibrio y flexibilidad, además fortalece a todo el sistema cardiovascular, es decir mejora toda la salud en general.
- *Hidroterapia:* Consiste en alternar agua caliente con agua fría, con la finalidad de reactivar la circulación sanguínea y adicionalmente ayuda a que las personas expresen sentimientos como la depresión. “*El agua caliente dilata, favorece la transpiración y relaja todo el cuerpo, mientras que el agua fría contrae los vasos sanguíneos y reduce posibles inflamaciones*” Revista Maxi (2010). En el momento que mejoramos el flujo sanguíneo, se ayuda notablemente a la recuperación de la vitalidad, las ganas de realizar actividades y el dinamismo.
- *Fango terapia:* Al estar en la arena se desconoce la cantidad de bondades que esta puede proporcionar, pero en la fango terapia se aprovechara este recurso, ya que puede activar la circulación sanguínea y eliminar todo tipo de desechos tóxicos que el cuerpo pueda tener en ese momento, la arena húmeda al tener concentraciones de hierro, sodio y potasio absorbe estos desechos tóxicos, ayudando a purificar el hígado y riñones. Todo esto simplemente con enterrarse en arena húmeda.
- *Caminata:* Caminar por la Playa y percibir como una leve brisa refresca y acaricia todo el cuerpo, sin duda es una sensación única que solo este lugar puede proporcionar, además permite la relajación en todo momento, mejorando las decisiones a tomar y dando calma interna.

- *Yoga*: Por medio de la práctica de diferentes ejercicios del Yoga tanto físicos como de respiración, se consigue purificar la sangre, mejorar el sistema nervioso, y muchos órganos del cuerpo. Ayuda a mejorar la concentración, para poder realizar cualquier actividad en el menor tiempo posible y con grandes resultados, además de reducir las tensiones y tener autocontrol. Permitiendo a los huéspedes tener múltiples oportunidades para mejorar y regular su salud mental y física.
- *Meditación*: Esta actividad les dará a los huéspedes la habilidad de controlar la mente, de reducir las tensiones, pensar de forma creativa y positiva. Estando así en calma y tomar mejores decisiones.
- *Fogatas*: Promoviendo la integración de todos los huéspedes, el staff estará a cargo de la animación con música que incentive a los huéspedes a unirse al coro mejorando así sus interrelaciones.
- *Picnic*: Se realizaran comidas al aire libre para poder hacer un contacto con la naturaleza, poder cambiar de ambiente y salir del estilo cotidiano de alimentación.

Todas las habitaciones del “*Centro*” contarán con ventiladores en el techo con 5 velocidades, un pequeño escritorio donde siempre estará un pequeño florero con flores, juego de cama con don veladores estilo rustico y en ambos veladores flores, un teléfono con línea directa a recepción además de que cada habitación contara con sus respectivos baños.

### 3.1.9 Detalle de los paquetes

*Tabla 1. Detalle de paquetes*

| Nombre del Paquete | Días            | Servicio   | Costo |
|--------------------|-----------------|--|-------|
| Ozkan              | 3 días 2 noches | noches bailoterapia + yoga + meditación + postre de bienvenida                         | \$50  |
| Kamuran            | 4 días 3 noches | bailoterapia + hidroterapia + yoga + meditación + postre                               | \$70  |
| Tabak              | 5 días 4 noches | bailoterapia + yoga + meditación + hidroterapia + fango-terapia + postre de bienvenida | \$80  |
| Melek              | 7 días 6 noches | bailoterapia + yoga + meditación + hidroterapia+ fango-terapia+ postre de bienvenida   | \$100 |

Estos paquetes han sido ideados para darles facilidad a los futuros huéspedes, al mismo tiempo que es una estrategia para que puedan conocer, disfrutar y recibir los demás servicios ofrecidos.



Gráfico 2. Pareja de adultos mayores

## Yoga

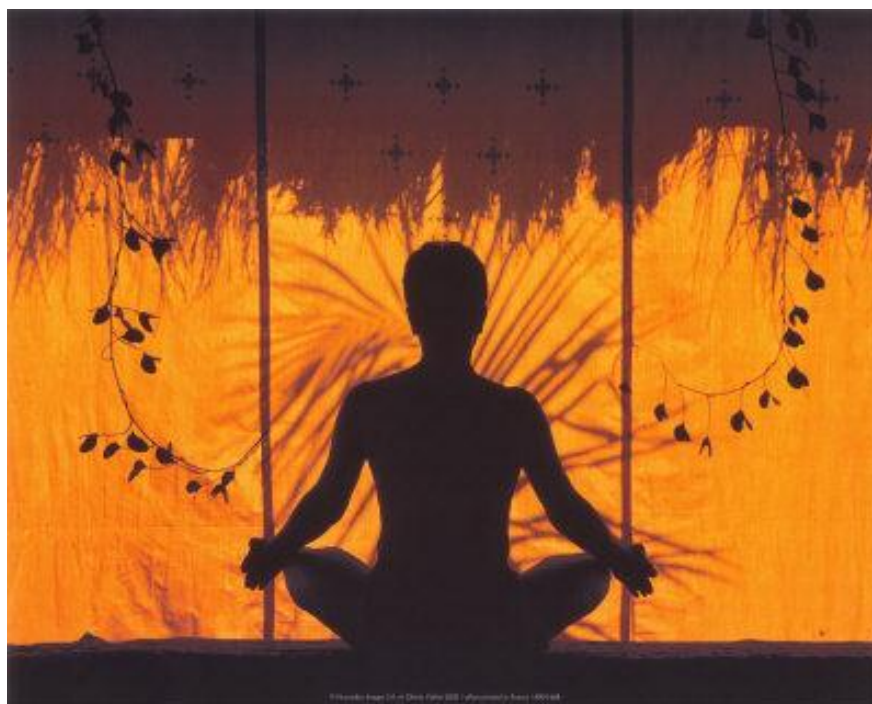


Gráfico 3. Posición general del Yoga



Gráfico 4. Yoga para los adultos mayores



Gráfico 5. Yoga en la playa

## Hidroterapia



Gráfico 6. Hidroterapia para el adulto mayor 1



Gráfico 7. Hidroterapia para el adulto mayor 2



## **Fango-terapia**



Gráfico 8. Fango-terapia

## **Bailoterapia**



Gráfico 9. Bailoterapia 1 ([pichincha.evisos.ec](http://pichincha.evisos.ec))



Gráfico 10. Bailoterapia 2 (quito.empleo.com.ec)

### Recepción



Gráfico 11. Recepción (decoracion2.com)



## Cocina



Gráfico 12. *Cocina (cetol.tendencias)*

## Habitaciones



Gráfico 13. *Habitación rústica 1 (cetol.tendencias)*



Gráfico 14. Habitación 2 ([decoración.facilísimo.com](http://decoracion.facilísimo.com))



Gráfico 15. Habitación 3 ([india.pordescribir.com](http://india.pordescribir.com))



Gráfico 16. *Habitación 4 (letsbookhotel.com)*



Gráfico 17. *Habitación 5 (hoteca.com)*



## Piscina



Gráfico 18. *Piscina 1 (letsbookhotel.com)*



Gráfico 19. *Piscina 2 (utilidad.com)*

## Playa



Gráfico 20. *Playa* (es.123rf.com)

### 3.1.10 UBICACIÓN MACRO Y MICRO

Bayrak estará ubicado en:

País: Ecuador

Provincia: Guayas

Cantón: General Villamil

Dirección: Km. 4,5 vía Data, Lotización San Agustín Mz. B solar 7

### 3.1.11 LOGO



*Gráfico 21. Logo*

### 3.1.12 SLOGAN

“Disfruta los años dorados

## CAPITULO IV

### 4.1. PLAN DE MARKETING

Por medio del plan de marketing, “*Bayrak*” dará a conocer todos los servicios que ofrecerá a la comunidad, con la finalidad de de posicionarse en la mente del cliente y así convertirse en la primera opción al momento de buscar un opción o alternativa para los adultos mayores donde solo encontrarán paz y relajación.

Para lograrlo, se debe llevar a cabo las siguientes investigaciones.

#### 4.1.1. ANALISIS SITUACIONAL

Con el análisis situacional se podrá “*tener un conocimiento del mercado en que se va a desarrollar la empresa, la respuesta de los competidores y la acogida de los clientes: por medio del estudio del aspecto económico, tecnológico*” Manrique. C, Freire. A, Miranda. A, Quizphe. M, Reyes. C, (2011, p.63) y también por medio del análisis de la industria de la hotelería.

Económico: Luego de algunos análisis sobre la economía del sector y de la ciudad de Guayaquil, el incremento del sueldo básico en el último año, además del aumento de visitantes al cantón Playas y su regeneración han permitido que la economía de este cantón se incremente directamente proporcional al turismo, lo cual es primordial para este proyecto.

**Industria de la hotelería:** la importancia de la industria hotelera en el Ecuador es cada vez mayor, ya que la Federación Hotelera del Ecuador AHOTEC, (2009): “*el crecimiento hotelero va de la mano con la generación de empleo en las diversas áreas de la hotelería; es así que Ecuador en el 2008 contó con 3 339 alojamientos que generaron empleos directos para 23.875 personas; 13.044 hombres y 10.831 mujeres*”.

Se puede decir que año a año habrá la necesidad de crear más hoteles para poder alojar a todos los turistas, ya que a pesar de que la crisis ha azotado a todo el mundo no ha sido interrumpido el desplazamiento de las personas, ya sea por los feriados, vacaciones o alguna fecha en especial.

**Tecnología:** con los grandes avances tecnológicos, y con la facilidad de herramientas que esta brinda, existe mayor facilidad de llegar a las personas por medio de las redes sociales como Twitter, Instagram, y Facebook ya que son muy populares, no solo en el Ecuador, sino también a nivel internacional, con estas redes sociales, permitirá hacer saber al cliente o huésped de los servicios, promociones o descuentos, además de estar informando o subiendo fotos o imágenes del Centro, será como una línea directa entre el Centro y el huésped/cliente.

Además, se creará una página Web en la que estará en 2 idiomas, inglés y español, donde estará toda la información del “*Centro*” y sus beneficios.

#### **4.1.2. Objetivos del Marketing**

Aumentar en un 35% las ventas por medio del marketing.

Para lograr el objetivo, se deberá invertir en plumas o bolígrafos con el logo de “*Bayrak*”, llaveros, folletos especificando todos los servicios que se ofrecerán, también se hará uso del marketing de boca a boca.

Además, de tener personal capacitado, dispuesto a dar un excelente servicio, todo el personal de “*Bayrak*” estará en capacitación constante.



### 4.1.3. ANALISIS FODA

Por medio del análisis del FODA se podrá identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que tendrá Bayrak.

Tabla 2. FODA

| <b>Fortalezas</b>   | <b>Oportunidades</b>  |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilidad para escoger una variedad de servicios ofrecidos que van desde yoga, meditación, fango-terapia, bailoterapia, hidroterapia, caminatas, entre otros.</li> <li>• Garantizando que todos los servicios ofrecidos serán ofrecidos únicamente por profesionales altamente calificados.</li> <li>• Bayrak está dirigido únicamente a personas mayores de 65 años.</li> <li>• Contar con estrategias de ahorro tanto de energía como de agua.</li> <li>• La playa está a unos pocos metros del Centro.</li> <li>• Playas está considerada por la UNESCO como el segundo mejor clima del mundo.</li> <li>• Precios accesibles.</li> <li>• Por medio de las redes sociales se pueden realizar las reservaciones.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• No existe un Centro de Retiro Recreacional en Playas</li> <li>• Poder hacer uso de las redes sociales ya existentes</li> <li>• En la época de temporada donde los rayos del sol son más fuertes, y por medio de los paneles solares, hacer uso de estos para el beneficio del Centro.</li> </ul>   |
| <b>Debilidades</b>  | <b>Amenazas</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Por el momento, no contaría con habitaciones suficientes.</li> <li>• Los huéspedes pueden pensar que es un asilo, y pueden tener temor de que sus familiares quieran dejarlos permanentemente.</li> <li>• Podría existir escases de personal calificado</li> <li>• No es muy amplia el área del estacionamiento.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Es un negocio que al no ser tan explotado, podría llamar mucho la atención de la competencia, ya que el servicio para grupos de los adultos mayores no está muy atendido.</li> <li>• La posible amenaza que los hoteles de los alrededores ofrezcan paquetes para el mismo grupo de personas.</li> <li>• Inestabilidad por medio de la política o la economía del país.</li> </ul> |

#### 4.1.4. ANALISIS DE LOS COMPETIDORES

Con el análisis de los competidores se podrá saber las ventajas y desventajas de los mismo, aunque Bayrak no tiene competidores directos, si es necesario analizar a los hoteles y/o hostales de los alrededores.



*Grafico 22. Logo posada del sueco (laposadadelsueco.com)*

**La posada del sueco:** es un hotel/hostal ubicado frente a las playas, con estilo romántico, tropical debido a su gran variedad de plantas exóticas, cuenta con garaje privado, piscina, Wi-Fi, y televisión con cable.

Entre los precios esta de esta manera el alquiler de 2 cabañas, mas 2 matrimoniales, mas 1 habitación pequeña con capacidad para 12 a 14 personas esta en \$1.500; la cabaña full equipo está a \$80 la noche, en días feriados como navidad, año nuevo etc. \$ 100 por noche, esta cabaña tiene capacidad para 4 personas, cuenta con una cama matrimonial, una litera, cocina completamente equipada, baño con agua caliente, televisor por cable. La cabaña familiar \$70, en días feriados \$90, esta cabaña cuenta con cama matrimonial, litera, baño con agua caliente, ventilador, televisor con cable y refrigerado, capacidad para 4 personas. Habitaciones matrimoniales a \$45 la noche, en días festivos \$60, capacidad para 2 personas, en estas habitaciones encontrara baño con agua caliente, ventilador, Wi-

Fi y televisor con cable. Las habitaciones pequeñas están a \$15 por persona y por noche, en días festivos a \$45, estas habitaciones tienen capacidad para 2 personas y cuentan con una litera, medio baño (inodoro y lavamanos) duchas externas, ventilador y Wi-Fi.

Además cuentan con un sistema de restaurantes, es decir que ellos piden la comida a restaurantes locales; también pueden cubrir eventos como bodas, cumpleaños, reuniones familiares, también si no se desea hospedarse se pueden hacer uso de las áreas del hostel/hotel como la piscina, bar, etc. a un costo de \$8 los adultos y \$4 para los niños. (La Posada del Sueco, 2011)

La Posada del Sueco está ubicada en el Km 2 vía Data – General Villamil; principalmente está dirigido para huéspedes extranjeros.



*Grafico 23. Logo hostería bellavista (reservas.com)*

**Hostería Bellavista:** es un resort & spa que cuenta con una administración suiza, se encuentra junto al mar; entre en sus servicios están los del spa, masajes, baños de cajón, sauna; restaurante especializados en mariscos y bebidas tropicales, mesas de billar, futbolín, ping pong, parque infantil, piscinas para adultos y niños, gimnasio, áreas verdes, lavandería, sala de convenciones.

Con 36 habitaciones, 100 plazas, las habitaciones, cuentan con aire acondicionado, baños privados con agua caliente, televisión con cable, teléfonos, facilidades para minusválidos, las tarifas están en la habitación sencilla \$53.68, doble \$87.84

Está ubicada en el Km 2 vía Data – General Villamil (Hostería Bellavista, 2012)



Gráfico 24. Logo Sinfonía del Mar ([hotelesplayasecuador.com](http://hotelesplayasecuador.com))

**Hostería sintonía del mar:** ubicado en el Km 6 vía data frente al mar, cuenta con un restaurante llamado “el pianista” con atención en el área de la playa y dentro de la hostería, también con una cabaña cerca del mar donde se puede disfrutar de cocteles, karaoke, videos en pantalla gigante.

Con 30 habitaciones, 100 plazas, donde la sencilla esta en \$43 y la doble en \$55, también cuentan con tv plasma, mini bar, refrigeradoras, aire acondicionado.

Además con piscinas para adultos y niños, garaje privado, cancha de futbol y vóley playero.

También para los huéspedes, pueden hacer uso de parasoles, mesas y sillas típicas. (Hostería Sinfonía del Mar, 2012)



*Gráfico 25. Logo Hostería Puerto Faro (facebook.com/pages/Hosteria-Puerto-Faro)*

**Hostería Puerto faro**, ubicado en el km ½ vía Data, cuenta con un restaurante llamado “El Patio Viejo” donde ofrecen una gran variedad de platillos a base de mariscos.

Las habitaciones son amplias, cómodas, es un ambiente familiar donde tienen piscina, hamacas.

El precio de las habitaciones va desde los \$45 y \$60 (Hostería Puerto Faro, 2012)



*Gráfico 26. Logo Hotel Ana (hotelanaplaya.com)*

**Hotel Ana**, ubicado en la Cdla. Las Palmera km 2 vía data, dirigido a la familia, ofrece comida italiana además de platos típicos a base de mariscos.

Cuenta con habitaciones matrimoniales, y familiares, cada habitación tiene aire acondicionado, baño; parque privado, piscina y bar. (Hotel Ana, 2012)

Sus costos son \$50 las matrimoniales y los familiares \$85

## **4.1.5. ANALISIS DE LOS CLIENTES**

### **4.1.5.1. Perfil general**

“*Bayrak*” está dirigido especialmente para personas de entre los 65 años en adelante, o personas jubiladas, que también es el caso de personas que aun no llegan a la tercera edad y ya no están laborando, de sexo femenino y masculino, que tengan un nivel socio-económico medio alto, que guste de viajar y realizar actividades al aire libre y que goce de buen salud mental.

### **4.1.5.2. Los servicios que necesitan:**

En algún momento de la vida, debido a los problemas cotidianos, el estrés que se vive diariamente, o en ciertos momentos las personas pueden sentir que la vida se ha hecho monótona, en especial para los adultos mayores que cargan con una gran responsabilidad. Es para ellos que se les ofrecerá un lugar ideal para su descanso, relajación, en la que puedan realizar diversas actividades con el fin de quitarles todo ese estrés y rehabilitarlos para que puedan continuar con vida cotidiana.

Los huéspedes podrán disfrutar de servicios como yoga, meditación, fango-terapia, hidroterapia, bailoterapia, actividades recreacionales así como actividades al aire libre.

### **4.1.5.3. Forma de escoger el servicio**

Los huéspedes y/o clientes se dan cuenta de las opiniones y referencias que las demás personas dan de un servicio, es por esto, que en todo momento el servicio debe ser de primera, la calidad de cada uno de los servicios e instalaciones debe ser siempre cuidada, procurando siempre cuidar y mantener la imagen del lugar.



#### 4.1.5.4. Porque prefieren un producto en particular

- Precios
- Servicios
- Calidad
- Presentación

Los huéspedes podrán darse cuenta que las instalaciones han sido totalmente adecuadas y condicionadas con el único fin de que estos puedan sentirse confortables, cuidando siempre que la decoración vaya de acuerdo con la zona en la que esta, que es la playa, con estilo playero, rustico.

#### 4.1.6. MARKETING MIX

“El marketing mix es un análisis de estrategia de aspectos internos, desarrolladas comúnmente por las empresas para analizar cuatro variables básicas de su actividad: producto, precio, promoción, plaza” e-conomic, (2012)



Gráfico 27. Las 4P

#### 4.1.6.1. Producto

Es el servicio que se va a ofrecer, que son los servicios de hospedaje más las diferentes actividades como bailoterapia, meditación, hidroterapia, fango-terapia, yoga entre otras.

#### 4.1.6.2. Precio

Por medio del análisis financiero, se estableció que los precios con los que se maneja “*Bayrak*” serán los siguientes:

*Tabla 3. Precios de los servicios*

| <b>PRODUCTO</b>   | <b>Precio</b> |
|-------------------|---------------|
| Bailoterapia      | \$ 3.00       |
| Yoga              | \$ 3.00       |
| Fango - terapia   | \$ 10.00      |
| Masajes           | \$ 10.00      |
| Paquete Ozkan     | \$ 50.00      |
| Paquete Kamuran   | \$ 70.00      |
| Paquete Tabak     | \$ 80.00      |
| Paquete Melek     | \$ 100.00     |
| Meditación        | \$ 2.00       |
| Hidroterapia      | \$ 10.00      |
| Habitación Simple | \$ 15.00      |
| Habitación Doble  | \$ 25.00      |

#### 4.1.6.3. Plaza

“*Bayrak*” estará ubicada en la provincia del Guayas, en el cantón General Villamil – Playas vía Data, en el Km. 4,5 Lotización San Agustín Manzana. B Solar 7

El “*Centro de Retiro Recreacional*” estará en esta ubicación ya que esta apartada del centro de Playas, lo que garantiza que los huéspedes no tendrán que

escuchar del ruido de la música de afuera, además que está cerca de la playa y los sonidos del mar son muy relajantes.

#### **4.1.6.4. Promoción**

La promoción es todo lo que se realizará para dar a conocer lo que “*Bayrak*” puede ofrecer, por medio de la promoción se dará a conocer al público los servicios, precios, promociones y por medio de estas se dará un desarrollo en las ventas.

- Se utilizará medios publicitarios como La Revista que sale en circulación todos los domingos en el diario el Universo; también en publicaciones de la revista Sambo que también sale en circulación con el diario El Universo. Además de publicaciones en la revista de Samborondón que sale en circulación únicamente en el sector.
- En la promoción de las ventas, se puede incentivar a los huéspedes a que compren el servicio y que adicionalmente a esto se les haga un descuento al que lleva un acompañante.
- También se tendrá una base de datos de todos los clientes, de esta manera se les podrá hacer saber sobre las promociones o descuentos que se realicen ya por fechas especiales como día de la madre, día del padre, por navidad, etc. además de demostrar que los huéspedes son importantes para el Centro, también se los puede llamar a felicitar por el cumpleaños de huéspedes y mandarles un pequeño arreglo floral de parte de todos los que conforman “*Bayrak*”.

#### **4.1.7. Investigación de mercado**

Según Naresh Malhotra, (2004) la investigación de mercado es *“la identificación, recopilación, análisis y difusión de la información de manera sistemática y objetiva, con el propósito de mejorar la toma de decisiones*

*relacionadas con la identificación y solución de problemas y oportunidades de mercadotecnia”*

Para poder realizar una investigación de mercado de manera efectiva se han realizado encuestas, observación directa y entrevista a profesionales.

#### **4.1.7.1. Tamaño de la Muestra**

El universo que se determino para el análisis es el de las personas que vivan en la Vía a Samborondón y que tienen entre 30 y 69 años de edad, siendo las siguientes:

*Tabla 4. Tamaño de la muestra*

| Número de Personas | Rango de Edades |
|--------------------|-----------------|
| 3249               | 30 a 34 años    |
| 3172               | 35 a 39 años    |
| 2842               | 40 a 44 años    |
| 2730               | 45 a 49 años    |
| 2312               | 50 a 54 años    |
| 2016               | 55 a 59 años    |
| 1477               | 60 a 64 años    |
| 1049               | 65 a 69 años    |

El total comprende 18847 personas Censo, (2010)

El tamaño de la muestra se determino en base a la fórmula de poblaciones finitas obtenidas de la información de la doctora Fernández, P (1996).

Pita Fernández, S. dice:

*“Si la población es finita, es decir conocemos el total de la población y deseásemos saber cuántos del total tendremos que estudiar la respuesta seria”:*

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Gráfico 28. *Fórmula finita*

Donde se determinaron las siguientes variables:

- n: Es el Tamaño de la muestra obtenido, la cantidad de personas que deben ser consultadas para el estudio o encuestadas.
- N: Es la población analizada, el universo total que tenemos como objetivo estudiar
- Za: Depende del nivel de confianza que se tiene con referencia a las respuestas que vamos a obtener, en este caso se determina un 95% de confianza, se toma como referencia 1,96 que es el valor a utilizarse en la fórmula. Pita Fernández, S., (1996)
- p: Proporción de la población que si posee las características para el estudio, es decir que tengan dinero, y que tengan adultos mayores en su familia.
- q: Proporción de la población que no posee las características para el estudio, es decir que no tengan familiares mayores de 60 años, o que no tengan el dinero para adquirir este servicio.
- d: Es la precisión que deseamos que tenga el estudio, como referencia usamos el de 3% que en la fórmula seria 0,03.

Según la fórmula se obtiene una muestra de 377 personas, siendo suficientes para garantizar una calidad en la información.

#### **4.1.7.2. Tipos de Muestreo a Utilizar**

La muestra debe ser proporcional a la población, y debe representar a dicha población, es decir que los rasgos o características, similitudes o diferencias más importantes de la población se vean reflejadas en esta muestra.

El tipo de muestreo a realizar será el Aleatorio simple. Debido a que con respecto a una población solo se tomo una muestra de esta. Nos facilitara el trabajo porque es sencillo y de fácil comprensión. Se puede calcular rápidamente las semejanzas y diferencias de opiniones.

#### **4.1.7.3. Encuestas**

Por medio de las encuestas realizadas, se pudo determinar cuál es el criterio o la forma de pensar hacia los “Centros de Retiro”, se pudo concluir que en su mayoría les parece una idea novedosa, aunque aún existe la idea errónea de que los Centros de Retiro o Asilos son únicamente para dejar al familiar y que la misma institución se encargara de ellos, pensando que este sería uno más.

La encuesta es un método de colección de datos en los cuales se definen específicamente grupos de individuos que dan respuesta a un número de preguntas específicas (Baker, 1997). Se caracteriza por la recopilación de testimonios, orales o escritos, provocados y dirigidos con el propósito de averiguar hechos, opiniones, actitudes, tendencias. (Garza 1988)

Se determinó para el estudio las personas que vivan en el sector de Samborondón y que tienen entre 25 y 60 años de edad de la zona urbana. Esta población comprende de 8744 personas (Censo 2010), este rango de edad fue seleccionado

con la finalidad de determinar las personas que estarían dispuestas a enviar a sus adultos mayores a un “*Centro de Retiro Recreacional*”, y el sector de Samborondón fue seleccionado debido a que las personas que allí residen son de clase media y alta. Estas son las personas que pueden pagar los servicios privados para cuidado de sus Adultos Mayores.

Se realizaron 377 encuestas en el mes de Octubre del 2012, las encuestas fueron realizadas afuera de la iglesia Santa Teresita, en la Av. Principal de la Urb. Entre Ríos, C.C La Torre, C.C Bocca y C.C La Piazza.

La encuesta tiene un total de 14 preguntas, entre preguntas abiertas, cerradas, de opción múltiple; la tabulación fue realizada haciendo el conteo de una por una, el modelo de la encuesta esta adjuntada en la sección de anexos y se la podrá encontrar como anexo 1. Encuesta.

Por medio de los resultados obtenidos en estas encuestas se podrá determinar el interés de las personas, los puntos que se deben tomar en cuenta y finalmente ideas varias para la formulación del “*Centro de Retiro Recreacional*”.

#### 4.1.7.3.1 Edad

Las personas que participaron en estas encuestas están entre los 25 a 61 años de edad, donde en la grafica se puede ver que la mayor parte de la encuesta fue realizada por personas de 41 a 50 años, lo que equivale al 33% de la población seguido por las personas de 31 a 40 años con el 25%, de 25 a 30 años el 19%

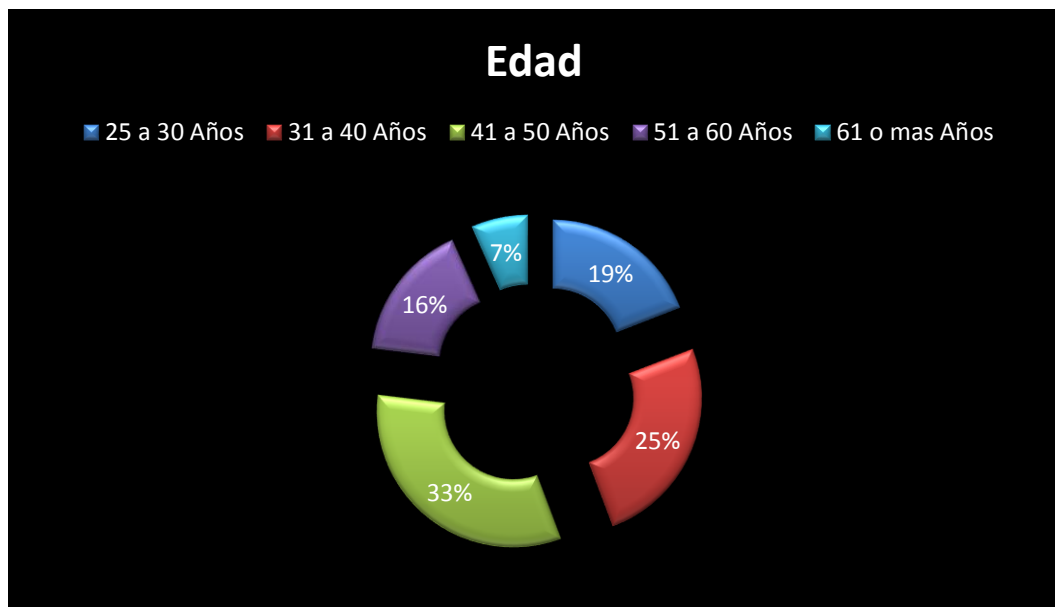
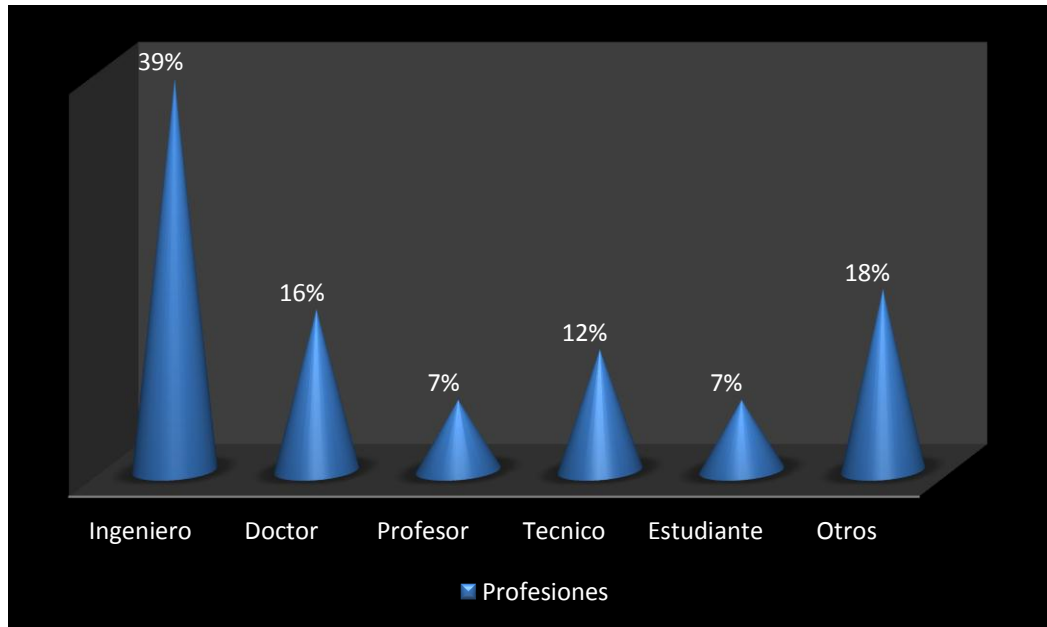


Gráfico 29. Edad



#### 4.1.7.3.2 Profesión

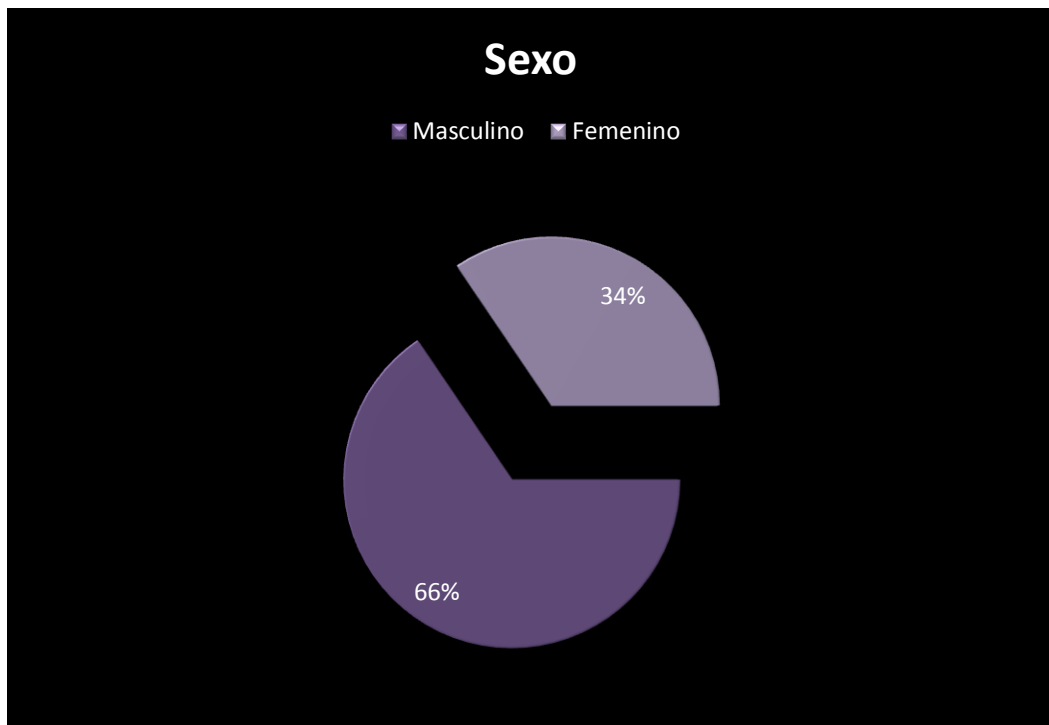
Los encuestados, fueron profesionales, donde 147 personas son ingenieros que equivale 39%, seguido por el 18% con otras profesiones, respectivamente, y como minoría, el 7% estudiantes que estaban próximos a tener su profesión.



*Gráfico 30. Profesiones*

#### 4.1.7.3.3 Sexo

Para esta encuesta, la mayoría fue contestada por el sexo masculino con un 66% y como minoría el sexo femenino con un 34%



*Gráfico 31. Sexo de los encuestados*

#### 4.1.7.3.4 ¿Usted tiene familiares mayores de 60 años?

Como se puede ver en la grafica, la mayor parte de los encuestados tienen familiares que pasan de los 60 años, donde el 92% respondió que si tienen familiares mayores o adultos mayores.

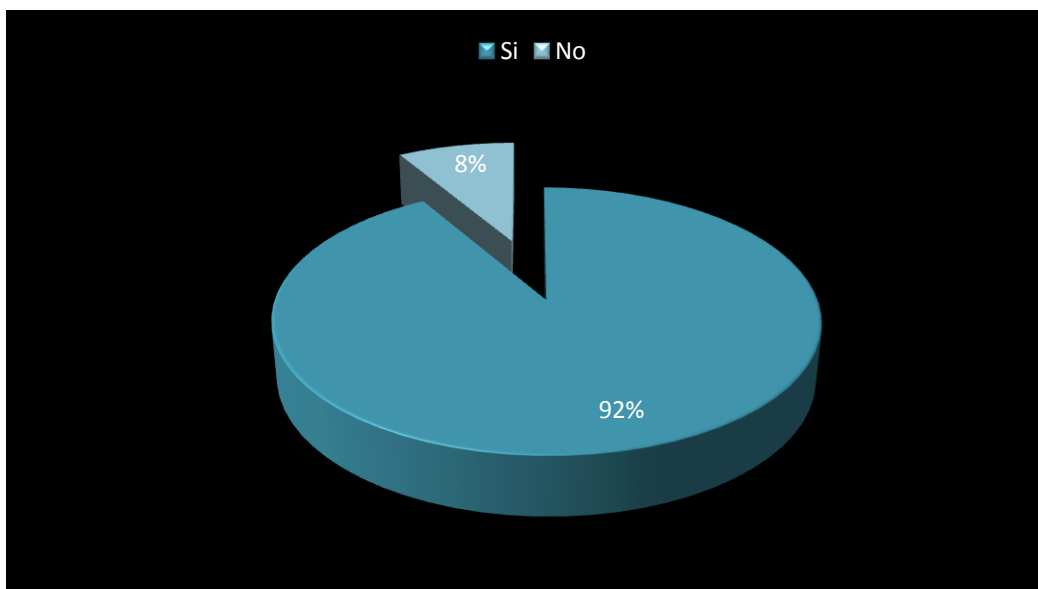


Gráfico 32. Familiares mayores de 60 años

#### 4.1.7.3.5 ¿Cuántos?

El 74% de las personas encuestadas respondió que tiene 2 familiares que pasan de los 60 años, seguido por un 10% que equivale a 3 futuros adultos mayores.



Gráfico 33. ¿Cuántos familiares mayores?

#### 4.1.7.3.6 ¿Usted conoce algún Centro de Retiro?

En este gráfico se puede ver que los centros de retiro no son muy conocidos, ya que el 76% de la población respondió que no conoce, y solo un 24% dijo que si, estos resultados demuestran que la publicidad de “Bayrak” tiene que ser constante.

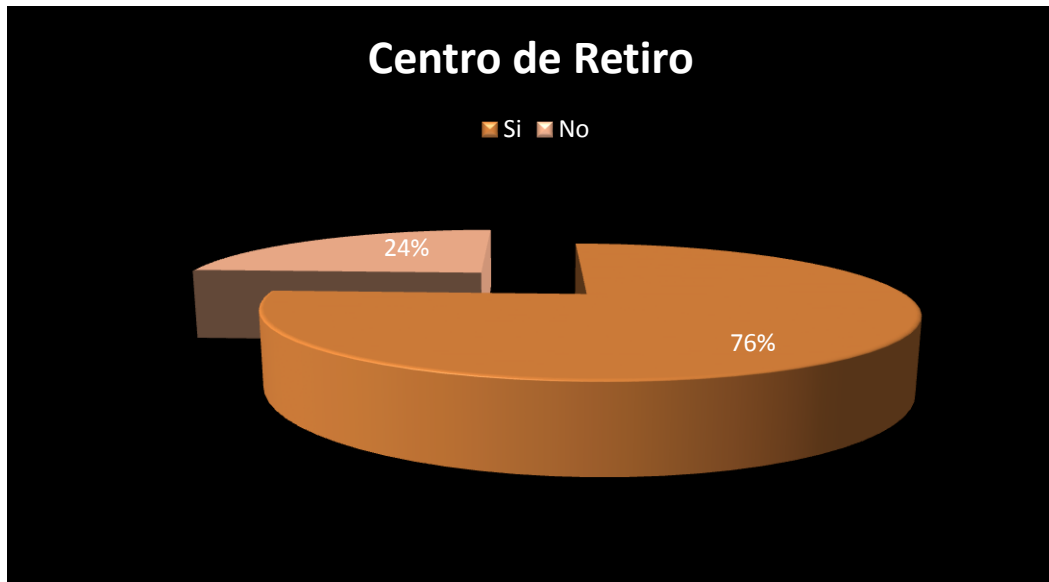


Gráfico 34. ¿Conoce algún Centro de Retiro?

#### 4.1.7.3.7 ¿Qué piensa de los asilos de ancianos?

En este grafico se puede ver lo que las personas piensan sobre los asilos de ancianos, dando como resultado que 12% de las personas no les parecen tan interesantes y el 16% de la población piensan que los centros de retiro no son nada interesantes

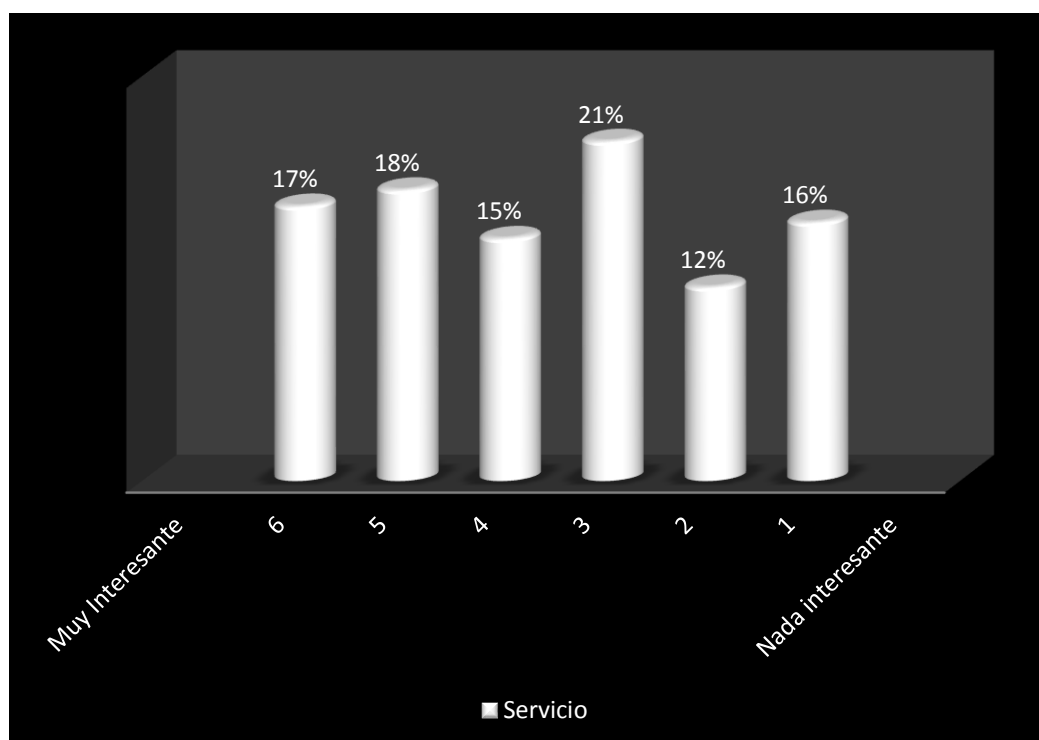


Gráfico 35. ¿Qué piensa de los asilos de ancianos?

#### 4.1.7.3.8 ¿Qué le parece un centro de retiro recreacional para Adultos Mayores?

La idea de un centro de retiro recreacional para los adultos mayores, les parece más atractiva, tal como lo demuestra la grafica, donde el 25% les parece muy interesante este concepto, aunque es un número significativo, igual es necesario tratar de cambiarlo y de que se incremente el interés por un centro de retiro recreativo.

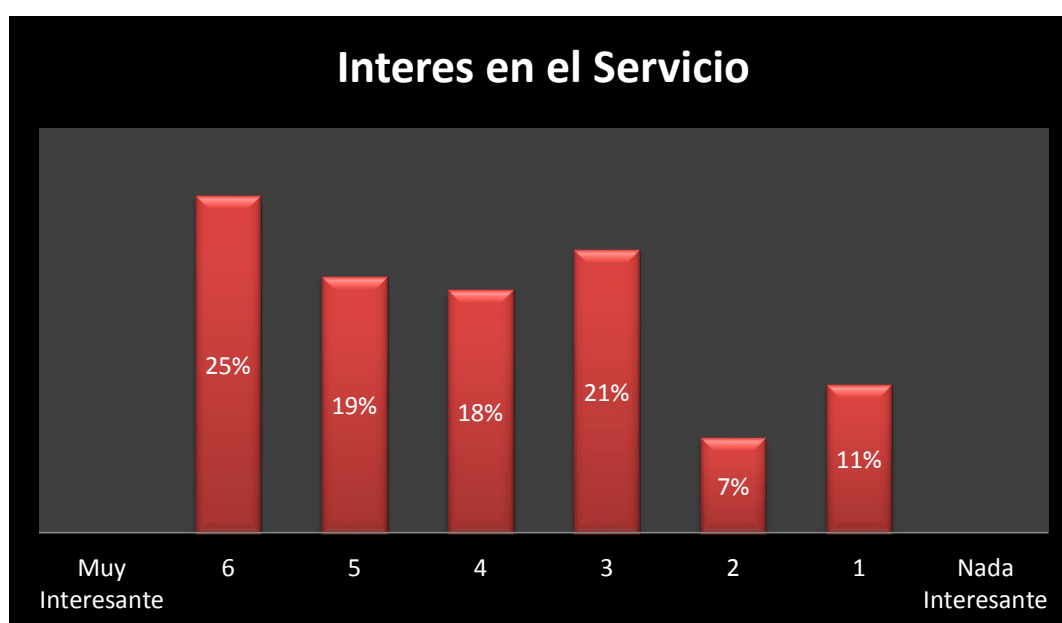


Gráfico 36. ¿Qué le parece un centro de retiro recreacional para Adultos Mayores?

#### 4.1.7.3.9 ¿Usted enviaría a sus familiares a un centro de retiro recreacional?

El 56% de los encuestados respondió que si enviarían a sus familiares a un centro de retiro recreacional, frente al 44% que no lo haría, por lo tanto, como ya se lo había mencionado anteriormente, es necesario trabajar en el área de publicidad y promoción para lograr que más personas se interesen en el servicio.

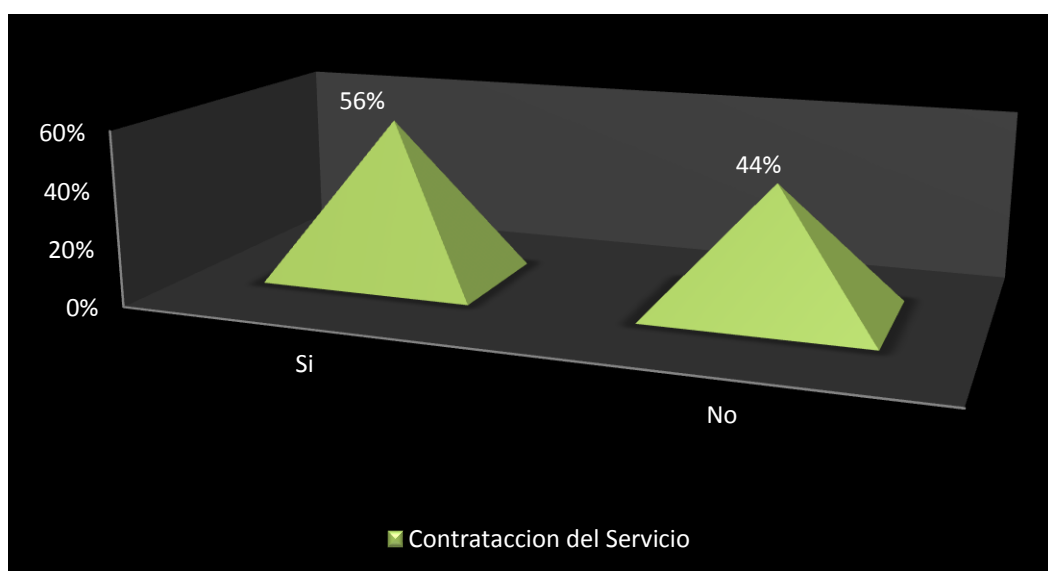


Gráfico 37. ¿Usted enviaría a sus familiares a un centro de retiro recreacional?



#### 4.1.7.3.10 ¿Durante que periodo los enviaría?

En esta grafica se puede ver que el 33% de la población dejaría a sus familiares de 3 a 7 días en un centro de retiro recreacional, seguido por un 23% que solo los dejaría de 1 a 2 días, lo que demuestra que no es una costumbre dejar a los familiares en centros de retiro, casas hogar, como se ve en la gráfica, solo estarían dispuestos a dejar a sus familiares un 12% de la población.

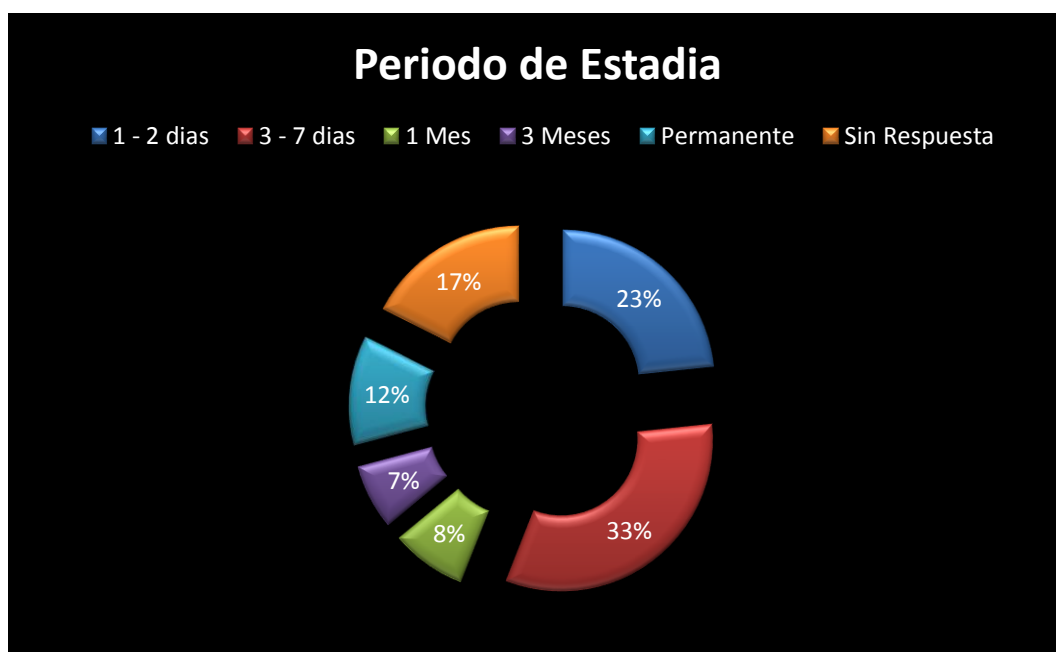


Gráfico 38. ¿Durante que periodo los enviaría?

#### 4.1.7.3.11 ¿Qué actividades disfruta realizando al aire libre?

Según la encuesta, el 29% de la población prefiere salir a comer o realizar parrilladas como las actividades que disfruta realizando al aire libre, seguido con un 26% de hacer ejercicios como salir a caminar, luego con un 13% descansar.

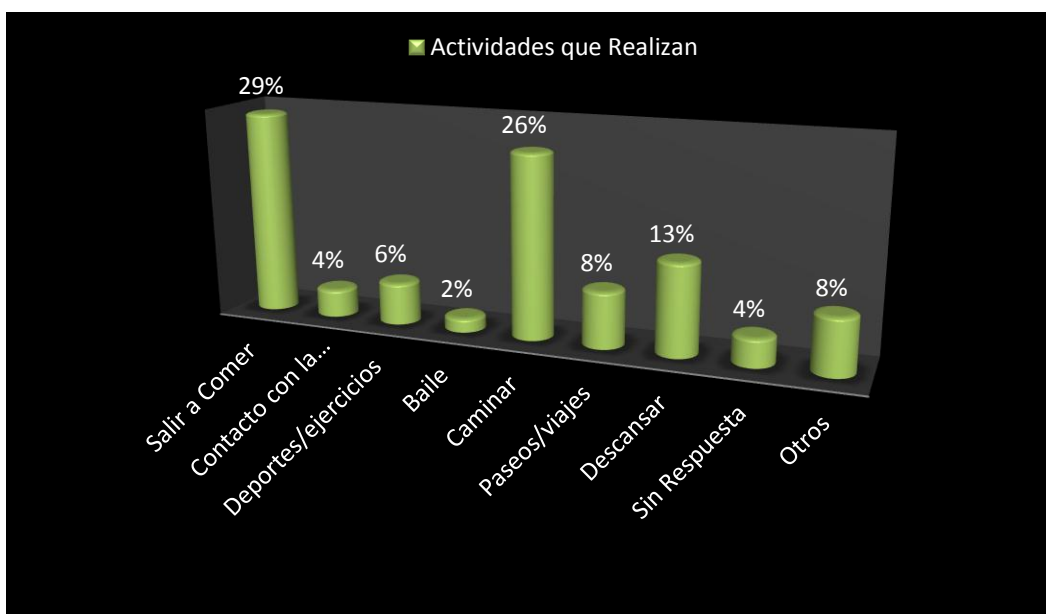


Gráfico 39. ¿Qué actividades disfruta realizando al aire libre?

#### 4.1.7.3.12 ¿Qué actividades le gustaría que ellos realicen?

Los encuestados consideran que las actividades deberían realizar los adulto mayores son los ejercicios con un 30%, seguido por un 26% que son los juegos de mesa, un 24% para el baile o bailoterapia, 16% para otras actividades como natación y caminatas y por ultimo con un 4% a al camping.



Gráfico 40. ¿Qué actividades le gustaría que ellos realicen?

#### 4.1.7.3.13 ¿Qué aspectos le atraen del servicio?

Al 41% de la población les atrae la tranquilidad que puede ofrecer un centro de retiro, luego por un 14% que es necesario la realización de un lugar especial para los adultos mayores, seguido con 13% que considera que es innovador.

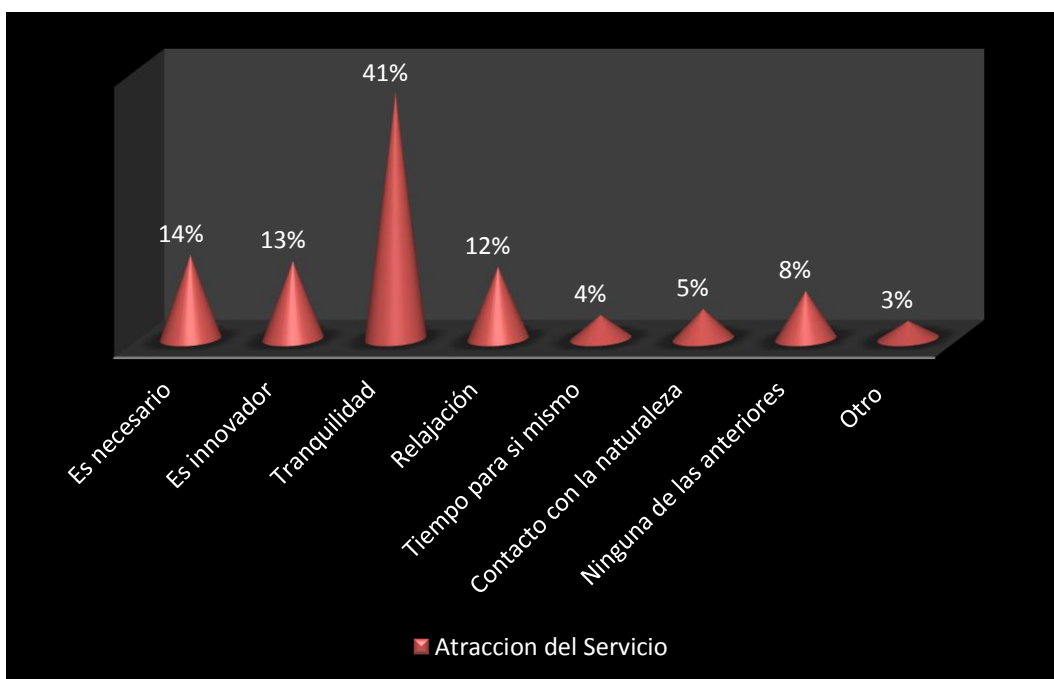
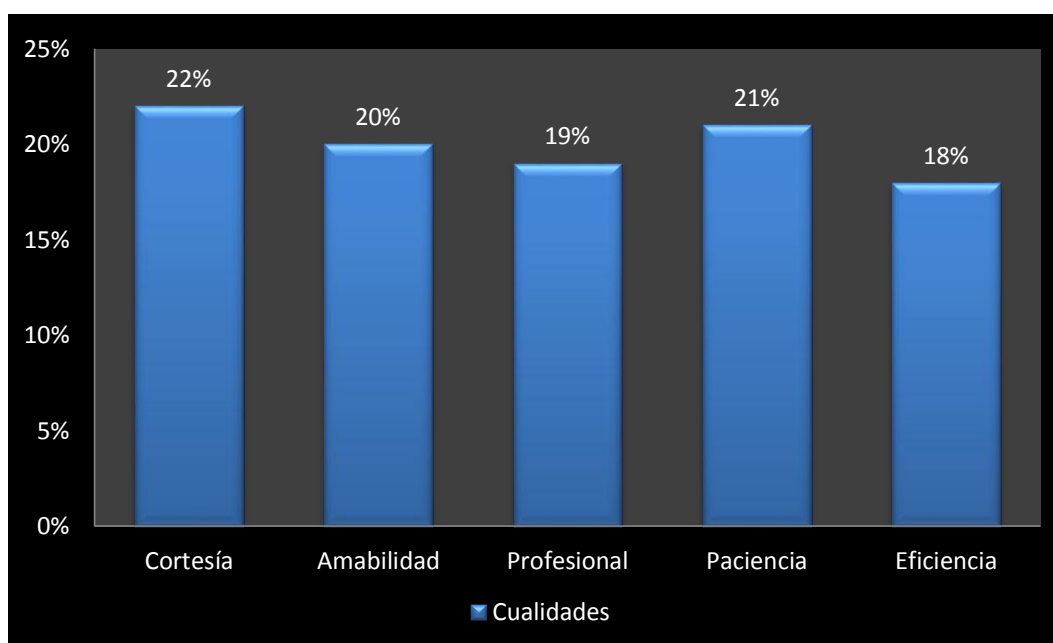


Gráfico 41. ¿Qué aspectos le atraen del servicio?

#### 4.1.7.3.14 Valore del 1 al 10 las cualidades que aprecia en una persona que lo esté atendiendo

Los encuestados consideran que la cortesía es el valor más importante a la hora de brindar un servicio con un 22%, seguido con un 20% que consideran que amabilidad es importante, dejando al profesionalismo en tercer lugar con un 19%



*Gráfico 42. ¿Cualidades que aprecia en una persona?*

#### 4.1.7.3.15 ¿En qué lugar le gustaría que se encuentre el Centro?

El 41% de la población eligió a la costa como sitio preferencial para la creación del centro, frente al 37% que escogieron a la sierra y 22% al oriente.

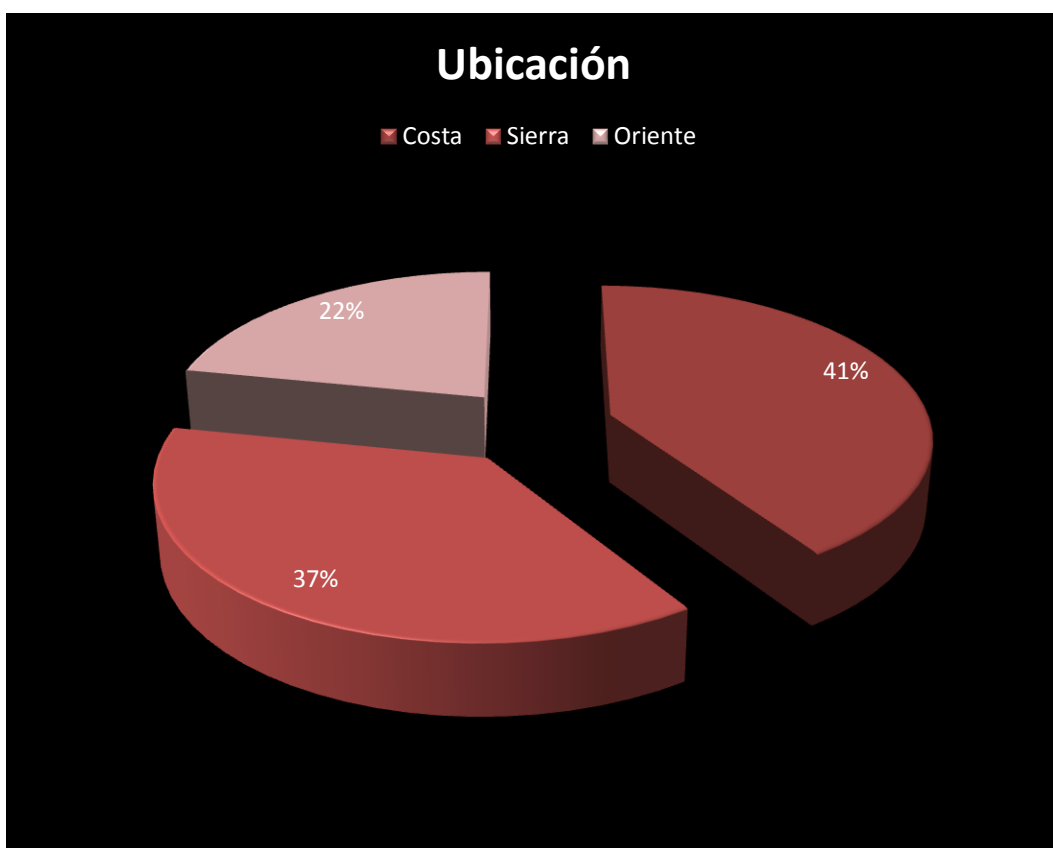


Gráfico 43. ¿En qué lugar le gustaría que se encuentre el Centro?

#### 4.1.7.3.16 ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por el cuidado mensual de sus familiares los adultos mayores?

El 43% de la población prefiere pagar menos de \$100 por los servicios de un centro de retiro recreacional, seguido por 26% que estaría dispuesto a pagar de \$100 a \$200.

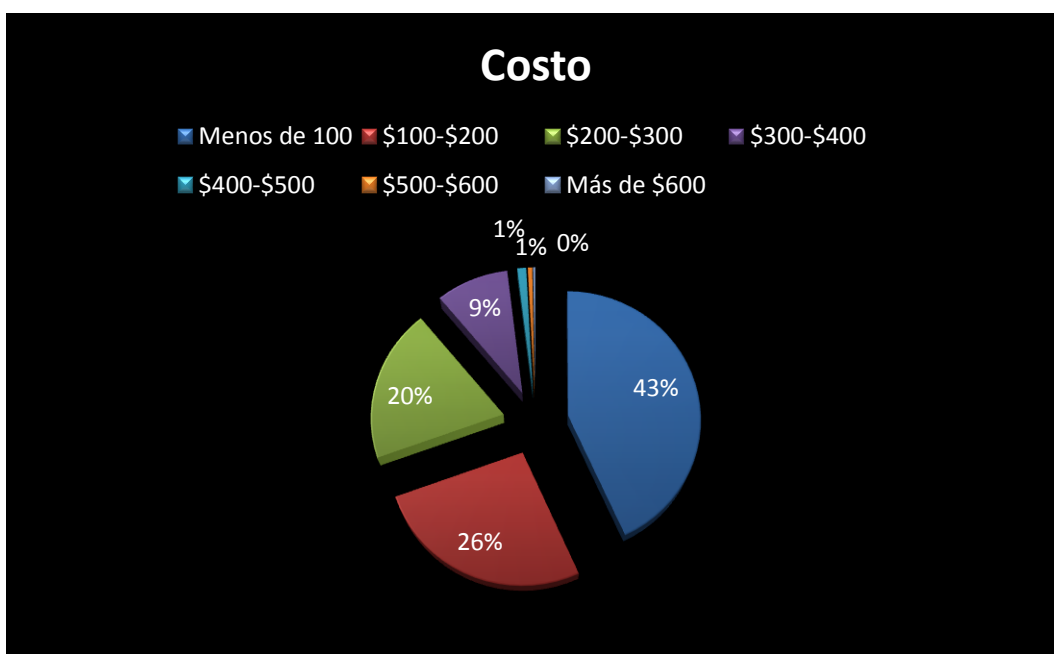
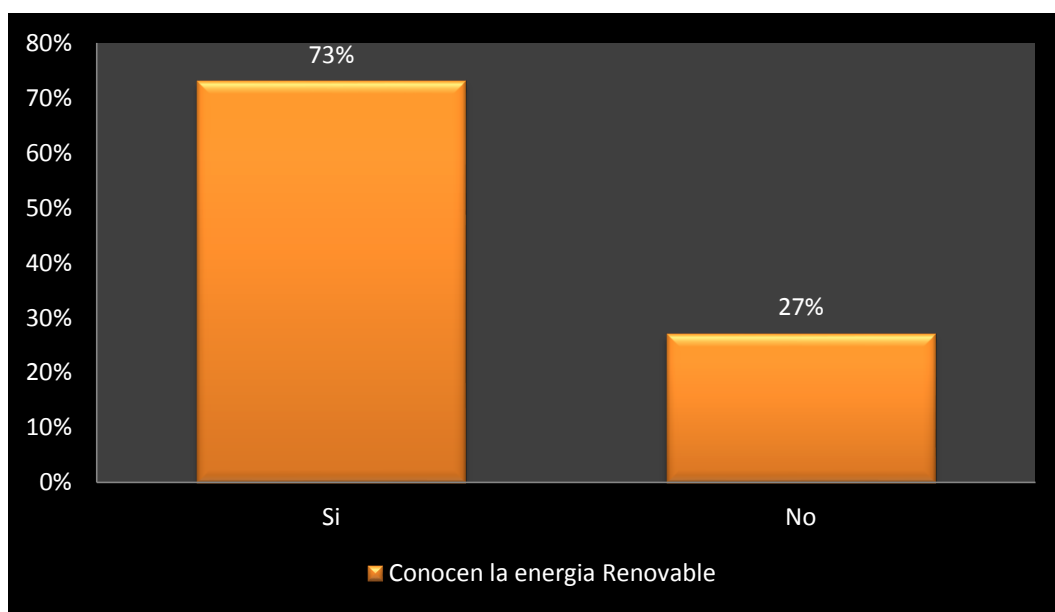


Gráfico 44. ¿Costo del servicio?

#### 4.1.7.3.17 ¿Sabe en qué consiste la energía renovable?

El 73% de los encuestados saben lo que es y de lo que se trata la energía renovable.



*Gráfico 45. Energía renovable*



#### 4.1.7.3.18 ¿Considera importante el uso de la energía renovable?

Según 78% de las personas en el sector de Samborondón consideran que si es importante la energía renovable. Lo cual da a entender que al 78% de las personas acepta todo mecanismo para el cuidado del medio ambiente.

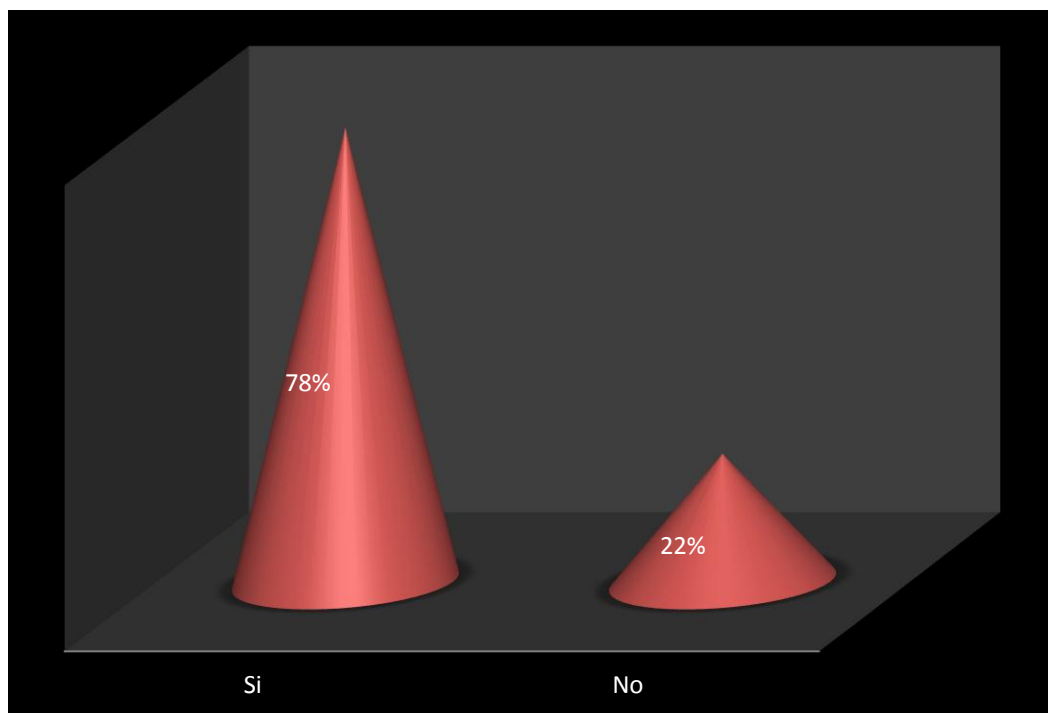


Gráfico 46. ¿Considera importante la energía renovable?

#### 4.1.7.3.19 ¿Por qué?

El 44% de la población piensa que la energía renovable es importante ya que mejora o cuida el medio ambiente, el 18% no sabe lo que es la energía renovable y 16% no contestó.

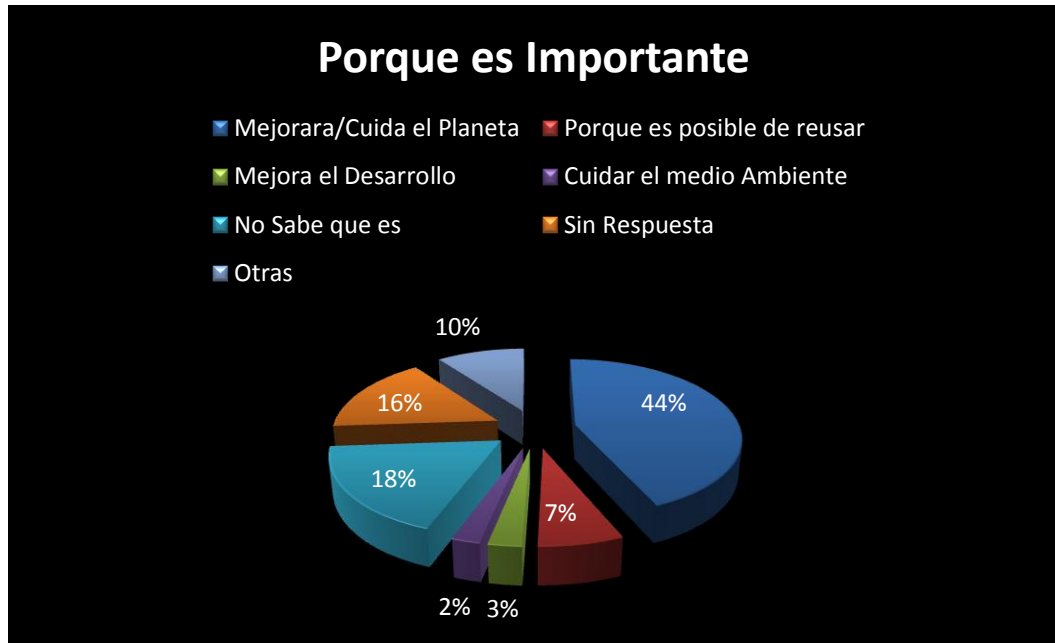


Gráfico 47. ¿Por qué?

#### 4.1.7.4 ENTREVISTA

Para recopilar mas información se hizo uso de otros métodos de recolección de datos, entre ellos la entrevista, según la RAE (2012) “*concurrancia y conferencia de dos o más personas en lugar determinado, para tratar o resolver un negocio.*”

Se realizó una entrevista a una persona experta en el tema de gerontológicos, éste es el regentado por el Municipio de Guayaquil, la visita al Centro Gerontológico del Dr. Arsenio de la Torre Marcillo, en donde se entrevistó a la Directora la Lcda. Rosa Azua Pincay, donde compartió sus ideas y experiencias como la cabeza principal del Centro.

Para poder acceder a la entrevista, se mandó una carta para solicitar la misma, el modelo de la carta para solicitar la entrevista con la Lcda. Azua se encuentra en la sección de anexos y está bajo el nombre de anexos 2. Carta.

Preguntas en la entrevista:

*Tabla 5. Entrevista*

|   |  |
|---|--|
| Entrevista Realizada a: Lcda. Rosa Azua<br>Por: María Morante |  |
|---|--|

|  |   |
|--|---|
| ¿Cómo fue que nació esta idea del Centro Gerontológico?  | La idea nace a partir de la situación de Guayaquil, ya que la expectativa de vida se ha alargado, por los adelantos médicos, ya que son cerca de 190.000 adultos mayores en la ciudad, entonces a partir de esto fue que inicio el Centro |
| ¿Cómo fue que la M.I Municipalidad se involucro en esto? | Es un deber y una responsabilidad de los organismos preocuparse por las   |

|   |   |
|---|---|
|   | políticas del adulto mayor  |
| ¿Cuáles son los requisitos para entrar al Centro?                   | Tener de 65 años de edad en adelante, ya que así está en la constitución, que sea autovalente ya que esto no es una residencia, sino un espacio de estar donde ellos puedan asistir y por medio de tareas dirigidas por profesionales ellos puedan retardar el envejecimiento.  |
| ¿Cuáles son los servicios del Centro?                               | Nos valemos de las ramas medicas y sus derivados como la psicología, terapia ocupacional, terapia física, para que los adultos mayores a partir de programas de gerontogimnasia, de talleres emocionales para que se acepte que el proceso de envejecimiento no es una enfermedad sino un ciclo de la vida y por lo tanto cambiar ese pensamiento y llevar esos últimos años de vida con calidad  |
| ¿Tiene usted alguna buena anécdota dentro de su labor en el Centro? | Si, muchísimas, la primera es que esto es un centro que inicia por primera vez en Guayaquil, yo diría que también a nivel de país e igualmente a nivel latinoamericano ya que hemos ido desarrollando en base a las necesidades de los adultos mayores, y la metodología y las técnicas que hemos utilizado son técnicas flexibles que permiten irse adecuando a las situaciones de los adultos mayores, entonces en ese sentido cuando nosotros iniciamos acá, las personas no tenían ni idea, pensaban que era un |

|   |  |
|---|--|
|   | <p>asilo de ancianos, cuando los familiares venían con sus adultos mayores, venían temerosos, pensando en :”no, me vas a dejar aquí” “Yo no quiero quedarme aquí”, y una de estas personas cuando ya habían trascurrido 8 días por cosas como descomposición de su estomago y no alcanzo a llegar al baño, se hizo en los pantalones y la enfermera lo atendió y mientras se esperaba que sus familiares vinieran a traerle toda la implementaría para cambiarse, estaba en la enfermería y lo que la señora expresaba era: “oiga señorita no me vayan a sacar por esto que he cometido, mire que fue un error por favor no me echen”, cuando al inicio ella era la persona que no quería quedarse por creer que era un asilo, entonces en 8 días ella cambio totalmente la imagen de este centro.</p> |
| <p>¿Tiene alguna anécdota no tan buena dentro de su labor en el Centro?</p> | <p>Yo no el recuerdo como una cuestión negativa sinceramente, no</p>   |
| <p>¿Cuál es la misión del Centro?</p>                                       | <p>En base a las técnicas medicas, psicológicas y todas otras que puedan utilizase ver que este centro se de primera calidad para los adultos mayores, para que ellos puedan tener calidad de vida.</p>  |
| <p>¿Cuál es la visión del Centro?</p>                                       | <p>La visión va por ese mismo lado, ser una institución de primera clase con técnicas que nos ayuden a mantener esa calidad de vida para los adultos</p>   |

|  |   |
|--|---|
|  | mayores   |
| ¿Cree que la cobertura de servicio a este grupo de adultos mayores en la ciudad es suficiente? | No de ninguna manera, apenas se tiene cubierto el 1% de la población que al inicio le comente que son casi 190.000, por lo menos como mínimo debería existir dentro de la ciudad 4 centros de este tipo solo para la prevención del envejecimiento rápido solo para adulto autovalentes a pesar de que también tenemos los clubes de los adultos mayores que son redes de apoyo para los adultos mayores que están dentro de la zonas populares que se denomina Cisne 2, Fertiza y Bastión Popular, allí tenemos los clubes, pero aun así es insuficiente.  |
| ¿Qué piensa de los adultos mayores en otras partes del mundo?                                  | Es decir en todas partes del mundo los adultos mayores tienen la misma situación que la nuestra, son relegados dentro de las políticas públicas, eso significa que los servicios son escasos, los derechos para los adultos mayores no son en su totalidad otorgados, ese derecho a la vivienda, ese derecho a la salud, ese derecho que le permita tener un ingreso y que le permita tener alimentación y medicinas, ese derecho no solo que exista a nivel de Latinoamérica sino a nivel del mundo. Existe el plan Madrid 2002 para que se reconozca ese derecho al adulto mayor y es un compromiso de los gobiernos a nivel internacional para cumplir con |

|  |   |
|--|---|
|  | esas recomendaciones  |
| ¿Qué piensa de los adultos mayores y de su atención en el Ecuador? | Indiscutiblemente tiene que mejorar, hay escasos de especialistas, inicialmente no hay gerontólogos ni geriatras a nivel de médicos, peor aún a nivel de enfermeras, de fisioterapeutas, psicólogos, terapeutas ocupacionales, nutricionistas, peor aún especializados exclusivamente para los adultos mayores. Nosotros para poder abrir este centro, nosotros con ayuda del profesor, profesor de la Universidad Católica, el Doctor Argudo Guevara, y con otros profesionales tuvimos que auto-educarnos, auto-prepararnos para abrir este centro, tuvimos una preparación de aproximadamente 6 meses tratando de entender lo que es el proceso de envejecimiento y cuáles deberían ser los programas a implementarse, a partir de allí abrimos el centro. Así que a partir de allí nos da una idea de que en el país no hay todavía preparación a nivel de profesionales. |
| ¿El Centro Geriátrico tiene algún proyecto para su futuro?         | Nosotros como Centro, propiamente ya no porque estamos cumpliendo con la misión, pero si tenemos la obligación de estar reportando, este es un proyecto municipal, es el municipio que tiene que cumplir con las políticas para adultos mayores dentro de la descentralización que se da ahora por  |

|  |  |
|--|--|
|  | las leyes del COOTAC y otras, entonces yo creo que sí, estamos reportando la necesidad de abrir otros centros de este tipo y la necesidad de contar con profesionales especializados en esta rama. |
|--|--|

Con la entrevista realizada a la Lcda. Rosa Azua, se pudo comprender, que el grupo de los adultos mayores, es un grupo que no está atendido, y por medio de las encuestas y de la entrevista se puede ver que es un tema que no se lo toma muy en cuenta, por lo tanto la creación y el buen funcionamiento de “*Bayrak*” será de gran ayuda para la sociedad y la comunidad, del mismo modo que será un ejemplo para tomar mayor conciencia sobre este grupo que es tan vulnerable.

Otra entrevista que se realizó de manera informal, fue la de una señora que forma parte del Centro, de quien se mantendrá en el anonimato. La entrevista informal se caracteriza por ser espontánea, no es estructurada.

En esta visita, se tuvo la oportunidad de conversar con varias personas que usan los servicios del Centro, entre ellas, se lo hizo con una señora muy carismática de 74 años de edad, quien compartió sus experiencias, conversó sobre sus temores y de cómo el Centro Gerontológico la estaba ayudando a superarlos.

Contando que desde que se unió al Centro se siente mejor, antes tenía miedo de verse al espejo y ver como había cambiado su apariencia a través de los años, también tenía miedo de realizar sus tareas cotidianas, ya que por los años, ya no era tan ágil, tenía miedo de caerse, además de que sentía que tenían prejuicios hacia ella, sentía miedo de que cada día que pasa se acerca el día en que ella ya no estará más.



Sin embargo, todos estos temores han desaparecido gracias a la ayuda del Centro Gerontológico, ahora ella está en un grupo de la mañana donde escoge las actividades que desea realizar, como bailoterapia, yoga, computación, y el coro, además tiene sesiones con la psicóloga con la que trabaja para superar todos sus miedos.

Se puede decir que la creación de centros especializados para personas de la tercera edad es de gran ayuda, ya que llegar a ser un adulto mayor, es un gran cambio en la vida de cada persona, es necesario que estas personas reciban toda la ayuda que se les pueda brindar para que se sientan cómodas, seguras y satisfechas de sí mismas.

#### 4.1.7.5 Pronóstico de ventas

Tabla 6. Pronostico de ventas

| PROYECCION MENSUAL DE INGRESOS  |                  |                  |                  |                  |                  |                  |                  |                  |                  |                  |                  |                  |                   |
|---------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|-------------------|
| PRODUCTO                        | MES 1            | MES 2            | MES 3            | MES 4            | MES 5            | MES 6            | MES 7            | MES 8            | MES 9            | MES 10           | MES 11           | MES 12           | TOTAL             |
| Baloterapia                     | 300.00           | 300.00           | 300.00           | 315.00           | 315.00           | 315.00           | 330.75           | 330.75           | 330.75           | 347.29           | 347.29           | 347.29           | 3,879.11          |
| Yoga                            | 300.00           | 300.00           | 300.00           | 315.00           | 315.00           | 315.00           | 330.75           | 330.75           | 330.75           | 347.29           | 347.29           | 347.29           | 3,879.11          |
| Fangoterapia                    | 500.00           | 500.00           | 500.00           | 525.00           | 525.00           | 525.00           | 551.25           | 551.25           | 551.25           | 578.81           | 578.81           | 578.81           | 6,465.19          |
| Masajes                         | 500.00           | 500.00           | 500.00           | 525.00           | 525.00           | 525.00           | 551.25           | 551.25           | 551.25           | 578.81           | 578.81           | 578.81           | 6,465.19          |
| Paquete Ozkan                   | 1,500.00         | 1,500.00         | 1,500.00         | 1,575.00         | 1,575.00         | 1,575.00         | 1,653.75         | 1,653.75         | 1,653.75         | 1,736.44         | 1,736.44         | 1,736.44         | 19,395.56         |
| Paquete Kamuran                 | 2,100.00         | 2,100.00         | 2,100.00         | 2,205.00         | 2,205.00         | 2,205.00         | 2,315.25         | 2,315.25         | 2,315.25         | 2,431.01         | 2,431.01         | 2,431.01         | 27,153.79         |
| Paquete Tabak                   | 1,600.00         | 1,600.00         | 1,600.00         | 1,680.00         | 1,680.00         | 1,680.00         | 1,764.00         | 1,764.00         | 1,764.00         | 1,852.20         | 1,852.20         | 1,852.20         | 20,688.60         |
| Paquete Melek                   | 2,000.00         | 2,000.00         | 2,000.00         | 2,100.00         | 2,100.00         | 2,100.00         | 2,205.00         | 2,205.00         | 2,205.00         | 2,315.25         | 2,315.25         | 2,315.25         | 25,860.75         |
| Meditacion                      | 200.00           | 200.00           | 200.00           | 210.00           | 210.00           | 210.00           | 220.50           | 220.50           | 220.50           | 231.53           | 231.53           | 231.53           | 2,586.08          |
| Hidroterapia                    | 500.00           | 500.00           | 500.00           | 525.00           | 525.00           | 525.00           | 551.25           | 551.25           | 551.25           | 578.81           | 578.81           | 578.81           | 6,465.19          |
| Habitacion Simple               | 750.00           | 750.00           | 750.00           | 787.50           | 787.50           | 787.50           | 826.88           | 826.88           | 826.88           | 868.22           | 868.22           | 868.22           | 9,697.78          |
| Habitacion Doble                | 1,750.00         | 1,750.00         | 1,750.00         | 1,837.50         | 1,837.50         | 1,837.50         | 1,929.38         | 1,929.38         | 1,929.38         | 2,025.84         | 2,025.84         | 2,025.84         | 22,628.16         |
| <b>TOTAL DE INGRESOS POR ME</b> | <b>12,000.00</b> | <b>12,000.00</b> | <b>12,000.00</b> | <b>12,600.00</b> | <b>12,600.00</b> | <b>12,600.00</b> | <b>13,230.00</b> | <b>13,230.00</b> | <b>13,230.00</b> | <b>13,891.50</b> | <b>13,891.50</b> | <b>13,891.50</b> | <b>155,164.50</b> |

En base a las ventas pronosticadas de “Bayrak”, podemos apreciar la proyección mensual de ingresos según el servicio que se estima vender y el total de todos los servicios vendidos.

## **CAPITULO V**

### **5.1. PLAN OPERATIVO**

El plan operativo es un documento donde los responsables de Bayrak establecen los objetivos que se deben cumplir y los pasos que se deben seguir.

- Infraestructura: Distribución física
- Horario de funcionamiento
- Servicio
- Perfiles de los empleados
- Manual de funciones de los empleados
- Decoración del lugar
- Políticas de calidad
- Normas de higiene
- Plan de contingencia

### 5.1.1. Distribución física

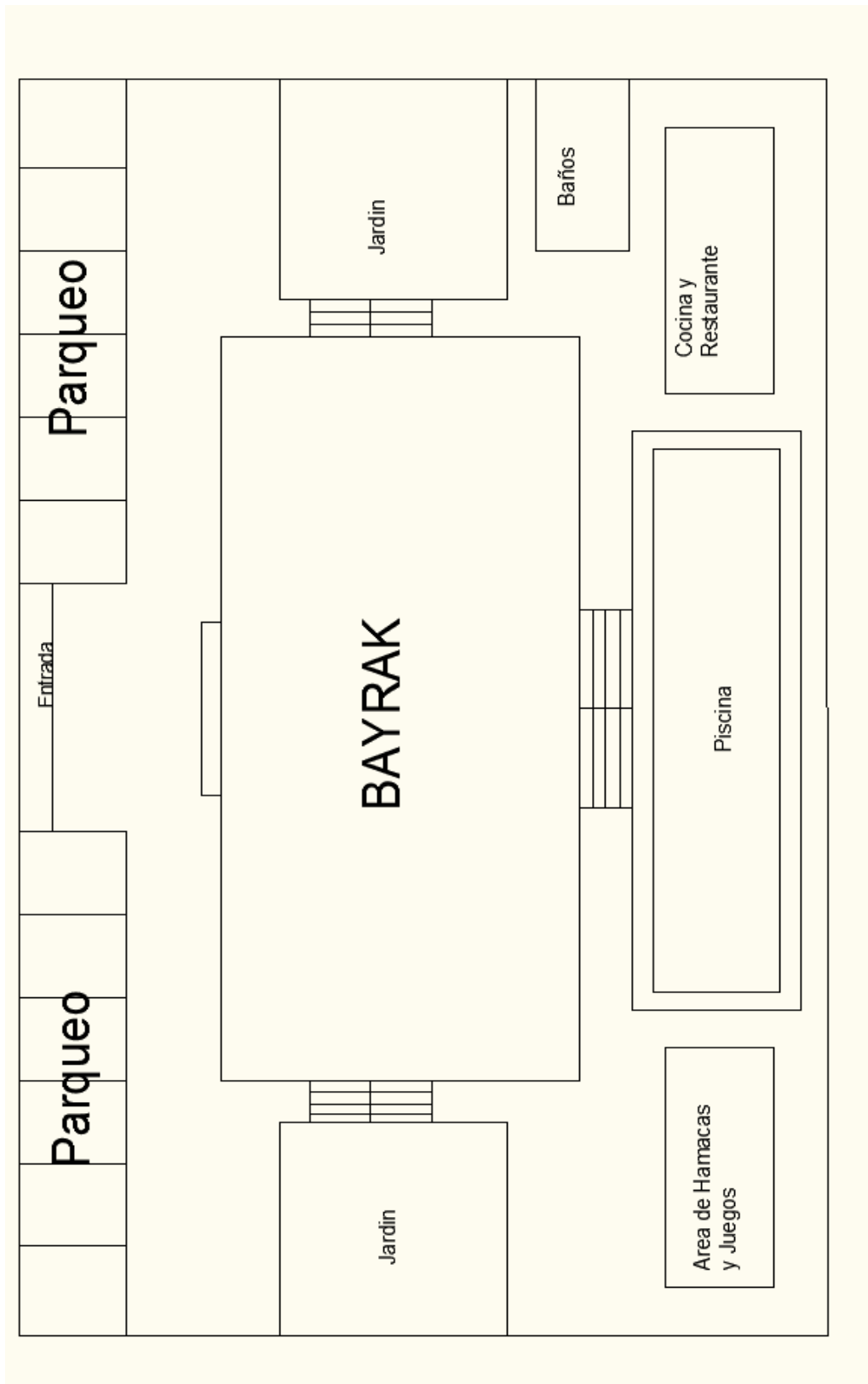


Grafico 48. Bayrak vista general

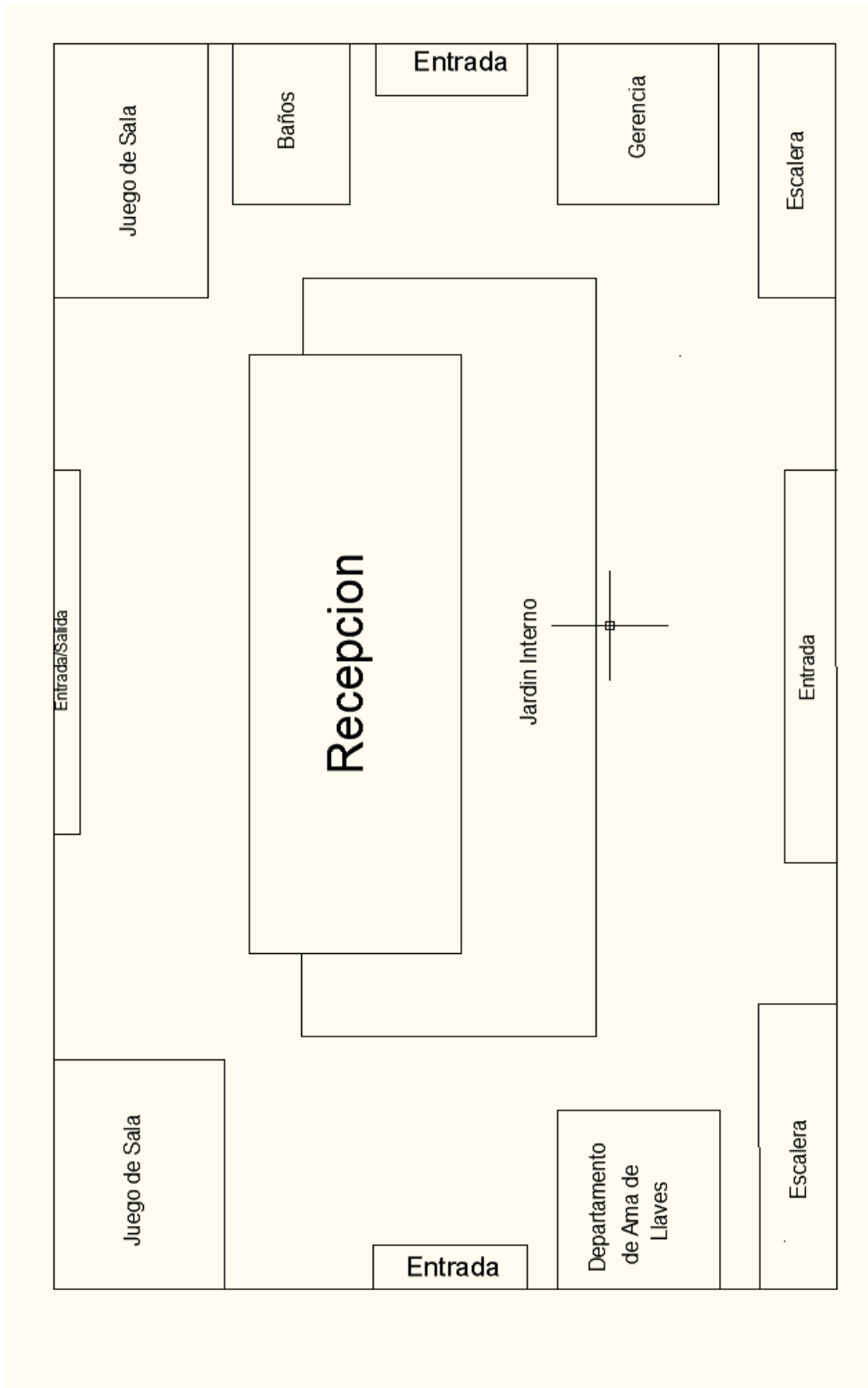


Grafico 49. Recepción / Planta Baja

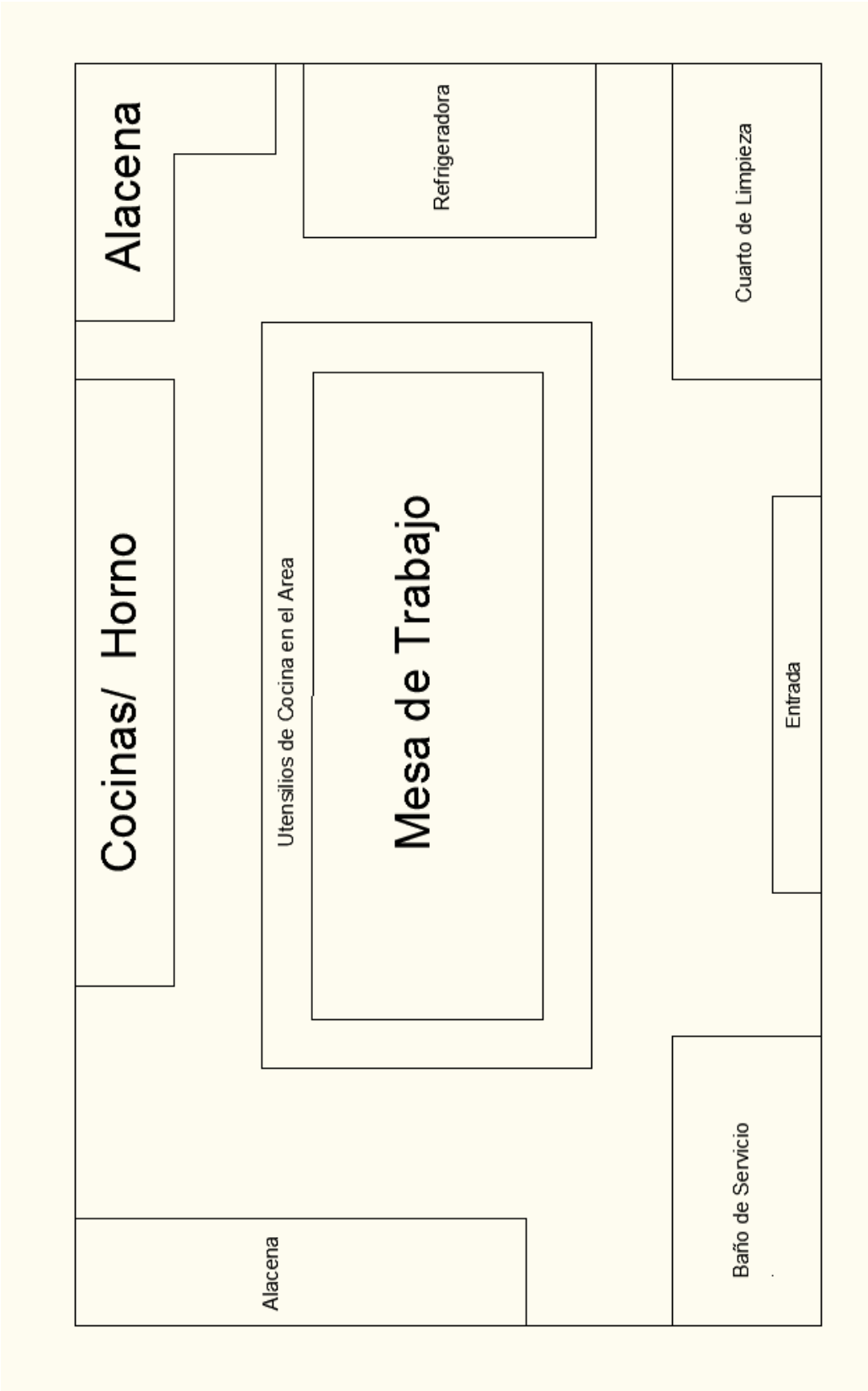
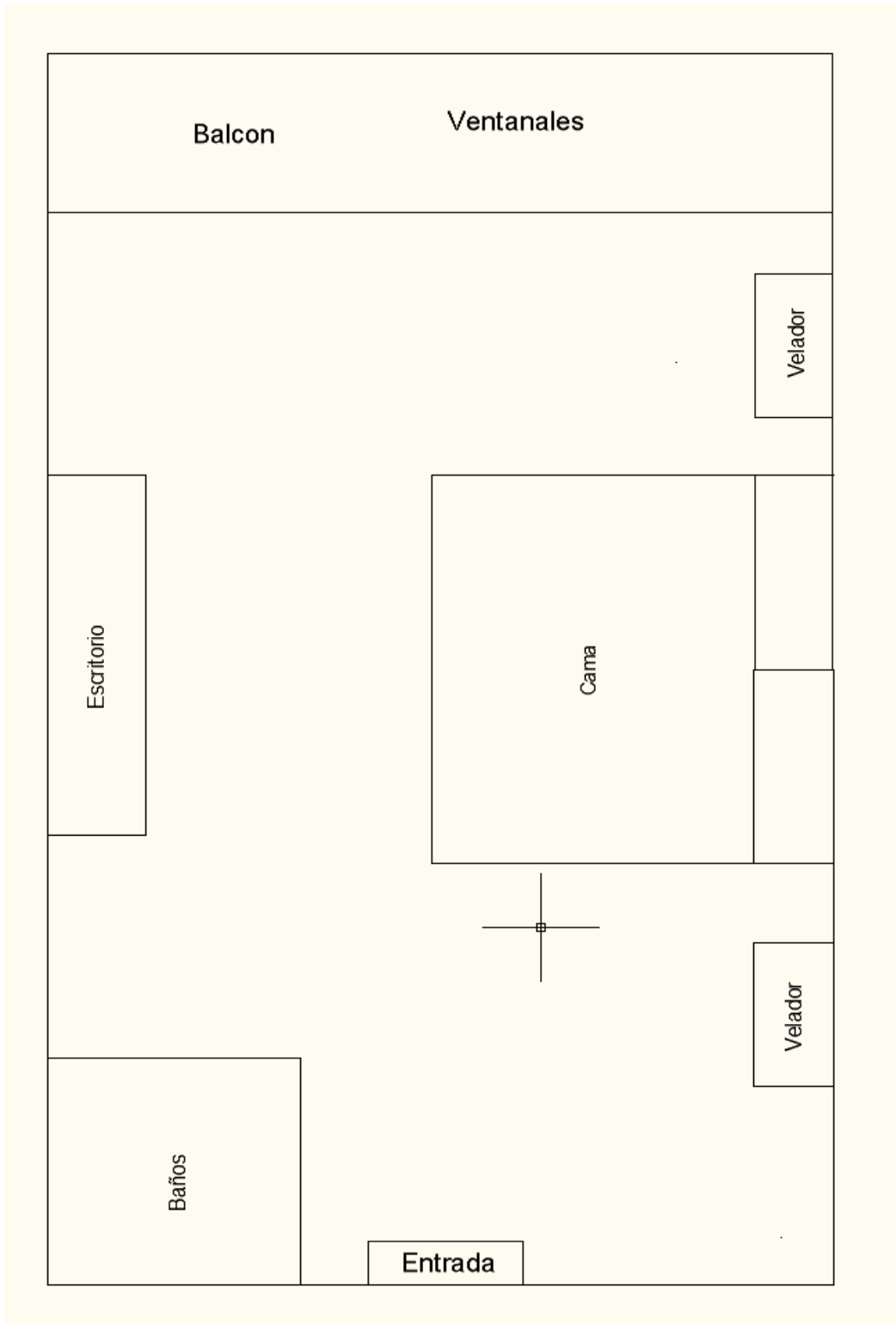


Grafico 50. Cocina



*Grafico 51. Habitación*

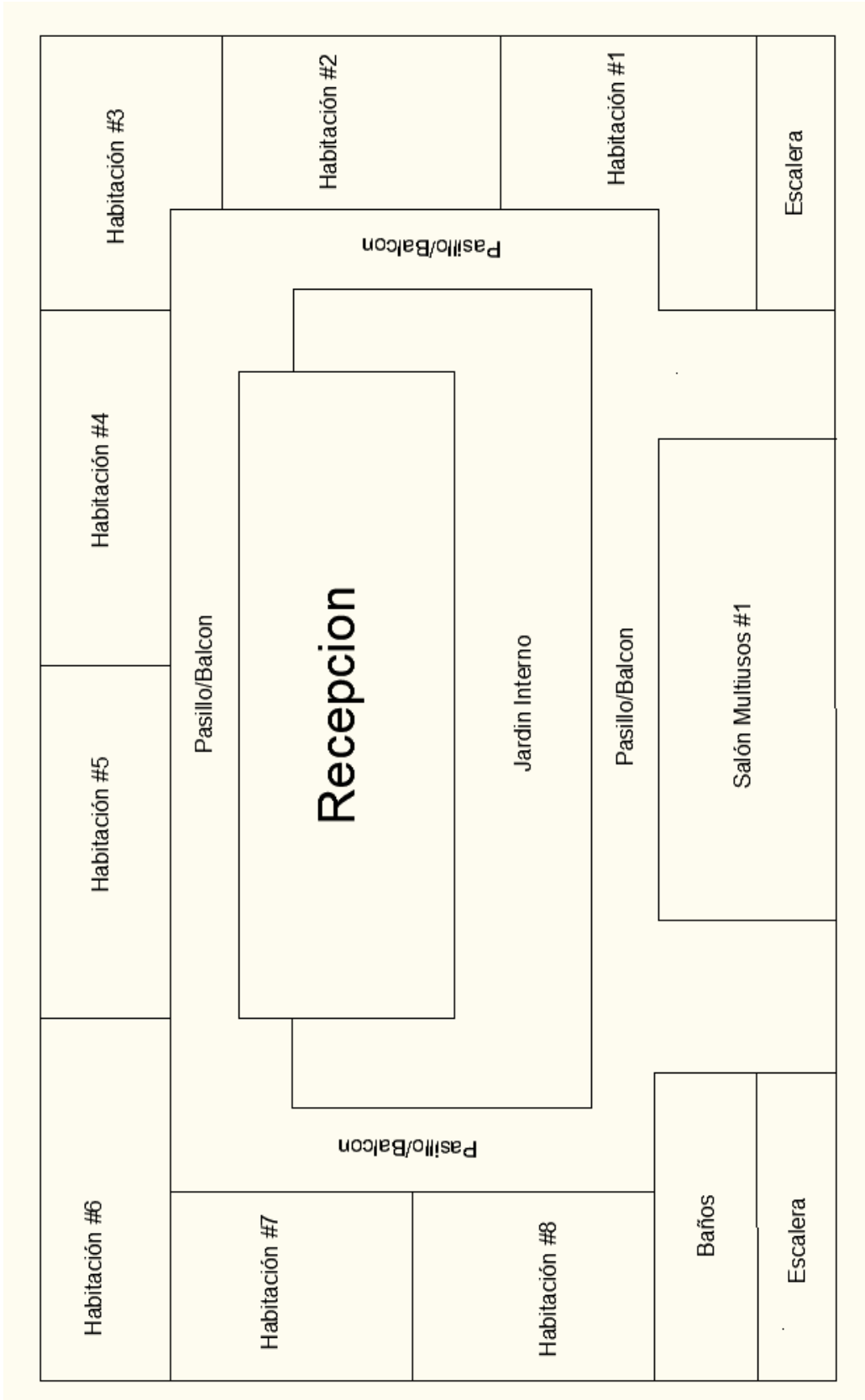


Grafico 52. Primer Piso



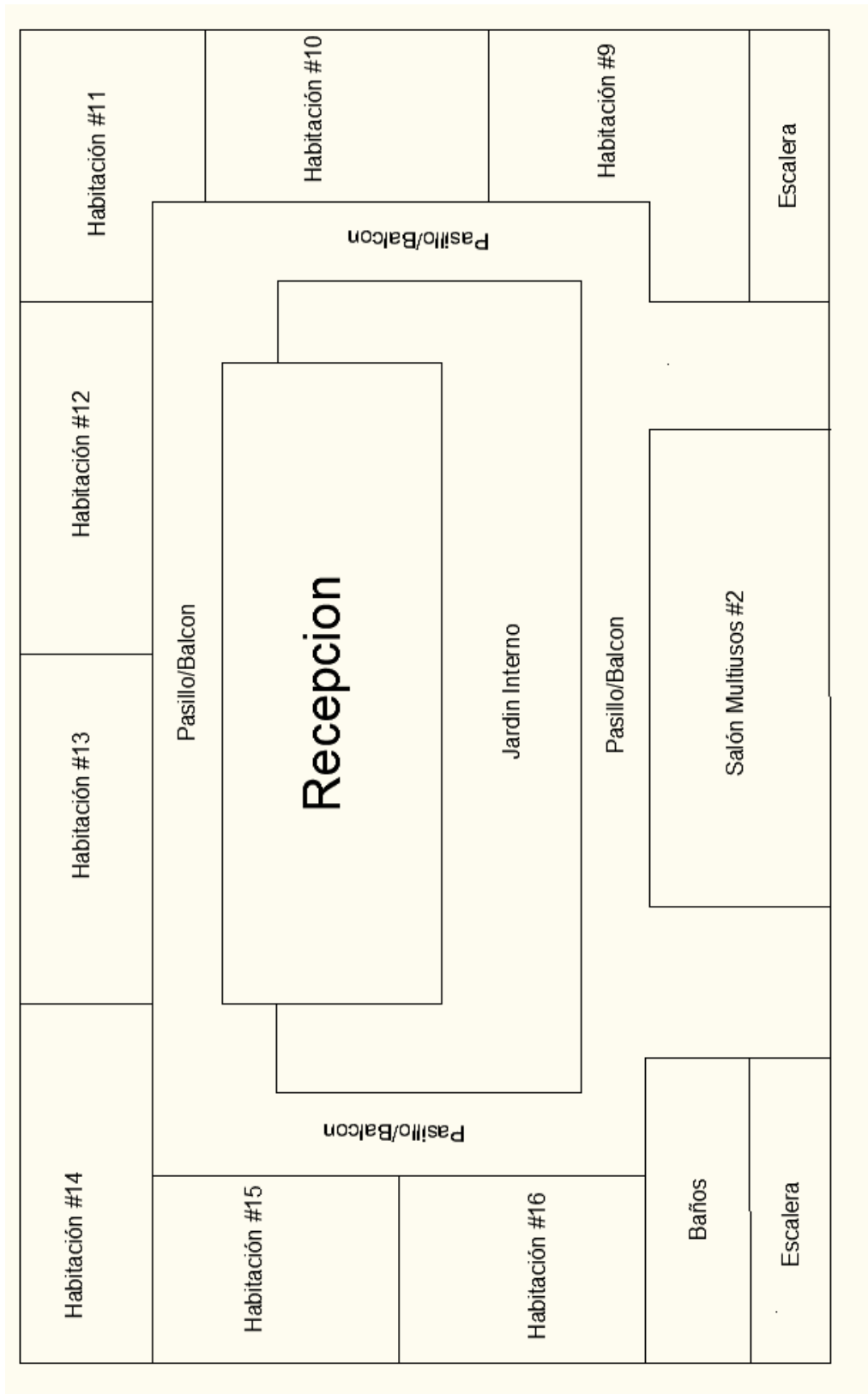


Grafico 53. Segundo Piso

### 5.1.2. Días y horario de funcionamiento

“Bayrak” abrirá sus puertas de lunes a viernes

Tabla 7. Días y horario de funcionamiento

| Hora  | Lunes              | Martes       | Miércoles          | Jueves       | Viernes            |
|-------|--------------------|--------------|--------------------|--------------|--------------------|
| 08:00 |                    |              |                    |              |                    |
| 09:00 | Bailoterapia       | Hidroterapia | Bailoterapia       | Hidroterapia | Bailoterapia       |
| 10:00 | Bailoterapia       | Hidroterapia | Bailoterapia       | Hidroterapia | Bailoterapia       |
| 11:00 | Fango –<br>Terapia | Yoga         | Fango-<br>Terapia  | Yoga         | Fango-<br>Terapia  |
| 12:00 | Fango –<br>Terapia | Yoga         | Fango –<br>Terapia | Yoga         | Fango –<br>Terapia |
| 13:00 | P                  | A            | U                  | S            | A                  |
| 14:00 | Yoga               | Bailoterapia | Yoga               | Bailoterapia | Yoga               |
| 15:00 | Yoga               | Bailoterapia | Yoga               | Bailoterapia | Yoga               |
| 16:00 | Hidroterapia       | Meditación   | Fango-<br>Terapia  | Meditación   | Fango-<br>Terapia  |
| 17:00 | Hidroterapia       | Meditación   | Fango –<br>Terapia | Meditación   | Fango –<br>Terapia |

“Bayrak” abrirá sus puertas a las 08:00 am pero comenzara los servicios a las 9:00 am ya que algunas personas no son huéspedes, sino que vendrán de los alrededores, pensando en estas personas es que se comenzara a esta hora, dándoles tiempo para que ellos puedan llegar en el momento oportuno.

Sábados y domingos la atención será de a la misma hora, los huéspedes tendrán un servicio preferencial, tienen la opción de recibir sus servicios en el horario que ellos gusten, es decir, si el huésped se hospeda un fin de semana, “Bayrak”, después de haber hablado previamente con el huésped y después de

saber sus preferencias y gustos, se le realizara un nuevo horario solo para el huésped, de esta manera, el huésped se respetaran los gustos y deseos y al mismo tiempo se lo hará sentir importante.

### **5.1.3. Infraestructura**

“*Bayrak*” debe contar con la infraestructura adecuada para poder ofrecer a sus huéspedes y clientes un buen servicio.

El edificio será de un piso, donde en la planta baja se encontrara el área de recepción, esta área será implementada por un mostrador, una silla, una computadora mas una impresora y scanner, además de todos los implementos de que pueda necesitar como papelería, plumas, engrapadoras, etc.

También será necesario de líneas telefónicas, e internet, además de un sistema de alarma en caso de intento de robo.

La recepción y el área de espera estarán equipados con muebles, adornos, artesanales, así como para también dar un toque fresco al lugar, habrá una gran variedad de plantas que servirán de adorno para todos los lugares.

Las habitaciones, como todo el lugar estarán en general, estarán ambientadas con un estilo playero, donde los colores que reinaran serán el cabe, el blanco, negro y beige. Y como la ambientación de todo el lugar, las habitaciones también será con un estilo rustico, donde las camas, veladores y escritorios serán totalmente artesanales, así como los adornos como lámparas, ventiladores, cuadros, etc. también, como parte de la decoración, todas las habitaciones tendrán pequeños floreros con los que estarán con flores propios del jardín de “*Bayrak*”.

El área de la piscina contara con una pequeña cascada, además de que la piscina estará frente del mar, para poder admirar tanto la playa como las instalaciones de Bayrak, también se pretende que en el fondo de la piscina hayan varios focos con los que de la ilusión de que el agua tiene diferentes colores. La piscina estará rodeada de antorchas Tikki, estas antorchas también estarán esparcidas a lo largo de todo el jardín y de las áreas al aire libre.

En el área del jardín, aparte de estar decorada con las antorchas, también se encontraran varias vasijas esparcidas, como decoración, también el jardín estará lleno de una gran diversidad de plantas, también se pretende que hayan algunas plantas que puedan ser ideales para el consumo, así como plantas de sandia, maracuyá, limón, mango, verduras, café para hacer café pasado que es muy valorado para los amantes del café y también para los adultos mayores, naranjilla, tomates, plátanos, cebolla, coco, plantas de algarrobo de donde se obtiene la afanada algarrobita que es un energético de gran calidad, pitahaya, también se encuentra el muyuyo que es tradicional del sector.

Se pretende que “*Bayrak*” sea visto como un oasis, donde la decoración y la naturaleza vayan de la mano, y de esta manera poder brindar al huésped toda la paz que ellos necesitan.

#### **5.1.4. Entrega del servicio**

Para todos los huéspedes, una vez ya instalados, y previamente hablando con ellos y conociendo sus gustos y preferencias, se les hará saber su horario con todos los servicios que ellos han escogido.

Para el servicio de Bailoterapia, los huéspedes ingresaran al salón de uso múltiples donde tendrán su sesión con un experto, este servicio tendrá una duración de 1 a 2 horas. La persona encargada de la sesión de bailoterapia tendrá

que ofrecer el servicio siempre con una sonrisa, y siendo lo más delicada/o y paciente posible, haciendo sentir siempre cómodos y a gustos a los huéspedes.

Fango-terapia, para este servicio será necesario que los huéspedes acudan al salón de “fango-terapia” la cual estará totalmente acondicionada para brindar el servicio. Para esta, se pretende crear una piscina artificial dentro de las instalaciones donde ellos puedan realizar su sesión, claro que siempre tiene que estar alguien del personal para controlar y verificar que todo vaya bien, y también para responder cualquier inquietud que ellos necesiten.

Hidroterapia, para los huéspedes que van a recibir este servicio, donde se usara el agua para ejercitar, esta actividad será realizada en la piscina de “*Bayrak*”, donde la persona especializada será la persona de guiar a los huéspedes.

Yoga, para los huéspedes que van a recibir este ejercicio, tendrán que dirigirse al salón de “usos múltiples”, allí el o la encargada de este servicio será responsable de brindar a los huéspedes un tapetito, en el que ellos podrán realizar sus ejercicios, también, estas sesiones se las pueden realizar en las áreas verdes de “*Bayrak*”.

Meditación, el servicio de meditación también será dirigido por un profesional, también se hará uso de los tapetitos, este servicio también será llevado a cabo en el salón de “usos múltiples”, este servicio, así como el yoga, también puede realizarse en las áreas verdes de “*Bayrak*”

Para el servicio de picnic y caminatas, estos serán ofrecidos por decisión de los huéspedes, ya que ellos decidirán cuando lo desean.

Todas las personas encargadas de brindar el servicio, tienen como obligación dar la bienvenida al huésped, ofrecerle toda la ayuda necesaria, preguntar si están

bien, si se sienten bien, si desean continuar, si desean un descanso, tienen que hacer que la sesión sea agradable para los huéspedes, manteniendo una sonrisa siempre, llamarlos por su nombre, y finalmente, al término de cada sesión, despedir a los huéspedes y abrirles la puerta, diciéndoles que lo hicieron muy bien, alentándolos a continuar y a regresar.

### 3.1.5 Organigrama

Para que el “*Centro de Retiro*” pueda operar en óptimas condiciones es necesario contar con personal calificado, que sepa trabajar en orden y que respete la estructura de la empresa.

El personal del “*Centro Retiro Recreacional*” estará dividido en dos grupos, la primera es la administrativa y la segunda por la de servicio al cliente.

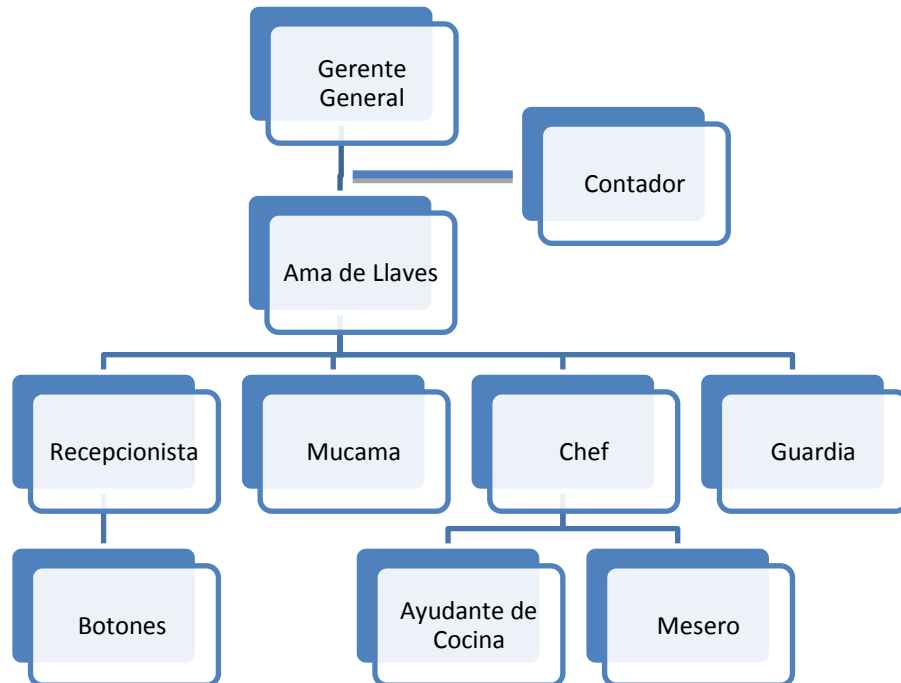


Grafico 54. Organigrama Bayrak

El área administrativa del “*Centro de Retiro*” estará conformado de la siguiente manera: Gerente General, contador y Ama de llaves.

Para el área de servicio al cliente estará conformada de la siguiente manera: recepcionista, 2 mucamas, chef, 2 ayudantes de cocina, meseros, botones y 3 guardias.

Todas las personas que formen parte del “*Centro de Retiro Recreacional Bayrak*”, estarán en constante capacitación, también serán evaluadas por los huéspedes a la salida de estos para así asegurar mantener la calidad del servicio.

#### **5.1.6 Perfil de los empleados**

Todos los empleados que trabajaran en “*Bayrak*” sin importar su cargo o puesto deberán tener las siguientes cualidades:

- **Honestidad:** en el momento que los trabajadores ya formen parte de Bayrak, deberán ser honestos en todo momento, esto es porque se necesita personas de confianza, capaces de decir lo que piensan y creen, de esta manera se tendrá una amplia opinión sobre todo lo que suceda en el centro.
- **Proactivo:** se necesitan personas que sean capaces de tomar decisiones ante cualquier eventualidad.
- **Prudencia:** cualquier problema o cualquier situación deberá ser tratada con prudencia ya que de esta manera se mantendrá la buena imagen del centro.
- **Trabajo en equipo:** toda persona que trabaje en el centro deberá poder llevarse bien con los demás, de esta manera se creará un buen ambiente laboral.
- **Trabajo bajo presión:** todas las personas que trabajen en el centro deberá estar preparada/o ante cualquier situación bajo presión, ya que

se debe saber manejar a los huéspedes, ya que algunos huéspedes pueden ser difíciles, y aunque esto sea así, los empleados deberán llevar la situación de la mejor manera posible.

- Respeto: el respeto ante todo y ante todos, tiene que haber respeto hacia los huéspedes y hacia los demás compañeros de trabajo.
- Puntualidad: toda persona deberá ser responsable y puntual con las obligaciones que cada un tienen de esta manera se asegura que todos los servicios ofrecidos serán llevados correctamente además de que se mantendrá la buena imagen del lugar.

Además, todos los empleados de “*Bayrak*” deberán:

Cuidar de su apariencia física:

### **Mujeres**

- Cuidar del maquillaje: el maquillaje no deberá ser tan cargado. Ni con color tan llamativos.
- Accesorios: ya sean de cabello, aretes, pulseras o cadenas, cuidar que estas no sean tan llamativas y que vayan según la vestimenta
- Cabello: el cabello puede ser cualquier peinado que no impida las actividades que deban realizar.
- Uñas: las uñas de preferencia que no sean largas, manos bien cuidadas, y bien pintadas si es que así lo desean, también pueden tener las uñas al natural.
- Ropa: la ropa no deberá ser ni muy apretada ni muy suelta, siempre limpia, planchada y perfumada.
- Zapatos: bien limpios.

### **Hombres**

- Cabello: Cortado y bien peinado.



- Aretes: para los que tengan, durante la hora de trabajo, no estará permitido.
- Ropa: la ropa no deberá ser ni muy apretada ni muy suelta, siempre limpia, planchada y perfumada.
- Zapatos: bien limpios.

Para todos los empleados de “*Bayrak*” se los orientara para que estas reglas y disposiciones sean llevadas a cabo, las orientaciones serán personales y otras grupales, además de que siempre se los estará incentivando por seguirlas.

### 5.1.7. Sueldos

Al iniciar el Negocio tendremos sueldos variables, pero todos de igual manera tendrán un descuento del 9.35% que serán para su aportación al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Al primer año los sueldos se dividen de la siguiente manera:

Tabla 8. Sueldos

|                           |       |
|---------------------------|-------|
| Mucamas                   | \$400 |
| Mantenimiento/Botones     | \$400 |
| Recepcionista/Secretaria  | \$500 |
| Ama de llaves             | \$800 |
| Chef                      | \$600 |
| Mesero                    | \$400 |
| Profesora de Bailoterapia | \$292 |
| Yoga                      | \$400 |
| Terapeuta                 | \$500 |
| Enfermera                 | \$400 |
| Guardia                   | \$400 |

### 5.1.8. Decoración del lugar

El centro de retiro recreacional “*Bayrak*” proyectará un ambiente lleno de relajación, paz y tranquilidad. Estará amueblado y decorado, el estilo será playero,

veraniego con un toque de romanticismo, los colores principales el centro serán toda la gama de colores blancos, cafés, y estará rodeado por plantas y flores variadas.

La decoración del lugar estará estrictamente controlada, ya que es importante mantener la imagen del lugar, tendrá que haber flores por todo el lugar.

Todos los muebles del hotel serán hechos por artesanos del sector tratando de adquirirlos con estilos que favorezcan el uso y ambientación ecológica que permita comodidad a los usuarios.

#### **5.1.9. Políticas de calidad**

Por medio de las políticas de calidad todos los que trabajen o formen parte de “*Bayrak*” tendrán en claro cuáles son los deberes y derechos de cada uno de los integrantes.

Cuidar de la buena imagen de “*Bayrak*” es primordial, es por esto, que se debe de garantizar el buen funcionamiento de todas las áreas del centro, de los servicios que se van a ofrecer y así mismo, garantizar la calidad del personal que trabajara en “*Bayrak*”.

Todo el personal de “*Bayrak*” recibirá cursos, charlas y seminarios completos con el fin de brindar a todos los huéspedes y clientes un servicio de primera lleno de calidad, confort, calidez y hospitalidad.

El principal objetivo de “*Bayrak*” es garantizar el bienestar de los huéspedes, ofreciéndoles un momento en que puedan relajarse, descansar y disfrutar del momento, de esta manera se garantizara la satisfacción del cliente.

### 5.1.10. Proceso de control de calidad

Una célebre frase sobre “la calidad es como el arte, todo el mundo habla de ella, pero cada quien tiene su propia definición” Anónimo

El proceso de control de calidad se realizara todos los meses, de esta manera se asegura que el nivel no caiga ni baje, manteniendo siempre la buena imagen del lugar y asegurando la preferencia de los huéspedes.

Para esto, se deben de considerar lo siguiente:

- Involucramiento del personal: todo el personal de “*Bayrak*” deberá conocer las funciones de todos los departamentos, y de todas las funciones que realiza cada uno de ellos.
- Mejora continua: todos los empleados del centro deben estar atentos a cualquier novedad que se dé sobre su puesto, de esta manera cada vez que sean las reuniones del personal, todas estas novedades sean escuchadas y estudiadas, para ver si se realizan cambios. También, todos los jefes de departamento deberán estar pendientes en realizar las capacitaciones correspondientes a todo el personal.
- Comunicación: la comunicación es muy importante dentro del centro, ya que ningún departamento está aislado, la comunicación deberá ser pronta y oportuna de esta manera se podrá solucionar cualquier inconveniente.
- Reconocimientos y recompensas: para incentivar a todos los empleados, y alentarlos a un continuo crecimiento, se les reconocerá y recompensará por todos los esfuerzos realizados.

*“Nunca voy a prometerle a mi cliente más de lo que le puedo dar, pero siempre voy a tratar de darle más”* Lema de American Express

“*Bayrak*” cumplirá con todos los requisitos necesarios para obtener la certificación del ISO 9000 (Gestión de la Calidad)

ISO (2009) ”*Normas Internacionales ISO garantizar que los productos y servicios sean seguros, fiables y de buena calidad. Para las empresas que son herramientas estratégicas que reducen los costos al minimizar los residuos y los errores y aumentar la productividad.*”

Los principios básicos para obtener la ISO 9000

- Enfoque al cliente
  - Liderazgo
  - Participación del personal
  - Enfoque de sistema para la gestión
  - Mejora continua en todos los departamento
  - Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones
  - Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor
- (ISO.org, 2012)

#### **5.1.11. Normas de higiene**

En “*Bayrak*”, las normas de higiene deberán ser llevadas a cabo por todos los integrantes del centro

Normas de higiene en el trabajo:

- Orden cada uno de los puestos de trabajo
- Cada empleado será responsable de la limpieza de su espacio de trabajo, si en el caso notaran que es necesario volver a limpiar, muy amablemente se

dirigirán a la persona correspondiente para que esto sea limpiado de inmediato.

- Llevar la vestimenta totalmente arreglada y limpia

Normas de higiene para los baños:

- Lavarse las manos cada vez que salga del baño
- Dejar las llaves bien cerradas de los lavamanos
- Tirar todos los papeles dentro del tacho
- Si es que el tacho estuviera lleno, llamar a la persona correspondiente de esta tarea
- No regar agua en el piso
- No poner artículos en el piso

Normas de higiene en la cocina

- Ropa totalmente limpia
- Manos bien lavadas y con las uñas cortas
- Mientras se esté manipulando alimentos no se podrán usar anillos ni pulseras
- En la cocina deberán usar una red que cubra el cabello, ya sea hombre o mujer
- Mientras se esté cocinando se deberá usar guantes a la medida de cada persona
- Zapato cerrados
- El área de la cocina deberá ser desinfectado en la mañana y en la noche

### **5.1.12. Tratamiento de residuos**

Todos los residuos generados en “*Bayrak*” serán tratados, con la finalidad de preservar y cuidar el medio ambiente.

Entre los residuos, están los que se pueden aprovechar y los que no se pueden aprovechar.

Todos los residuos como cartones, hojas, plásticos y latas se los puede reciclar y ser utilizados nuevamente.

Todos los demás residuos que sean tóxicos o que amenacen con la salud de las personas o del medio ambiente deberá ser debidamente tratada, es decir ser debidamente guardado en fundas y dejar que se encargue el basurero que serán los responsables de manipular estas sustancias.

### **5.1.13. Almacenaje y manipulación de basura**

En el “*Centro de Retiro Recreacional*” habrá 3 tachos de basura, una para cartones, papeles, el segundo para plásticos y el tercero para desechos orgánicos.

De esta manera, toda la basura podrá ser procesada. Los cartones y papeles procesadas y recicladas; los plásticos procesados y los orgánicos se los podrá reutilizar como abono.

Para usar la basura orgánica como abono para el jardín y áreas verdes de “*Bayrak*”, será necesario hacer la “composta”

La composta es un procedimiento que se hace a partir de los residuos orgánicos como cascara de huevo, restos de café, verduras, vegetal, residuos del jardín como hojas, raíces, ramas, pétalos entre otros.

El proceso consiste en cavar un hoyo o en un balde que este apartado del centro, y dentro de este balde u hoyo introducir una capa de tierra de unos 7 a 8 cm, seguido por los desechos orgánicos, seguido por otra capa de tierra, luego se rocía un poco de agua, y por ultimo una capa de cal, para terminar se lo cubre con una tapa o un plástico.

Se puede hacer este proceso cada vez que se tenga cierta cantidad de desechos orgánicos, además es necesario mover de vez en cuando; en 3 o 4 meses el proceso habrá finalizado y como resultado dará abono o también llamado humus que puede ser utilizado en el jardín y áreas verdes de “*Bayrak*”.

#### **5.1.14. Plan de contingencia**

Todo proyecto debe estar preparado para cualquier accidente o desastre, ya sea interno o externo, teniendo un extra de dinero que se pueda usar inmediatamente y poder solucionar cualquier problema que se presente sin causar daños a la empresa.

Por ese motivo, “*Bayrak*” ha creado el plan de contingencia que será puesto en acción inmediatamente frente a cualquier eventualidad. En todo el centro habrán cámaras de seguridad, en estas se podrán anticipar cualquier emergencia o eventualidad, los guardias que serán los encargados de vigilar las cámaras.

En todo el centro debe haber extintores, señalamiento de vías rápidas en caso de incendio o desastres, todos los empleados deberán saber de estas vías rápidas

En caso de movimientos sísmicos, todo el personal deberá llevar a los huéspedes a las áreas verdes, además que se debe de estar alerta ante cualquier amenaza de tsunami.

## CAPITULO VI

### 6.1. PLAN FINANCIERO.-

Se verá cómo se realiza la inversión requerida, la proyección de estados financieros, balances, tabla los resultados proyectados de la empresa, entre otros necesarios para ver la factibilidad del proyecto.

#### 6.1.1. INVERSION REQUERIDA:

“Centro de Retiro Recreacional Bayrak” iniciara sus actividades con un capital inicial de \$29.805,00. El cual será aportado por el propietario. Además se realizara un préstamo a la Corporación Financiera Nacional (CFN) por una suma de \$70.000,00.

*Tabla 9. Inversión requerida*

|  |             |
|--|-------------|
| % de Financiamiento con deuda (préstamo) | 70%         |
| Plazo en años del préstamo               | 5           |
| Tasa de interés anual para el préstamo   | 11%         |
| Valor del préstamo                       | \$70.000,00 |
| Intereses                                | 5%          |



## Detalle de la inversión requerida:

### 6.1.2 Resumen inversión inicial total

## RESUMEN INVERSIÓN INICIAL TOTAL

### Estructura de los activos:

Tabla 10. Resumen inversión total

| <b><u>DETALLE DE CUENTAS</u></b>   | <b>VALORES</b>     |
|------------------------------------|--------------------|
| <b><u>ACTIVOS CORRIENTES:</u></b>  |                    |
| CAJA                               |                    |
| BANCOS                             | \$3,069.26         |
| INVENTARIOS                        | \$5,243.57         |
| <b><u>ACTIVOS FIJOS:</u></b>       |                    |
| EQUIPOS DE CÓMPUTO                 | \$1,089.98         |
| EQUIPOS Y ENSERES                  | \$7,811.82         |
| MOBILIARIOS                        | \$8,884.78         |
| VEHICULOS                          | \$7,000.00         |
| EDIFICIO                           | \$42,000.00        |
| TERRENO                            | \$21,675.60        |
| <b><u>ACTIVOS DIFERIDOS:</u></b>   |                    |
| Gastos prepagados                  | \$500.00           |
| Gastos de pre operación            | \$2,529.99         |
| <b>INVERSION INICIAL<br/>TOTAL</b> | <b>\$99,805.00</b> |

El Centro de Retiro Bayrak tendrá un capital propio de trabajo de \$29.805,00, realizara un préstamo de \$70.000,00. Este monto tendrá como finalidad la adquisición del terreno donde se va a edificar, los equipos de oficina, los muebles, vehículo, gastos pagados por adelantado y los gastos de pre-operación.

### 6.1.3 Estados financieros proyectados a 5 años

#### Balance inicial

“CENTRO DE RETIRO BAYRAK”

BALANCE INICIAL

AL 01 DE ENERO DEL 2013

| <b>ACTIVOS</b>                   |                  |
|----------------------------------|------------------|
| <b>ACTIVOS CORRIENTES</b>        |                  |
| CAJA-BANCOS                      | 3,069.26         |
| INVENTARIOS                      | 5,243.57         |
| <b>ACTIVOS FIJOS</b>             |                  |
| EQUIPOS DE CÓMPUTO               | 1,089.98         |
| EQUIPOS Y ENSERES                | 7,811.82         |
| MOBILIARIOS                      | 8,884.78         |
| <br>                             |                  |
| VEHICULOS                        | 7,000.00         |
| EDIFICIO                         | 42,000.00        |
| TERRENO                          | 21,675.60        |
| <b>ACTIVOS DIFERIDOS</b>         |                  |
| GASTOS PREPAGADOS                | 500.00           |
| GASTOS DE PREOPERACIÓN           | 2,529.99         |
| <b>TOTAL DE ACTIVOS</b>          | <b>99,805.00</b> |
| <br>                             |                  |
| <b>PASIVOS</b>                   |                  |
| <b>PASIVO DE LARGO PLAZO</b>     |                  |
| PRÉSTAMO POR PAGAR               | 70,000.00        |
| <b>TOTAL PASIVOS</b>             | <b>70,000.00</b> |
| <b>PATRIMONIO</b>                |                  |
| CAPITAL SOCIAL                   | 29,805.00        |
| <br>                             |                  |
| <b>TOTAL PATRIMONIO</b>          | <b>29,805.00</b> |
| <b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b> | <b>99,805.00</b> |

En el Balance inicial apreciamos la inversión que se tiene que hacer al inicio de las actividades de la empresa, de igual manera se ve reflejado los pasivos de la empresa al inicio de la actividad comercial.

## 6.1.4 Proyección mensual

Tabla 11. Proyección mensual

| DESCRIPCIÓN                                    | PROYECCIÓN MENSUAL DEL PRIMER AÑO DE GASTOS GENERALES |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              | TOTAL        |               |
|--|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
|  | MES 1   | MES 2        | MES 3        | MES 4        | MES 5        | MES 6        | MES 7        | MES 8        | MES 9        | MES 10       | MES 11       | MES 12       |              |               |
| <b>GASTOS DE ADMINISTRACIÓN</b>                | \$ 3.883.42   | \$ 2.933.42  | \$ 2.933.42  | \$ 2.933.42  | \$ 2.933.42  | \$ 2.933.42  | \$ 3.133.42  | \$ 2.933.42  | \$ 2.933.42  | \$ 2.933.42  | \$ 2.933.42  | \$ 2.933.42  | \$ 2.933.42  | \$ 36.351.09  |
| Sueldos y Beneficios personal administrativo   | \$ 1.669.12   | \$ 1.669.12  | \$ 1.669.12  | \$ 1.669.12  | \$ 1.669.12  | \$ 1.669.12  | \$ 1.669.12  | \$ 1.669.12  | \$ 1.669.12  | \$ 1.669.12  | \$ 1.669.12  | \$ 1.669.12  | \$ 1.669.12  | \$ 20.029.44  |
| Uniformes                                      | \$ 200.00   | \$ 0.00      | \$ 0.00      | \$ 0.00      | \$ 0.00      | \$ 0.00      | \$ 0.00      | \$ 0.00      | \$ 0.00      | \$ 0.00      | \$ 0.00      | \$ 0.00      | \$ 200.00    |               |
| Servicios Básicos                              | \$ 300.00   | \$ 300.00    | \$ 300.00    | \$ 300.00    | \$ 300.00    | \$ 300.00    | \$ 300.00    | \$ 300.00    | \$ 300.00    | \$ 300.00    | \$ 300.00    | \$ 300.00    | \$ 300.00    | \$ 3.600.00   |
| Suministros de Oficina                         | \$ 40.00  | \$ 40.00     | \$ 40.00     | \$ 40.00     | \$ 40.00     | \$ 40.00     | \$ 40.00     | \$ 40.00     | \$ 40.00     | \$ 40.00     | \$ 40.00     | \$ 40.00     | \$ 40.00     | \$ 480.00     |
| Servicios de imprenta                          | \$ 50.00  | \$ 50.00     | \$ 50.00     | \$ 50.00     | \$ 50.00     | \$ 50.00     | \$ 50.00     | \$ 50.00     | \$ 50.00     | \$ 50.00     | \$ 50.00     | \$ 50.00     | \$ 50.00     | \$ 600.00     |
| Decoración                                     | \$ 200.00   | \$ 0.00      | \$ 0.00      | \$ 0.00      | \$ 0.00      | \$ 0.00      | \$ 200.00    | \$ 0.00      | \$ 0.00      | \$ 0.00      | \$ 0.00      | \$ 0.00      | \$ 0.00      | \$ 400.00     |
| Seguros  | \$ 110.00   | \$ 110.00    | \$ 110.00    | \$ 110.00    | \$ 110.00    | \$ 110.00    | \$ 110.00    | \$ 110.00    | \$ 110.00    | \$ 110.00    | \$ 110.00    | \$ 110.00    | \$ 110.00    | \$ 1.320.00   |
| Sistemas informáticos                          | \$ 150.00   | \$ 150.00    | \$ 150.00    | \$ 150.00    | \$ 150.00    | \$ 150.00    | \$ 150.00    | \$ 150.00    | \$ 150.00    | \$ 150.00    | \$ 150.00    | \$ 150.00    | \$ 150.00    | \$ 1.800.00   |
| Gastos en Transporte                           | \$ 150.00   | \$ 150.00    | \$ 150.00    | \$ 150.00    | \$ 150.00    | \$ 150.00    | \$ 150.00    | \$ 150.00    | \$ 150.00    | \$ 150.00    | \$ 150.00    | \$ 150.00    | \$ 150.00    | \$ 1.800.00   |
| Impuesto (I. X. MIL)                           | \$ 7.67   | \$ 7.67      | \$ 7.67      | \$ 7.67      | \$ 7.67      | \$ 7.67      | \$ 7.67      | \$ 7.67      | \$ 7.67      | \$ 7.67      | \$ 7.67      | \$ 7.67      | \$ 7.67      | \$ 92.04      |
| Patentes y permisos                            | \$ 550.00   | \$ 0.00      | \$ 0.00      | \$ 0.00      | \$ 0.00      | \$ 0.00      | \$ 0.00      | \$ 0.00      | \$ 0.00      | \$ 0.00      | \$ 0.00      | \$ 0.00      | \$ 0.00      | \$ 550.00     |
| Depreciaciones de Activos Fijos                | \$ 414.97   | \$ 414.97    | \$ 414.97    | \$ 414.97    | \$ 414.97    | \$ 414.97    | \$ 414.97    | \$ 414.97    | \$ 414.97    | \$ 414.97    | \$ 414.97    | \$ 414.97    | \$ 414.97    | \$ 4.979.69   |
| Amortización                                   | \$ 41.66  | \$ 41.66     | \$ 41.66     | \$ 41.66     | \$ 41.66     | \$ 41.66     | \$ 41.66     | \$ 41.66     | \$ 41.66     | \$ 41.66     | \$ 41.66     | \$ 41.66     | \$ 41.66     | \$ 499.92     |
| <b>GASTOS DE LIMPIEZA</b>                      | \$ 1.285.87   | \$ 1.085.87  | \$ 1.085.87  | \$ 1.085.87  | \$ 1.085.87  | \$ 1.085.87  | \$ 1.085.87  | \$ 1.085.87  | \$ 1.085.87  | \$ 1.085.87  | \$ 1.085.87  | \$ 1.085.87  | \$ 1.085.87  | \$ 13.230.44  |
| Sueldos y Beneficios personal de limpieza      | \$ 1.045.87   | \$ 1.045.87  | \$ 1.045.87  | \$ 1.045.87  | \$ 1.045.87  | \$ 1.045.87  | \$ 1.045.87  | \$ 1.045.87  | \$ 1.045.87  | \$ 1.045.87  | \$ 1.045.87  | \$ 1.045.87  | \$ 1.045.87  | \$ 12.550.44  |
| Materiales de Limpieza                         | \$ 40.00  | \$ 40.00     | \$ 40.00     | \$ 40.00     | \$ 40.00     | \$ 40.00     | \$ 40.00     | \$ 40.00     | \$ 40.00     | \$ 40.00     | \$ 40.00     | \$ 40.00     | \$ 40.00     | \$ 480.00     |
| Uniformes                                      | \$ 200.00   | \$ 0.00      | \$ 0.00      | \$ 0.00      | \$ 0.00      | \$ 0.00      | \$ 0.00      | \$ 0.00      | \$ 0.00      | \$ 0.00      | \$ 0.00      | \$ 0.00      | \$ 0.00      | \$ 200.00     |
| <b>GASTOS DE ALIMENTOS</b>                     | \$ 1.645.17   | \$ 1.645.17  | \$ 1.645.17  | \$ 1.645.17  | \$ 1.645.17  | \$ 1.645.17  | \$ 1.645.17  | \$ 1.645.17  | \$ 1.645.17  | \$ 1.645.17  | \$ 1.645.17  | \$ 1.645.17  | \$ 1.645.17  | \$ 19.742.04  |
| Sueldos y Beneficios personal Alimentos        | \$ 1.295.17   | \$ 1.295.17  | \$ 1.295.17  | \$ 1.295.17  | \$ 1.295.17  | \$ 1.295.17  | \$ 1.295.17  | \$ 1.295.17  | \$ 1.295.17  | \$ 1.295.17  | \$ 1.295.17  | \$ 1.295.17  | \$ 1.295.17  | \$ 15.542.04  |
| Materia Prima para las Comidas                 | \$ 350.00   | \$ 350.00    | \$ 350.00    | \$ 350.00    | \$ 350.00    | \$ 350.00    | \$ 350.00    | \$ 350.00    | \$ 350.00    | \$ 350.00    | \$ 350.00    | \$ 350.00    | \$ 350.00    | \$ 4.200.00   |
| <b>GASTOS DE ATENCION AL CLIENTE</b>           | \$ 1.695.17   | \$ 1.695.17  | \$ 1.695.17  | \$ 1.695.17  | \$ 1.695.17  | \$ 1.695.17  | \$ 1.695.17  | \$ 1.695.17  | \$ 1.695.17  | \$ 1.695.17  | \$ 1.695.17  | \$ 1.695.17  | \$ 1.695.17  | \$ 20.342.04  |
| Sueldos y Beneficios personal Alimentos        | \$ 1.295.17   | \$ 1.295.17  | \$ 1.295.17  | \$ 1.295.17  | \$ 1.295.17  | \$ 1.295.17  | \$ 1.295.17  | \$ 1.295.17  | \$ 1.295.17  | \$ 1.295.17  | \$ 1.295.17  | \$ 1.295.17  | \$ 1.295.17  | \$ 15.542.04  |
| Insumos para Tratamientos y medicinas          | \$ 400.00   | \$ 400.00    | \$ 400.00    | \$ 400.00    | \$ 400.00    | \$ 400.00    | \$ 400.00    | \$ 400.00    | \$ 400.00    | \$ 400.00    | \$ 400.00    | \$ 400.00    | \$ 400.00    | \$ 4.800.00   |
| <b>GASTOS DE SEGURIDAD</b>                     | \$ 562.93   | \$ 562.93    | \$ 562.93    | \$ 562.93    | \$ 562.93    | \$ 562.93    | \$ 562.93    | \$ 562.93    | \$ 562.93    | \$ 562.93    | \$ 562.93    | \$ 562.93    | \$ 562.93    | \$ 6.755.16   |
| Sueldos y Beneficios del personal de seguridad | \$ 522.93   | \$ 522.93    | \$ 522.93    | \$ 522.93    | \$ 522.93    | \$ 522.93    | \$ 522.93    | \$ 522.93    | \$ 522.93    | \$ 522.93    | \$ 522.93    | \$ 522.93    | \$ 522.93    | \$ 6.275.16   |
| Sistemas de Circuito Cerrado y alarma          | \$ 40.00  | \$ 40.00     | \$ 40.00     | \$ 40.00     | \$ 40.00     | \$ 40.00     | \$ 40.00     | \$ 40.00     | \$ 40.00     | \$ 40.00     | \$ 40.00     | \$ 40.00     | \$ 40.00     | \$ 480.00     |
| <b>GASTOS DE VENTAS</b>                        | \$ 2.287.00   | \$ 2.287.00  | \$ 2.287.00  | \$ 2.287.00  | \$ 2.287.00  | \$ 2.287.00  | \$ 2.287.00  | \$ 2.287.00  | \$ 2.287.00  | \$ 2.287.00  | \$ 2.287.00  | \$ 2.287.00  | \$ 2.287.00  | \$ 29.478.73  |
| Publicidad y promoción                         | \$ 100.00   | \$ 100.00    | \$ 100.00    | \$ 100.00    | \$ 100.00    | \$ 100.00    | \$ 100.00    | \$ 100.00    | \$ 100.00    | \$ 100.00    | \$ 100.00    | \$ 100.00    | \$ 100.00    | \$ 1.200.00   |
| Comisiones a agencias                          | \$ 1.620.00   | \$ 1.620.00  | \$ 1.620.00  | \$ 1.620.00  | \$ 1.620.00  | \$ 1.620.00  | \$ 1.620.00  | \$ 1.620.00  | \$ 1.620.00  | \$ 1.620.00  | \$ 1.620.00  | \$ 1.620.00  | \$ 1.620.00  | \$ 20.947.21  |
| Comisiones a tarjetas de crédito               | \$ 567.00   | \$ 567.00    | \$ 567.00    | \$ 567.00    | \$ 567.00    | \$ 567.00    | \$ 567.00    | \$ 567.00    | \$ 567.00    | \$ 567.00    | \$ 567.00    | \$ 567.00    | \$ 567.00    | \$ 7.331.52   |
| <b>GASTOS FINANCIEROS</b>                      | \$ 53.47  | \$ 53.47     | \$ 53.47     | \$ 53.47     | \$ 53.47     | \$ 53.47     | \$ 53.47     | \$ 53.47     | \$ 53.47     | \$ 53.47     | \$ 53.47     | \$ 53.47     | \$ 53.47     | \$ 641.67     |
| Gastos de intereses sobre el préstamo          | \$ 53.47  | \$ 53.47     | \$ 53.47     | \$ 53.47     | \$ 53.47     | \$ 53.47     | \$ 53.47     | \$ 53.47     | \$ 53.47     | \$ 53.47     | \$ 53.47     | \$ 53.47     | \$ 53.47     | \$ 641.67     |
| <b>TOTAL GASTOS GENERALES</b>                  | \$ 11.413.04  | \$ 10.263.04 | \$ 10.263.04 | \$ 10.372.39 | \$ 10.372.39 | \$ 10.372.39 | \$ 10.687.20 | \$ 10.487.20 | \$ 10.487.20 | \$ 10.607.76 | \$ 10.607.76 | \$ 10.607.76 | \$ 10.607.76 | \$ 126.541.17 |

La tabla refleja los gastos mensuales proyectados de la empresa en los doce primeros meses de su actividad, tanto sueldos como pagos de servicios básicos del Centro de Retiro.

## 6.1.5 Proyección anual de costos de producción

Tabla 12. Proyección anual de costos de producción

| RUBRO             | PROYECCION ANUAL DEL COSTO DE PRODUCCION |              |              |              |              |
|-------------------|--|--------------|--------------|--------------|--------------|
|                   | AÑO 1                                    | AÑO 2        | AÑO 3        | AÑO 4        | AÑO 5        |
| Servicio          | \$ 38,273.91                             | \$ 40,187.61 | \$ 42,196.99 | \$ 44,306.84 | \$ 46,522.18 |
| Bailoterapia      | \$ 2,586.08                              | \$ 2,715.38  | \$ 2,851.15  | \$ 2,993.71  | \$ 3,143.39  |
| Yoga              | \$ 2,586.08                              | \$ 2,715.38  | \$ 2,851.15  | \$ 2,993.71  | \$ 3,143.39  |
| Fangoterapia      | \$ 1,939.56                              | \$ 2,036.53  | \$ 2,138.36  | \$ 2,245.28  | \$ 2,357.54  |
| Masajes           | \$ 646.52                                | \$ 678.84    | \$ 712.79    | \$ 748.43    | \$ 785.85    |
| Paquete Ozkan     | \$ 8,728.00                              | \$ 9,164.40  | \$ 9,622.62  | \$ 10,103.75 | \$ 10,608.94 |
| Paquete Kamuran   | \$ 11,831.29                             | \$ 12,422.86 | \$ 13,044.00 | \$ 13,696.20 | \$ 14,381.01 |
| Paquete Tabak     | \$ 9,956.39                              | \$ 10,454.21 | \$ 10,976.92 | \$ 11,525.76 | \$ 12,102.05 |
| Paquete Melek     | \$ 12,025.25                             | \$ 12,626.51 | \$ 13,257.84 | \$ 13,920.73 | \$ 14,616.77 |
| Meditacion        | \$ 1,939.56                              | \$ 2,036.53  | \$ 2,138.36  | \$ 2,245.28  | \$ 2,357.54  |
| Hidroterapia      | \$ 1,939.56                              | \$ 2,036.53  | \$ 2,138.36  | \$ 2,245.28  | \$ 2,357.54  |
| Habitacion Simple | \$ 3,232.59                              | \$ 3,394.22  | \$ 3,563.93  | \$ 3,742.13  | \$ 3,929.24  |
| Habitacion Doble  | \$ 6,335.88                              | \$ 6,652.68  | \$ 6,985.31  | \$ 7,334.58  | \$ 7,701.31  |

Se muestran los costos de todos los servicios que el centro de retiro Bayrak va a ofrecer a sus clientes pero en esta ocasión se refleja de manera anual, y por un periodo de los 5 primeros años. Se mantiene el alza de costos en 5%.

## 6.1.6 Proyección mensual del costo de producción

Tabla 13. Proyección mensual de costos de producción

| PROYECCION MENSUAL DEL COSTO DE PRODUCCION |                |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |              |
|--|----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| RUBRO                                      | COSTO UNITARIO | MES 1       | MES 2       | MES 3       | MES 4       | MES 5       | MES 6       | MES 7       | MES 8       | MES 9       | MES 10      | MES 11      | MES 12      | TOTAL        |
| Servicio                                   | \$ 162.50      | \$ 4,930.00 | \$ 4,930.00 | \$ 4,930.00 | \$ 5,176.50 | \$ 5,176.50 | \$ 5,176.50 | \$ 5,435.33 | \$ 5,435.33 | \$ 5,435.33 | \$ 5,707.09 | \$ 5,707.09 | \$ 5,707.09 | \$ 63,746.75 |
| Baloterapia                                | \$ 2.00        | \$ 200.00   | \$ 200.00   | \$ 200.00   | \$ 210.00   | \$ 210.00   | \$ 210.00   | \$ 220.50   | \$ 220.50   | \$ 220.50   | \$ 231.53   | \$ 231.53   | \$ 231.53   | \$ 2,386.08  |
| Yoga                                       | \$ 2.00        | \$ 200.00   | \$ 200.00   | \$ 200.00   | \$ 210.00   | \$ 210.00   | \$ 210.00   | \$ 220.50   | \$ 220.50   | \$ 220.50   | \$ 231.53   | \$ 231.53   | \$ 231.53   | \$ 2,386.08  |
| Fangoterapia                               | \$ 3.00        | \$ 150.00   | \$ 150.00   | \$ 150.00   | \$ 157.50   | \$ 157.50   | \$ 157.50   | \$ 165.38   | \$ 165.38   | \$ 165.38   | \$ 173.64   | \$ 173.64   | \$ 173.64   | \$ 1,999.56  |
| Masajes                                    | \$ 1.00        | \$ 50.00    | \$ 50.00    | \$ 50.00    | \$ 52.50    | \$ 52.50    | \$ 52.50    | \$ 55.13    | \$ 55.13    | \$ 55.13    | \$ 57.88    | \$ 57.88    | \$ 57.88    | \$ 646.52    |
| Paquete Ozitan                             | \$ 22.50       | \$ 675.00   | \$ 675.00   | \$ 675.00   | \$ 708.75   | \$ 708.75   | \$ 708.75   | \$ 744.19   | \$ 744.19   | \$ 744.19   | \$ 781.40   | \$ 781.40   | \$ 781.40   | \$ 8,728.00  |
| Paquete Kamuran                            | \$ 30.50       | \$ 915.00   | \$ 915.00   | \$ 915.00   | \$ 960.75   | \$ 960.75   | \$ 960.75   | \$ 1,008.79 | \$ 1,008.79 | \$ 1,008.79 | \$ 1,059.23 | \$ 1,059.23 | \$ 1,059.23 | \$ 11,831.29 |
| Paquete Tabak                              | \$ 38.50       | \$ 770.00   | \$ 770.00   | \$ 770.00   | \$ 808.50   | \$ 808.50   | \$ 808.50   | \$ 848.93   | \$ 848.93   | \$ 848.93   | \$ 891.37   | \$ 891.37   | \$ 891.37   | \$ 9,956.39  |
| Paquete Melek                              | \$ 46.50       | \$ 930.00   | \$ 930.00   | \$ 930.00   | \$ 976.50   | \$ 976.50   | \$ 976.50   | \$ 1,025.33 | \$ 1,025.33 | \$ 1,025.33 | \$ 1,076.59 | \$ 1,076.59 | \$ 1,076.59 | \$ 12,025.25 |
| Meditacion                                 | \$ 1.50        | \$ 150.00   | \$ 150.00   | \$ 150.00   | \$ 157.50   | \$ 157.50   | \$ 157.50   | \$ 165.38   | \$ 165.38   | \$ 165.38   | \$ 173.64   | \$ 173.64   | \$ 173.64   | \$ 1,999.56  |
| Hidroterapia                               | \$ 3.00        | \$ 150.00   | \$ 150.00   | \$ 150.00   | \$ 157.50   | \$ 157.50   | \$ 157.50   | \$ 165.38   | \$ 165.38   | \$ 165.38   | \$ 173.64   | \$ 173.64   | \$ 173.64   | \$ 1,999.56  |
| Habitacion Simple                          | \$ 5.00        | \$ 250.00   | \$ 250.00   | \$ 250.00   | \$ 262.50   | \$ 262.50   | \$ 262.50   | \$ 275.63   | \$ 275.63   | \$ 275.63   | \$ 289.41   | \$ 289.41   | \$ 289.41   | \$ 3,232.59  |
| Habitacion Doble                           | \$ 7.00        | \$ 490.00   | \$ 490.00   | \$ 490.00   | \$ 514.50   | \$ 514.50   | \$ 514.50   | \$ 540.23   | \$ 540.23   | \$ 540.23   | \$ 567.24   | \$ 567.24   | \$ 567.24   | \$ 6,335.88  |

Se muestran los costos de todos los servicios que el centro de retiro Bayrak va a ofrecer a sus clientes. Se considera un aumento de los costos en un 5% cada trimestre. Este análisis se lo hace de manera mensual, por todo el primer año.

## 6.1.7 Proyección anual de gastos generales

Tabla 14. Proyección anual de gastos generales

| PROYECCIÓN ANUAL DE GASTOS GENERALES           |                      |                      |                      |                      |                      |
|--|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| DESCRIPCION                                    | AÑO 1                | AÑO 2                | AÑO 3                | AÑO 4                | AÑO 5                |
| <b>GASTOS DE ADMINISTRACIÓN</b>                | <b>\$ 36,351.17</b>  | <b>\$ 37,894.74</b>  | <b>\$ 39,515.49</b>  | <b>\$ 40,890.29</b>  | <b>\$ 42,677.17</b>  |
| Sueldos y Beneficios personal administrativo   | \$ 20,029.44         | \$ 21,030.91         | \$ 22,082.46         | \$ 23,186.58         | \$ 24,345.91         |
| Uniformes                                      | \$ 200.00            | \$ 210.00            | \$ 220.50            | \$ 231.53            | \$ 243.10            |
| Servicios Basicos                              | \$ 3,600.00          | \$ 3,780.00          | \$ 3,969.00          | \$ 4,167.45          | \$ 4,375.82          |
| Suministros de Oficina                         | \$ 480.00            | \$ 504.00            | \$ 529.20            | \$ 555.66            | \$ 583.44            |
| Servicios de imprenta                          | \$ 600.00            | \$ 630.00            | \$ 661.50            | \$ 694.58            | \$ 729.30            |
| Decoración                                     | \$ 400.00            | \$ 420.00            | \$ 441.00            | \$ 463.05            | \$ 486.20            |
| Seguros  | \$ 1,320.00          | \$ 1,386.00          | \$ 1,455.30          | \$ 1,528.07          | \$ 1,604.47          |
| Sistemas informáticos                          | \$ 1,800.00          | \$ 1,890.00          | \$ 1,984.50          | \$ 2,083.73          | \$ 2,187.91          |
| Gastos en Transporte                           | \$ 1,800.00          | \$ 1,890.00          | \$ 1,984.50          | \$ 2,083.73          | \$ 2,187.91          |
| Impuesto (1 X MIL)                             | \$ 92.04             | \$ 96.64             | \$ 101.47            | \$ 106.55            | \$ 111.88            |
| Patentes y permisos                            | \$ 550.00            | \$ 577.50            | \$ 606.38            | \$ 636.69            | \$ 668.53            |
| Depreciaciones de Activos Fijos                | \$ 4,979.69          | \$ 4,979.69          | \$ 4,979.69          | \$ 4,652.69          | \$ 4,652.69          |
| Amortización                                   | \$ 500.00            | \$ 500.00            | \$ 500.00            | \$ 500.00            | \$ 500.00            |
| <b>GASTOS DE LIMPIEZA</b>                      | <b>\$ 13,230.44</b>  | <b>\$ 13,891.96</b>  | <b>\$ 14,586.56</b>  | <b>\$ 15,315.89</b>  | <b>\$ 16,081.68</b>  |
| Sueldos y Beneficios personal de limpieza      | \$ 12,550.44         | \$ 13,177.96         | \$ 13,836.86         | \$ 14,528.70         | \$ 15,255.14         |
| Materiales de Limpieza                         | \$ 480.00            | \$ 504.00            | \$ 529.20            | \$ 555.66            | \$ 583.44            |
| Uniformes                                      | \$ 200.00            | \$ 210.00            | \$ 220.50            | \$ 231.53            | \$ 243.10            |
| <b>GASTOS DE ALIMENTOS</b>                     | <b>\$ 19,742.04</b>  | <b>\$ 20,729.14</b>  | <b>\$ 21,765.60</b>  | <b>\$ 22,853.88</b>  | <b>\$ 23,996.57</b>  |
| Sueldos y Beneficios personal Alimentos        | \$ 15,542.04         | \$ 16,319.14         | \$ 17,135.10         | \$ 17,991.85         | \$ 18,891.45         |
| Materia Prima para las Comidas                 | \$ 4,200.00          | \$ 4,410.00          | \$ 4,630.50          | \$ 4,862.03          | \$ 5,105.13          |
| <b>GASTOS DE ATENCION AL CLIENTE</b>           | <b>\$ 20,342.04</b>  | <b>\$ 21,359.14</b>  | <b>\$ 22,427.10</b>  | <b>\$ 23,548.45</b>  | <b>\$ 24,725.88</b>  |
| Sueldos y Beneficios personal Alimentos        | \$ 15,542.04         | \$ 16,319.14         | \$ 17,135.10         | \$ 17,991.85         | \$ 18,891.45         |
| Insumos para Tratamientos y medicinas          | \$ 4,800.00          | \$ 5,040.00          | \$ 5,292.00          | \$ 5,556.60          | \$ 5,834.43          |
| <b>GASTOS DE SEGURIDAD</b>                     | <b>\$ 6,755.16</b>   | <b>\$ 7,092.92</b>   | <b>\$ 7,447.56</b>   | <b>\$ 7,819.94</b>   | <b>\$ 8,210.94</b>   |
| Sueldos y Beneficios del personal de seguridad | \$ 6,275.16          | \$ 6,588.92          | \$ 6,918.36          | \$ 7,264.28          | \$ 7,627.50          |
| Sistemas de Circuito Cerrado y alarma          | \$ 480.00            | \$ 504.00            | \$ 529.20            | \$ 555.66            | \$ 583.44            |
| <b>GASTOS DE VENTAS</b>                        | <b>\$ 29,478.73</b>  | <b>\$ 30,952.67</b>  | <b>\$ 32,500.30</b>  | <b>\$ 34,125.32</b>  | <b>\$ 35,831.58</b>  |
| Publicidad y promoción                         | \$ 1,200.00          | \$ 1,260.00          | \$ 1,323.00          | \$ 1,389.15          | \$ 1,458.61          |
| Comisiones a agencias                          | \$ 20,947.21         | \$ 21,994.57         | \$ 23,094.30         | \$ 24,249.01         | \$ 25,461.46         |
| Comisiones a tarjetas de crédito               | \$ 7,331.52          | \$ 7,698.10          | \$ 8,083.00          | \$ 8,487.15          | \$ 8,911.51          |
| <b>GASTOS FINANCIEROS</b>                      | <b>\$ 7,700.00</b>   | <b>\$ 6,463.61</b>   | <b>\$ 5,091.21</b>   | <b>\$ 3,567.86</b>   | <b>\$ 1,876.93</b>   |
| Gastos de intereses sobre el prestamo          | \$ 7,700.00          | \$ 6,463.61          | \$ 5,091.21          | \$ 3,567.86          | \$ 1,876.93          |
| <b>TOTAL GASTOS GENERALES</b>                  | <b>\$ 133,599.58</b> | <b>\$ 138,384.18</b> | <b>\$ 143,333.83</b> | <b>\$ 148,121.63</b> | <b>\$ 153,400.75</b> |

Se puede ver un Balance General de Gastos en los primeros 5 años de la compañía, desglosado anualmente. Se aprecian desde los gastos más básicos como son los Sueldos, hasta los pagos necesarios para poder pagar el préstamo necesario para iniciar la operación.



## 6.1.8 Proyección de estado de resultado anual

Tabla 15. Proyección de estado de resultado anual

| Centro de Retiro Recreacional Bayrak                    |                     |                     |                     |                      |                      |
|---|---------------------|---------------------|---------------------|----------------------|----------------------|
| PROYECCIÓN DE ESTADO DE RESULTADOS ANUAL                |                     |                     |                     |                      |                      |
| Del 01 enero al 31 de diciembre de cada año             |                     |                     |                     |                      |                      |
| RUBROS  | AÑO 1               | AÑO 2               | AÑO 3               | AÑO 4                | AÑO 5                |
| Ingresos Totales  | \$ 155,164.50       | \$ 179,215.00       | \$ 206,993.32       | \$ 239,077.29        | \$ 276,134.27        |
| (-) Costos  | \$ 38,273.91        | \$ 40,187.61        | \$ 42,196.99        | \$ 44,306.84         | \$ 46,522.18         |
| = Utilidad Bruta en Ventas                              | \$ 116,890.59       | \$ 139,027.39       | \$ 164,796.34       | \$ 194,770.45        | \$ 229,612.09        |
| (-) Gastos de Administración                            | \$ 36,351.17        | \$ 37,894.74        | \$ 39,515.49        | \$ 40,890.29         | \$ 42,677.17         |
| (-) Gastos de Ventas                                    | \$ 29,478.73        | \$ 30,952.67        | \$ 32,500.30        | \$ 34,125.32         | \$ 35,831.58         |
| <b>(=) Utilidad antes de impuestos</b>                  | <b>\$ 51,060.69</b> | <b>\$ 70,179.98</b> | <b>\$ 92,780.54</b> | <b>\$ 119,754.84</b> | <b>\$ 151,103.34</b> |
| (-) Gastos Financieros                                  | \$ 7,700.00         | \$ 6,463.61         | \$ 5,091.21         | \$ 3,567.86          | \$ 1,876.93          |
| <b>= Utilidad antes de participación a trabajadores</b> | <b>\$ 43,360.69</b> | <b>\$ 63,716.37</b> | <b>\$ 87,689.33</b> | <b>\$ 116,186.99</b> | <b>\$ 149,226.41</b> |
| (-) Participación a trabajadores                        | \$ 6,504.10         | \$ 9,557.46         | \$ 13,153.40        | \$ 17,428.05         | \$ 22,383.96         |
| <b>= Utilidad antes de impuestos</b>                    | <b>\$ 36,856.59</b> | <b>\$ 54,158.92</b> | <b>\$ 74,535.93</b> | <b>\$ 98,758.94</b>  | <b>\$ 126,842.45</b> |
| (-) Impuesto a la renta                                 | \$ 8,477.01         | \$ 12,456.55        | \$ 17,143.26        | \$ 22,714.56         | \$ 29,173.76         |
| <b>UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO</b>                      | <b>\$ 28,379.57</b> | <b>\$ 41,702.37</b> | <b>\$ 57,392.66</b> | <b>\$ 76,044.38</b>  | <b>\$ 97,668.68</b>  |

Se muestra por medio de esta tabla los resultados proyectados en el primer año de operación del Centro de Retiro. Se refleja los costos mensuales, y la utilidad neta proyectada en el primer año.

### 6.1.9 Proyección de flujo de caja anual

Tabla 16. Proyección de flujo de caja anual

| PROYECCIÓN DEL FLUJO DE CAJA ANUAL |                   |               |               |               |               |               |
|------------------------------------|-------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| RUBROS                             | Inversión Inicial | AÑO 1         | AÑO 2         | AÑO 3         | AÑO 4         | AÑO 5         |
| <b>FLUJO OPERACIONAL</b>           |                   |               |               |               |               |               |
| Ingresos Totales                   |                   | \$ 155,164.50 | \$ 179,215.00 | \$ 206,993.32 | \$ 239,077.29 | \$ 276,134.27 |
| (-) Egresos de efectivo            |                   | \$ 98,624.12  | \$ 118,536.45 | \$ 130,747.10 | \$ 144,466.41 | \$ 160,020.84 |
| Gastos de operación                |                   | \$ 38,273.91  | \$ 40,187.61  | \$ 42,196.99  | \$ 44,306.84  | \$ 46,522.18  |
| Gastos de administración           |                   | \$ 30,871.48  | \$ 32,415.05  | \$ 34,035.81  | \$ 35,737.60  | \$ 37,524.48  |
| Gastos de ventas                   |                   | \$ 29,478.73  | \$ 30,952.67  | \$ 32,500.30  | \$ 34,125.32  | \$ 35,831.58  |
| Participación de trabajadores      |                   | \$ -          | \$ 6,504.10   | \$ 9,557.46   | \$ 13,153.40  | \$ 17,428.05  |
| Impuesto a la renta                |                   | \$ -          | \$ 8,477.01   | \$ 12,456.55  | \$ 17,143.26  | \$ 22,714.56  |
| <b>(=) FLUJO NETO OPERACIONAL</b>  |                   | \$ 56,540.38  | \$ 60,678.55  | \$ 76,246.22  | \$ 94,610.88  | \$ 116,113.43 |

Se muestra por medio de esta tabla los resultados proyectados en los primeros 5 años de operación del Centro de Retiro. Se refleja los costos anuales, y la utilidad neta proyectada en los primeros 5 años



## 6.1.10 Proyección de estado de resultado mensual primer año

Tabla. 17. Proyección de Estado de Resultados Mensual del Primer Año

| Centro de Retiro Recreacional Bayrak                      |                  |                    |                    |                    |                    |                    |                    |                    |                    |                    |                    |                    |
|---|------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| PROYECCIÓN DE ESTADO DE RESULTADOS MENSUAL DEL PRIMER AÑO |                  |                    |                    |                    |                    |                    |                    |                    |                    |                    |                    |                    |
| RUBROS  | MES 1            | MES 2              | MES 3              | MES 4              | MES 5              | MES 6              | MES 7              | MES 8              | MES 9              | MES 10             | MES 11             | MES 12             |
| Ingresos Totales  | \$ 12,000.00     | \$ 12,000.00       | \$ 12,000.00       | \$ 12,600.00       | \$ 12,600.00       | \$ 12,600.00       | \$ 13,230.00       | \$ 13,230.00       | \$ 13,230.00       | \$ 13,891.50       | \$ 13,891.50       | \$ 13,891.50       |
| (-) Costos  | \$ 4,930.00      | \$ 4,930.00        | \$ 4,930.00        | \$ 5,176.50        | \$ 5,176.50        | \$ 5,176.50        | \$ 5,435.33        | \$ 5,435.33        | \$ 5,435.33        | \$ 5,707.09        | \$ 5,707.09        | \$ 5,707.09        |
| = Utilidad Bruta en Ventas                                | \$ 7,070.00      | \$ 7,070.00        | \$ 7,070.00        | \$ 7,423.50        | \$ 7,423.50        | \$ 7,423.50        | \$ 7,794.68        | \$ 7,794.68        | \$ 7,794.68        | \$ 8,184.41        | \$ 8,184.41        | \$ 8,184.41        |
| (-) Gastos de Administración                              | \$ 3,883.42      | \$ 2,933.42        | \$ 2,933.42        | \$ 2,933.42        | \$ 2,933.42        | \$ 2,933.42        | \$ 3,133.42        | \$ 2,933.42        | \$ 2,933.42        | \$ 2,933.42        | \$ 2,933.42        | \$ 2,933.42        |
| (-) Gastos de Ventas                                      | \$ 2,287.00      | \$ 2,287.00        | \$ 2,287.00        | \$ 2,396.35        | \$ 2,396.35        | \$ 2,396.35        | \$ 2,511.17        | \$ 2,511.17        | \$ 2,511.17        | \$ 2,631.73        | \$ 2,631.73        | \$ 2,631.73        |
| (=) Utilidad antes de impuestos e intereses               | \$ 899.58        | \$ 1,849.58        | \$ 1,849.58        | \$ 2,093.73        | \$ 2,093.73        | \$ 2,093.73        | \$ 2,150.08        | \$ 2,350.08        | \$ 2,350.08        | \$ 2,619.26        | \$ 2,619.26        | \$ 2,619.26        |
| (-) Gastos Financieros                                    | \$ 53.47         | \$ 53.47           | \$ 53.47           | \$ 53.47           | \$ 53.47           | \$ 53.47           | \$ 53.47           | \$ 53.47           | \$ 53.47           | \$ 53.47           | \$ 53.47           | \$ 53.47           |
| = Utilidad antes de participación a trabajadores          | \$ 846.10        | \$ 1,796.10        | \$ 1,796.10        | \$ 2,040.25        | \$ 2,040.25        | \$ 2,040.25        | \$ 2,096.61        | \$ 2,296.61        | \$ 2,296.61        | \$ 2,565.79        | \$ 2,565.79        | \$ 2,565.79        |
| (-) Participación a trabajadores                          | \$ 126.92        | \$ 269.42          | \$ 269.42          | \$ 306.04          | \$ 306.04          | \$ 306.04          | \$ 314.49          | \$ 344.49          | \$ 344.49          | \$ 384.87          | \$ 384.87          | \$ 384.87          |
| = Utilidad antes de impuestos                             | \$ 719.19        | \$ 1,526.69        | \$ 1,526.69        | \$ 1,734.22        | \$ 1,734.22        | \$ 1,734.22        | \$ 1,782.12        | \$ 1,952.12        | \$ 1,952.12        | \$ 2,180.92        | \$ 2,180.92        | \$ 2,180.92        |
| (-) Impuesto a la renta                                   | \$ 165.41        | \$ 351.14          | \$ 351.14          | \$ 398.87          | \$ 398.87          | \$ 398.87          | \$ 409.89          | \$ 448.99          | \$ 448.99          | \$ 501.61          | \$ 501.61          | \$ 501.61          |
| <b>UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO</b>                        | <b>\$ 553.77</b> | <b>\$ 1,175.55</b> | <b>\$ 1,175.55</b> | <b>\$ 1,335.35</b> | <b>\$ 1,335.35</b> | <b>\$ 1,335.35</b> | <b>\$ 1,372.23</b> | <b>\$ 1,503.13</b> | <b>\$ 1,503.13</b> | <b>\$ 1,679.31</b> | <b>\$ 1,679.31</b> | <b>\$ 1,679.31</b> |

Se proyecta el flujo de caja para los primeros 5 años de operación, donde podemos ver los ingresos anuales de la compañía y los egresos, tanto de sueldos como de impuestos varios.

### 6.1.11 Cálculo del punto de equilibrio en dólares

El Punto de Equilibrio nos permite saber el nivel mínimo de ingresos totales que debe tener el proyecto para cubrir todos sus costos. Es decir, cuando el proyecto este en un balance 0, donde no existan ganancias pero tampoco perdidas.

Lo podemos hallar por medio de la siguiente fórmula:

$$\text{Punto de Equilibrio en Dólares} = \frac{\text{Costos Fijos Totales en dólares}}{(100\% - \% \text{ de costos variables})} = \text{US\$}$$

Para poderla aplicar debemos determinar 2 valores:

1. Valor de los costos fijos
2. Porcentaje de costos variables

Luego de determinar estos Valores en los primeros 5 años, podemos concluir con la siguiente tabla:

*Tabla 18. Punto de equilibrio*

CALCULAR:

| Punto de Equilibrio para el primer año                 |  | Año 1         | Año 2         | Año 3         | Año 4         | Año 5         |
|--|--|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| COSTOS FIJOS TOTALES: Gastos Generales                 |  | \$ 133,599.58 | \$ 138,384.18 | \$ 143,333.83 | \$ 148,121.63 | \$ 153,400.75 |
| COSTOS VARIABLES: Costos de Ventas                     |  | \$ 38,273.91  | \$ 40,187.61  | \$ 42,196.99  | \$ 44,306.84  | \$ 46,522.18  |
| Ingresos Totales                                       |  | \$ 155,164.50 | \$ 179,215.00 | \$ 206,993.32 | \$ 239,077.29 | \$ 276,134.27 |
| % COSTOS VARIABLES: Costo de Ventas / Ingresos Totales |  | 24.67%        | 22.42%        | 20.39%        | 18.53%        | 16.85%        |
| Punto de Equilibrio para el primer año                 |  | \$ 50,806.08  | \$ 51,804.34  | \$ 53,001.75  | \$ 54,385.86  | \$ 55,948.13  |

## 6.1.12 Rentabilidad del proyecto

Tabla 19. Rentabilidad del proyecto

| <b>ANÁLISIS DE RENTABILIDAD DEL PROYECTO</b> |  |              |              |              |              |  |
|--|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--|
| <b>INDICADOR</b>                             | <b>AÑO 1</b>                                   | <b>AÑO 2</b> | <b>AÑO 3</b> | <b>AÑO 4</b> | <b>AÑO 5</b> |  |
| <b>MARGEN BRUTO</b>                          | Utilidad Bruta/ Ingresos Totales = %<br>75.33% | 77.58%       | 79.61%       | 81.47%       | 83.15%       |  |
| <b>MARGEN NETO</b>                           | Utilidad Neta/ Ingresos Totales = %<br>18.29%  | 23.27%       | 27.73%       | 31.81%       | 35.37%       |  |
| <b>ROA (RETORNO SOBRE ACTIVOS)</b>           | Utilidad Neta / Activo Total = \$<br>0.22      | 0.25         | 0.26         | 0.26         | 0.26         |  |
| <b>ROE (RETORNO SOBRE CAPITAL)</b>           | Utilidad Neta / Capital = \$<br>0.95           | 1.40         | 1.93         | 2.55         | 3.28         |  |

Podemos ver en números, la rentabilidad del proyecto. En esta tabla podemos ver el margen bruto, el margen neto, el ROA (Retorno sobre activos) y el ROE (Retorno sobre Capital). Desde el comienzo de las operaciones hasta el quinto año.

### 6.1.13 Escenarios

Tabla 20. Escenarios

|                                | <b>PESIMISTA</b> | <b>CASO BASE</b> | <b>OPTIMISTA</b> |
|--------------------------------|------------------|------------------|------------------|
| <b>TASA DE DESCUENTO</b>       | 9%               | 12%              | 15%              |
| <b>VAN</b>                     | \$ 31,040.96     | \$ 99,160.02     | \$ 167,279.08    |
| <b>TIR</b>                     | 21%              | 43%              | 65%              |
| <b>B/C</b>                     | 0.25             | 0.99             | 1.73             |
| <b>PERÍODO DE RECUPERACIÓN</b> |                  |                  |                  |

Se realiza un análisis de los escenarios que se pueden dar en el centro de Retiro Recreacional, tanto análisis pesimista, Estimado y finalmente Optimista. Según lo determinado a lo largo del estudio financiero, se encontró un TIR (Tasa Interna de Retorno) de un 43% durante el primer año de actividad económica. Lo cual hace del centro de retiro una gran inversión, vemos adicionalmente dos escenarios, el optimista y el pesimista. En el primero se observa un TIR del 21% el cual hace rentable la actividad económica con un retorno a mediano plazo. En el Segundo se considera el caso optimista, en el cual se proyecta un TIR de 65%, el cual mejora significativamente el retorno del dinero. Luego se procede a determinar el VAN (Valor Actual Neto) en primera instancia el análisis financiero y con los datos del flujo neto de caja se determina el VAN es de \$ 99,160.02 el cual ayuda al momento de tomar decisiones, este indica que el proyecto es viable y con buena utilidad de trabajo. Además se hace el análisis pesimista y optimista, en el primero se determina un VAN de \$31,040.96 y en segundo un VAN de \$167,279.08, esto hace que el Proyecto sea Rentable y una excelente opción para invertir.

## 6.1.14 Depreciación y amortización

Tabla 21. Depreciación y amortización

| CUADRO DE DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES           |                |                   |                   |            |          | DEPRECIACION MENSUAL |                 |                 |                 |                 | DEPRECIACIONES ANUALES |  |  |  |  |
|---|----------------|-------------------|-------------------|------------|----------|----------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|------------------------|--|--|--|--|
| RUBROS  | VALOR DEL BIEN | % VALOR RESIDUAL  | AÑOS DE VIDA UTIL | PRIMER AÑO | 27.25    | AÑO 1                | AÑO 2           | AÑO 3           | AÑO 4           | AÑO 5           |                        |  |  |  |  |
| EQUIPOS DE CÓMPUTO                                  | 1,089.98       | 10%               | 3                 | 326.99     | 326.99   | 326.99               | 326.99          | 326.99          | -               | -               |                        |  |  |  |  |
| EQUIPOS Y ENSERES                                   | 7,811.82       | 10%               | 10                | 58.59      | 703.06   | 703.06               | 703.06          | 703.06          | 703.06          | 703.06          |                        |  |  |  |  |
| MOBILIARIOS   | 8,884.78       | 10%               | 10                | 66.64      | 799.63   | 799.63               | 799.63          | 799.63          | 799.63          | 799.63          |                        |  |  |  |  |
| VEHICULOS   | 7,000.00       | 10%               | 5                 | 105.00     | 1,260.00 | 1,260.00             | 1,260.00        | 1,260.00        | 1,260.00        | 1,260.00        |                        |  |  |  |  |
| EDIFICIO  | 42,000.00      | 10%               | 20                | 157.50     | 1,890.00 | 1,890.00             | 1,890.00        | 1,890.00        | 1,890.00        | 1,890.00        |                        |  |  |  |  |
| <b>SUMA TOTAL DEPRECIACIONES</b>                    |                |                   |                   |            |          | <b>414.97</b>        | <b>4,979.69</b> | <b>4,979.69</b> | <b>4,979.69</b> | <b>4,652.69</b> |                        |  |  |  |  |
|   |                |                   |                   |            |          |                      |                 |                 |                 |                 |                        |  |  |  |  |
|   |                |                   |                   |            |          |                      |                 |                 |                 |                 |                        |  |  |  |  |
| CUADRO DE AMORTIZACIONES DE GASTOS PREOPERACIONALES |                |                   |                   |            |          | AMORTIZACION MENSUAL |                 |                 |                 |                 | AMORTIZACIONES ANUALES |  |  |  |  |
| RUBROS  | VALOR          | AÑOS AMORTIZACION | PRIMER AÑO        | 8.33       | AÑO 1    | AÑO 2                | AÑO 3           | AÑO 4           | AÑO 5           |                 |                        |  |  |  |  |
| GASTOS PREPAGADOS                                   | 500.00         | 5                 | 8.33              | 100.00     | 100.00   | 100.00               | 100.00          | 100.00          | 100.00          |                 |                        |  |  |  |  |
| ESTUDIOS Y DISEÑOS ARQUITECTONICOS                  | 2,000.00       | 5                 | 33.33             | 400.00     | 400.00   | 400.00               | 400.00          | 400.00          | 400.00          |                 |                        |  |  |  |  |
| <b>SUMA TOTAL AMORTIZACIONES</b>                    |                |                   |                   |            |          | <b>41.66</b>         | <b>500.00</b>   | <b>500.00</b>   | <b>500.00</b>   | <b>500.00</b>   |                        |  |  |  |  |

La depreciación que se usó es la de línea recta, la cual nos proporciona valores iguales en cada año. De igual manera podemos analizar la amortización de los diversos gastos que se realizaron, en este caso vemos la amortización de los gastos prepagados y los estudios y diseños arquitectónicos.

## Recomendaciones

Mediante este estudio de factibilidad se pudo conocer que es necesaria la implementación de más centro de retiro, gerontológicos ya que con los grandes avances médicos la expectativa de vida se ha incrementado dando como resultado el incremento de la población en los adultos mayores.

Al final de este estudio de factibilidad se determinó que la creación de un “*Centro de Retiro Recreacional*” causará un gran impacto en la sociedad, ya que es una idea nueva, original, además de que servirá para impulsar el turismo en el cantón de Playas Villamil., ayudará a mejorar la calidad de vida de los huéspedes, así como también impulsará la economía del sector a través de la creación de plazas de trabajo, y de cierta manera se promocionará sus las artesanías ya que todos los muebles serán exclusivamente de los artesanos de la zona.

Al momento de realizar el proyecto, será necesario que se capacite a todas las personas que trabajen dentro del “*Centro*” para de esta manera asegurar la calidad en los servicios que se van a ofrecer.

## Conclusiones

Mediante la elaboración de este proyecto, se conoció la gran necesidad de varios servicios para el adulto mayor.

Se conoció sobre la historia de la hotelería, las necesidades de los adultos mayores en otras partes del mundo de éstos, y de los geriátricos.

También se pudo conocer los temores y debilidades que sufre este grupo social y la necesidad de apoyarlos con este tipo de empresas.

También será necesario realizar una gran publicidad para que se conozca todos los servicios del “Centro” y sus beneficios de esta manera los futuros huéspedes se sentirán animados y se decidirán a conocer y una vez que conozcan las instalaciones más los servicios y el ambiente que se crea, “*Bayrak*” será el número uno en la mente del consumidor.

Además, también será necesario tener en cuenta que en el mes de febrero del 2013 serán las nuevas elecciones en la que no se sabe cuál será el nuevo partido gobernante, vale la pena tener en cuenta que las leyes o políticas inherentes a este sector pueden cambiar.

Por último, vale la pena recalcar, que al iniciar este proyecto se ayudará no sólo a los adultos mayores, sino también a la comunidad del sector de Playas, a sus artesanos, a las familias involucradas indirectamente, al medio ambiente y al turismo en general, tanto nacional como internacional.

## Referencias Bibliográficas

Arranz. L. (2000) ¿Qué es la geriatría?. *Saludalia.com.* (25). Resumen  
Recuperado: <http://www.saludalia.com/salud-familiar/que-es-geriatria>

Amiel Henri F.: *“Saber envejecer es la obra maestra de la vida” Frase célebre.*

American Express. Lema Citado y Recuperado en:  
[www.slideshare.net/ggrros/gestin-de-la-calidad-total](http://www.slideshare.net/ggrros/gestin-de-la-calidad-total)

Asilos.net. S.F ¿Qué residencia escoger. *Asilos.net.*(9). Resumen  
Recuperado: <http://www.asilos.net/residencia.html>

Asilos.net. S.F Balnearios para mayores de la tercera edad. *Asilos.net.*(14).  
Resumen Recuperado: <http://www.asilos.net/balnearios.html>

Ávila. H. L. (2012). Introducción a la metodología de la investigación. *Los métodos de la investigación social, (9)*. Biblioteca Virtual eumed.net. Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2006c/203/2a.htm>

Banco Central del Ecuador. (2012). Estadísticas Macroeconómicas Presentación estructural 2012. Recuperado en:  
<http://www.bce.fin.ec/frame.php?CNT=ARB0000019>

Baker, T. L. (1997). *Doing Social Research*, 2ª. ed., Ed. McGraw-Hill, United States of America.



Bergman. I. “Envejecer es como escalar una gran montaña: mientras se sube, las fuerzas disminuyen, pero la mirada es más libre, amplia y serena”. Frase célebre.

Constitución de La Republica del Ecuador (2008) Sección Primera, adultas y adultos mayores. Art.36. p.30

Daichman. I. (1999) La difícil tarea de cuidar. En: Primeras jornadas internacionales para una mejor conciencia gerontológica. Buenos Aires: AMAOTE (Asociación Mutual de Agentes de Organismos de la Tercera Edad). Pp 59.

Danhke, G.L (1989). Investigación y comunicación. En: Fernández Collado, C, *La comunicación humana: Ciencia social*. México: McGraw-Hill.

Diario El Universo. (2012,06,10). Ecuador registra crecimiento económico de 5,2% interanual del segundo trimestre del 2012. Recuperado en: <http://www.eluniverso.com/2012/10/06/1/1356/economia-ecuador-crecio-52-interanual-segundo-trimestre-2012.html>

Diario El Universo. (2012,28,08). Economía del Ecuador crecería por encima del 4% el 2013, afirma Ministro de Finanzas. Recuperado en: <http://www.eluniverso.com/2012/08/28/1/1356/economia-ecuador-creceria-encima-4-2013-afirma-ministro-finanzas.html>

E-conomic. Sistema de contabilidad en línea. (2000). Definición del Marketing Mix.(7) Recuperado en: <http://www.e-conomic.es/programa/glosario/definicion-marketing-mix>

- ecostravel.com. (2012). Información de General Playas Villamil. (6).  
Quito – Ecuador. Consultado: Ecostravel.com citando a UNESCO.  
Resumen de <http://www.ecostravel.com/ecuador/ciudades-destinos/playas.php#subtitulo>
- El Ciudadano. (2009, 16, 07). La hotelería, eje de la oferta turística del Ecuador. Recuperado en: [http://www.elciudadano.gob.ec/index.php?option=com\\_content&view=article&id=4018:la-hoteleria-eje-de-la-oferta-turistica-del-ecuador&catid=3:economia&Itemid=44](http://www.elciudadano.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=4018:la-hoteleria-eje-de-la-oferta-turistica-del-ecuador&catid=3:economia&Itemid=44)
- El Universo. (2012, 06, 04). Inflación de marzo, la más alta de los últimos 36 meses. Recuperado en: <http://www.eluniverso.com/2012/04/06/1/1356/inflacion-marzo-mas-alta-ultimos-36-meses.html>
- Federación Hotelera del Ecuador (2012). Origen/Reseña Histórica. AHOTEC.(5) Recuperado en: <http://www.hotelesecuador.com/disptxt.php?menu=1&submenu1=7&idiom=1>
- Fernández (1975). Sobre Cesar Ritz. En: Quesada, R. C (2007) Elementos del Turismo. San José: EUNED
- Fernández. P. (1996). Determinación del tamaño muestral. En: <http://www.fisterra.com>. Recuperado en: <http://www.fisterra.com/mbe/investiga/9muestras/9muestras2.asp#biblio>

Freire. A, Miranda. A, Quizphe. M, Reyes. C. (2011). Plan de Proyecto de investigación “Delicias artesanales”. P.27

Freire. A, Miranda. A, Quizphe. M, Reyes. C. (2011). Plan de Proyecto de investigación “Delicias artesanales”. P.31

Freire. A, Miranda. A, Quizphe. M, Reyes. C. (2011). Plan de Proyecto de investigación “Delicias artesanales”. P.63

Garza, A (1988). Manual de técnicas de investigación para estudiantes de ciencias sociales, 70, reimp; Ed. Harla, México.

INEC. (2010). Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. Recuperado en: <http://www.inec.gob.ec/estadisticas/>

INEC. (2006). Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. Epidemiológico en el Adulto Mayor Ecuatoriano. Recuperado P.9 En:[http://www.inec.gob.ec/estadisticas/index.php?option=com\\_remository&Itemid=&func=startdown&id=775&lang=es&TB\\_iframe=true&height=250&width=800](http://www.inec.gob.ec/estadisticas/index.php?option=com_remository&Itemid=&func=startdown&id=775&lang=es&TB_iframe=true&height=250&width=800)

Información de los Competidores: Hostería Bellavista Playas (2012) En: <http://www.hosteriabellavista.com.ec/index-2.html>

Información de los Competidores: Hostería Puerto Faro (2012) En: <http://puertofaro.com/contactenos.html>

Información de los Competidores: Hostería Sinfonía del Mar (2012) En: <http://www.hosteriasinfoniadelmar.com/espanol/espanol.html>

Información de los Competidores: Hotel Ana (2012) En:  
<http://www.hotelanaplayas.com/>

Información de los Competidores: La Posada del Sueco (2012) En:  
[http://www.laposadadelsueco.com/spanish#!\\_\\_spanish](http://www.laposadadelsueco.com/spanish#!__spanish)

internationalliving.com. (2012). Reasons to retire in Ecuador. Consultado el 7/sep/2012. *Retire in Ecuador: Let your Money take you further(11)*. Recuperado de <http://internationalliving.com/countries/ecuador/retire/>

ISO (2009) Organización Internacional para la Estandarización. Recuperado en: <http://www.iso.org/iso/home.html>

Kerlinger (1983). En: Ávila. L. H. *Introducción a la metodología de la investigación (13) Biblioteca Virtual eumed.net*. Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2006c/203/2i.htm>

Martin. I. (2012). Providing personal Home care services with a personal touch. *Retired at Home. (4) Resumen* Recuperado de: <http://retireathome.com/company/>

Miranda. A, Quizphe. M, Reyes. C. citando a Piedrahita (2011). Plan de Proyecto de Investigación. “Delicias Artesanales ”P.24

Promonegocios.net (2007). Definición de Investigación de Mercado. Citando a: Malhotra. N (2004). Recuperado en: <http://www.promonegocios.net/investigacion-mercados/definicion-investigacion-mercados.html>

- Quesada. J, Alvares. P, (2011). El lado oscuro de la soledad. *Elecciones municipales y autonomía* (35). Resumen Recuperado: <http://vivalabolsa.yuku.com/topic/18318#.UKVJIORHAgS>
- RAE. (2012). Real Academia Española. Significado de Entrevista. En: <http://www.rae.es/RAE/Noticias.nsf/Home?ReadForm>
- RAE. (2012). Real Academia Española. Significado de Geriátrica. En: <http://www.rae.es/RAE/Noticias.nsf/Home?ReadForm>
- Stegeman. I, Otte-Trojel. T, Costongs. C, Considine, J. (2012). Healthy and active ageing. *EuroHealthNet*. Resumen recuperado de: <http://www.imsersomayores.csic.es/documentos/documentos/eurohealthnet-healthyandactiveageing.pdf>
- tatsachen-ueber-deutschland.de. S.F. Personas mayores activas y autónomas. *La actualidad de Alemania* (2). Resumen Recuperado: <http://www.tatsachen-ueber-deutschland.de/es/sociedad/main-content-08/personas-mayores-activas-y-autonomas.html>
- Touchmark (2012). Chief Executive Officer Touchmark. *Profile*. (4). Resumen Recuperado: <http://touchmark.com/profile/werner-g-nistler.pdf>
- Touchmark (2012). Services. (8). Resumen Recuperado: <http://touchmark.com/>
- Valderrama H (1997). Manual argentino para el cuidado de ancianos. Santa Fe: Imprenta Lux.
- Zapata. P. S.F. Contabilidad de costos (49). Resumen Recuperado en: <http://www.elcontador.com.ec/imagesFTP/2356.boletin99.pdf>

## **Bibliografía de Gráficos**

Gráfico 1. Las 5 fuerzas de Porter. En: [sinergiacreativa.wordpress.com](http://sinergiacreativa.wordpress.com)

Gráfico 7. Hidroterapia para el adulto mayor 1. En:

<http://jorgeluisguanuche.blogspot.com/2012/03/hidroterapia.html>

Gráfico 8. Hidroterapia para el adulto mayor 2. En:

<http://fundacionintegrar.blogspot.com/2009/07/hidroterapia-actividades-acuaticas-para.html>

Gráfico 9. Fango-terapia En:

<http://blogdemariatq.blogspot.com/2011/11/fangoterapia.html>

Gráfico 10. Bailoterapia 1. En: <http://pichincha.evisos.ec/tercera-edad-actividad-fisica-y-recreacion-id-73080>

Gráfico 11. Bailoterapia 2. En: <http://quito.empleo.com.ec/bailoterapia-para-tercera-edad-juegos-de-salon-pintura-viii-106687-cursosclases>

Gráfico 12. Recepción. En: <http://decoracion2.com/estilos/rustico/>

Gráfico 13. Cocina. En: <https://www.facebook.com/cetol.tendencias?filter>

Gráfico 14. Habitación rustica1. En: [cetol.tendencias.com](http://cetol.tendencias.com)

<https://www.facebook.com/cetol.tendencias?filter=1>

Gráfico 15. Habitación 2

(decoración.facilísimo.com)[http://decoracion.facilissimo.com/foros/estilos/clasico-renovado/dormitorios-rusticos\\_645154.html](http://decoracion.facilissimo.com/foros/estilos/clasico-renovado/dormitorios-rusticos_645154.html)

Gráfico 16. Habitación 3

(india.pordescubrir.com)<http://india.pordescubrir.com/hoteles-curiosos-hotel-en-lo-alto-de-un-arbol.html>

Gráfico 17. Habitación 4

(letsbookhotel.com)<http://www.letsbookhotel.com/es/indonesia/lovina/hotel/waka-shorea-resort.aspx>

Gráfico 18. Habitación 5 (hoteca.com)[http://www.hoteca.com/Hoteles-en-Holbox/Hotel\\_Xaloc\\_Resort-A19644.html](http://www.hoteca.com/Hoteles-en-Holbox/Hotel_Xaloc_Resort-A19644.html)

Gráfico 19. Piscina (letsbookhotel.com)

<http://www.letsbookhotel.com/es/brazil/cumbuco/hotel/0031-pousada.aspx>

Gráfico 20. Piscina 2 (utilidad.com)[http://www.utilidad.com/tercera-edad-los-beneficios-de-la-natacion-en-los-mayores\\_2517](http://www.utilidad.com/tercera-edad-los-beneficios-de-la-natacion-en-los-mayores_2517)

Gráfico 21. Playa (es.123rf.com)[http://es.123rf.com/photo\\_3224013\\_sonriente-personas-de-la-tercera-edad-en-vacaciones.html](http://es.123rf.com/photo_3224013_sonriente-personas-de-la-tercera-edad-en-vacaciones.html)

Gráfico 23. Logo posada del sueco (laposadadelsueco.com)

Gráfico 24. Logo hostería bellavista (<http://reservas.com.ec/establecimientos/119>)

Gráfico 25. Logo Sinfonía del Mar

(<http://www.hotelesplayasecuador.com/hosterias-playas-ecuador.html>)

Gráfico 26. Logo Hostería Puerto Faro ([facebook.com/pages/Hosteria-Puerto-Faro](https://www.facebook.com/pages/Hosteria-Puerto-Faro))

Gráfico 27. Logo Hotel Ana ([hotelanaplaya.com](http://hotelanaplaya.com))

# **Anexos**



## Anexo 1. Encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

### ENCUESTA

Esta encuesta forma parte de un estudio que tiene como finalidad la creación de un servicio como proyecto de tesis, el nombre del proyecto es “estudio de factibilidad para la creación de un centro de retiro recreacional para los adultos mayores”. Por favor ayúdenos respondiendo las siguientes preguntas de la encuesta No le quitaremos más de 5 minutos de su valioso tiempo. Gracias.

Edad: \_\_\_\_\_ Profesión: \_\_\_\_\_ Sexo: F  M

1. ¿Usted tiene familiares mayores de 60 años?

No

Si

¿Cuantos?

2. ¿Usted conoce algún Centro de Retiro?

No

Si

3. En una escala del 1 al 6, donde 6 es "muy interesante" y 1 es "nada interesante"

¿Qué piensa de los asilos para ancianos?

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|---|---|---|---|---|
|   |   |   |   |   |   |

¿Qué le parece un centro de retiro recreacional para Adultos Mayores?

|   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|   |   |   |   |   |   |

4.

5. ¿Usted enviaría a sus familiares a un centro de Retiro así?

No

Si

6. ¿Durante qué periodo los enviaría?

|            |            |       |         |                 |
|------------|------------|-------|---------|-----------------|
| 1 – 2 días | 3 – 7 días | 1 Mes | 3 Meses | Permanentemente |
|            |            |       |         |                 |

7. ¿Qué actividades disfruta realizando al aire libre?

---

8. ¿Qué actividades le gustaría que ellos realicen?

Baile

Ejercicios

Camping

Juegos de Mesa

Otros

Detalle otros:

---

9. ¿Cuál o cuáles de los siguientes aspectos le atraen del servicio?

|                            |                          |
|----------------------------|--------------------------|
| Es necesario               | <input type="checkbox"/> |
| Es innovador               | <input type="checkbox"/> |
| Tranquilidad               | <input type="checkbox"/> |
| Relajación                 | <input type="checkbox"/> |
| Tiempo para si mismo       | <input type="checkbox"/> |
| Contacto con la naturaleza | <input type="checkbox"/> |
| Ninguna de las anteriores  | <input type="checkbox"/> |
| Otro                       | <input type="checkbox"/> |

10. Valore del 1 al 10 las cualidades que más aprecia en una persona que lo esté atendiendo en los siguientes aspectos:

|             |                          |
|-------------|--------------------------|
| Cortesía    | <input type="checkbox"/> |
| Amabilidad  | <input type="checkbox"/> |
| Profesional | <input type="checkbox"/> |
| Paciencia   | <input type="checkbox"/> |
| Eficiencia  | <input type="checkbox"/> |

11. ¿En qué lugar le gustaría que se encuentre el centro de retiro?

| Costa | Sierra | Oriente |
|-------|--------|---------|
|       |        |         |

12. ¿Cuánto estaría Dispuesto a pagar usted por el cuidado mensual de sus familiares de la tercera Edad?

| menos de \$100 | 100-\$200 | 200-\$300 | 300-\$400 | 400-\$500 | 500-\$600 | más de \$600 |
|----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--------------|
|                |           |           |           |           |           |              |

13. ¿Sabe en qué consiste la Energía Renovable?

No  Si

14. ¿Considera Importante el uso de Energía Renovable?

No  Si

15. ¿Por qué?

---

---

Gracias por su tiempo.

## **Anexo 2. Carta para solicitar la entrevista**

Guayaquil, 22 de octubre de 2012

Lcda. Rosa Azúa Pincay  
Centro Gerontológico Dr. Arsenio de la Torre Marcillo  
En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo, María Auxiliadora Morante Freire con C.I. # 0915670509 estudiante egresada de la Carrera de Hotelería y Turismo de la UCSG, me encuentro realizando mi tesis de titulación sobre Estudio de Factibilidad para la creación de un Centro de Retiro Recreacional – Playas, razón por la necesito conocer sobre experiencias exitosas en el área, por ello solicito a Ud. muy respetuosamente se me conceda una reunión para realizarle una entrevista con el afán de conocer sobre su vasta experiencia como Directora de este Centro que tan acertadamente dirige.

Esperando tener una respuesta positiva a la petición realizada a Usted, le agradezco de antemano y me despido reiterándole sentimientos de consideración y estima.

Atentamente,

Ma. Auxiliadora Morante F.  
0985151550  
042-837548

### Anexo 3. Díptico

## CENTRO DE RETIRO RECREACIONAL BAYRAK

---



"Disfrute los años Dorados"

---

Km 4,5 vía Playas Data. Lotización San  
Agustín. Manzana. B – Solar 7

---

El Centro de Estero Recreacional. Hayaké para a nos clientes los siguientes servicios.



#### Yoga

Por medio de la práctica de diferentes ejercicios del Yoga tanto físicos como de respiración, se consigue purificar el cuerpo, mejorar el sistema nervioso, y muchos beneficios del cuerpo.

Tasa es: \$3,00



#### Bailoterapia

Mejora la parte motriz y la resistencia, aumentando su agilidad, equilibrio y flexibilidad, además fortalece a todo el sistema cardiovascular, es decir mejora toda la salud en general.

Tasa es: \$3,00



#### Hidroterapia

Consiste en alternar agua caliente con agua fría, con la finalidad de estimular la circulación sanguínea y adicionalmente ayuda a que las personas experimenten beneficios como la depresión.

Tasa es: \$10,00



#### Fango terapia

Puede mejorar la circulación sanguínea y eliminar todo tipo de desechos tóxicos que el cuerpo le envía durante altas temperaturas de verano, sodio y potasio absorbe estos desechos tóxicos, ayudando a purificar el cuerpo y renovar.

Tasa es: \$10,00

---

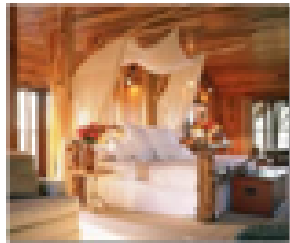
Página 2



#### **Meditación**

Esta actividad les da a los huéspedes la habilidad de conectar con la mente, de reducir las tensiones, promover la calma mental y positiva. Estadando así en un buen y tomar mejores decisiones.

**Precio: \$2,00**



#### **Habitación Simple**

Espacio para dormir el producto, servicio o evento. Incluye una bandeja de recepción y sus amenidades.

**Precio: 15,00**



#### **Habitación Doble**

Espacio para dormir el producto, servicio o evento. Incluye una bandeja de recepción y sus amenidades.

**Precio: 25,00**

---

Bayrak se preocupa del medio Ambiente, por esta razón tiene implementada en sus instalaciones paneles solares y sistemas de reciclaje de agua.

Todo esto siempre pensando en la comodidad de sus clientes y usando tecnología de punta.

Todos nuestros servicios son pensados para mejorar la salud de nuestros huéspedes.

---

Página 3



---

**Centro de Retiro Recreacional Bayrak**

Km 4,5 vía Playas Data. Lotización San  
Agustín. Manzana. B – Solar 7