



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
SISTEMA DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS TURISTICAS Y
HOTELERAS**

TÍTULO:

Relación de los beneficios mentales y físicos con las actividades recreativas para adultos mayores. Diseño de un Resort para personas de la tercera edad en el cantón General Villamil Playas Provincia del Guayas.

AUTOR (A):

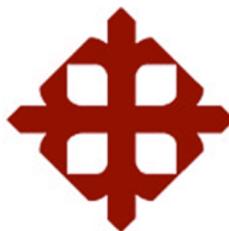
Gabriel Eduardo Cruz Baidal

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCION DEL
GRADO DE INGENIERO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS
TURISTICAS Y HOTELERAS**

TUTOR:

Ec. Pedro Andrés Cedeño Guerrero

**Guayaquil, Ecuador
2014**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE TURISMO Y HOTELERIA
SISTEMA DE EDUCACION A DISTANCIA**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por **Gabriel Eduardo Cruz Baidal** como requerimiento parcial para la obtención del Título de Ingeniero en **Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras**.

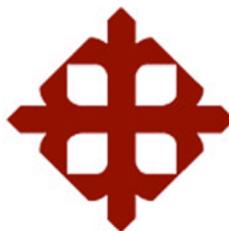
TUTOR

Ec. Pedro Cedeño Guerrero

DIRECTOR DE LA CARRERA

Ing. María Belén Salazar Raymond, Mgs.

Guayaquil, a los 29 del mes de Agosto del año 2014



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE TURISMO Y HOTELERIA
SISTEMA DE EDUCACION A DISTANCIA**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Gabriel Eduardo Cruz Baidal**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación **Relación de los beneficios mentales y físicos con las actividades recreativas para adultos mayores. Diseño de un Resort para personas de la tercera edad en el cantón General Villamil Playas Provincia del Guayas** previo a la obtención del Título **de Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras**, ha sido desarrollado en 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 total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 29 del mes de Agosto del año 2014

EL AUTOR (A)

Gabriel Eduardo Cruz Baidal



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARERRA DE TURISMO Y HOTELERIA
SISTEMA DE EDUCACION A DISTANCIA**

AUTORIZACIÓN

Yo, **Gabriel Eduardo Cruz Baidal**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: **Relación de los beneficios mentales y físicos con las actividades recreativas para adultos mayores. Diseño de un Resort para personas de la tercera edad en el cantón General Villamil Playas Provincia del Guayas.**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 29 del mes de Agosto del año 2014

EL AUTOR:

Gabriel Eduardo Cruz Baidal

AGRADECIMIENTO

Con la culminación de este proyecto quiero dar las gracias a mi madre Alexandra Noboa Baidal y a mis padres Gastón Cruz y Wilson Noboa por la motivación y sabiduría transmitida todos estos años y más que nada por su paciencia.

También quiero agradecer a mis tíos Franklin Cruz, Sonia Lorenzo, Nury Cruz, mis abuelas Olga Cevallos y Gladis Chang por siempre guiarme y mostrarme la clave del éxito con los símbolos de cariño y amor.

Con la misma energía doy gracias al Economista Pedro Cedenó por su guianza como tutor para la realización de esta tesis y mostrarme su calidad como profesional y emprendedor.

Al resto de personas que formaron parte de mi vida en general para ustedes muchas gracias.

GABRIEL EDUARDO CRUZ BAIDAL

DEDICATORIA

El trabajo presentado a continuación va dedicado a mi madre y a mi padre, por darme el mejor de los ejemplos en la vida, por siempre ser parte de mi mundo y por ofrecerme lo mejor que hay en él.

También quiero agradecer infinitamente a mi esposa por entregarme día a día su amor y apoyo incondicional.

A mis hermanos, mis queridos primos, abuelos, y a mis mejores amigos que la vida me ha puesto en el camino, porque de ellos me alimento con sabiduría y experiencia para la preparación de la vida.

Por todas esas cosas maravillosas, esto es para ustedes.

GABRIEL EDUARDO CRUZ BAIDAL



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

CALIFICACIÓN

Apellidos y Nombres	Nota final del Tutor

Pedro Cedeño Guerrero

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I.....	2
1.1 JUSTIFICACIÓN.....	2
1.3 PLANTEAMIENTO DE LA SITUACION PROBLEMÁTICA	3
1.4 CAUSA DEL PROBLEMA	3
1.5 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
1.6 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.7 Objetivo General:	4
1.8 Objetivos específicos:	4
CAPITULO II	5
2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	5
2.2.1 Los productos turísticos.....	5
2.2.2 Las Motivaciones de viaje	6
2.2.3 Adulto Mayor	6
2.2.4 Alojamiento Turístico.....	8
2.2.4.1 Modalidades de alojamiento turístico	9
2.2. FUNDAMENTACIÓN REFERENCIAL.....	10
2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	11
CAPITULO III	12
METODOLOGÍA.....	12
3.1 Aspectos Metodológicos	12
3.1.1 Tipos y diseños de Investigación.....	12
3.2 Estadística Descriptiva.....	14

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.4 La encuesta	14
3.5 Población y Muestra	15
3.5.1 Tipos de muestra	16
3.4.5 Fórmula para el cálculo de la muestra	17
CAPITULO IV	19
4.1 DIAGNÓSTICO	19
4.2 CONCLUSIONES DE LA ENCUESTA	28
CAPITULO V	29
DESARROLLO DE LA PROPUESTA	29
5.1 Características de la ubicación propuesta	29
5.1.1 Turismo	31
5.1.2 Clima.....	33
5.1.3 Accesibilidad.....	33
5.2 ANÁLISIS PESTAL (MACRO ENTORNO)	34
5.2.1. POLÍTICO Y LEGAL.....	34
5.2.2. ECONÓMICO	35
5.3 ANÁLISIS DE PORTER (5 fuerzas).....	36
5.4 Plan de Marketing	39
5.4.1 Análisis situacional	40
5.4.2 Análisis de mercado	41
5.5 Análisis Técnico	41
5.5.1 Desarrollo de la idea del negocio	41
5.5.2 Nombre del Resort:	42
5.5.3 Productos y servicios del proyecto a ofrecer	44
5.6 Perfil del Staff	45

5.7 Presupuesto de la investigación	46
CONCLUSIONES	47
BIBLIOGRAFÍA	49
ANEXOS	51
BIBLIOGRAFIA	
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	46
---------------	----

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No 1: Edad de los Encuestados	19
Gráfico No 2: Género de los encuestados.....	20
Gráfico No 3: Familiares con quien vive	21
Gráfico No 4: Turismo y jubilación	22
Gráfico No 5: Tipo de Turismo que le gustaría practicar	23
Gráfico No 6: Tipo de Hospedaje.....	24
Gráfico No 7: Tipo de actividades a realizar.....	25
Gráfico No 8: Ingresos Económicos	26
Gráfico No 9: Productos Turísticos	27

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1: Ubicación del Cantón General Villamil Playas	29
--	----

ÍNDICE DE FOTOS

Foto 1: Carretera Guayaquil – Playas desde el tramo progreso	33
--	----

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Símbolos de Cantón Playas.....	30
--	----

ÍNDICE DE ECUACIONES

Ecuación 1: Fórmula para el cálculo de la muestra	17
Ecuación 2: Fórmula aplicada para cálculo de la muestra.....	18

RESUMEN (ABSTRACT)

El turismo de la tercera edad en la actualidad es un nicho muy considerado en la industria turística puesto que se ha manifestado a través de las corrientes turísticas un importante segmento que ha visto en el Ecuador el mejor escenario.

Según un estudio realizado por la encuestadora turística Travel-in, el mayor número de visitantes al país son de la tercera edad: 60% sobrepasa los 65 años, mientras que tan solo un 10% son jóvenes lo que vislumbra un panorama alentador para las propuestas de oferta turística para adultos mayores.

Y es que no solo se trata de un aspecto económico, sino también de inclusión en un entorno mucho más justo y saludable para este tipo de cliente exigente que por su condición de edad tiene todo el tiempo disponible para descubrir el mundo, lo que no pudo lograr durante su etapa productiva, en términos de empleo.

Este trabajo aborda la creación de emplazamientos dedicados a la tercera edad lo que sin ninguna duda será un gran acierto ya que esta tendencia crece cada día no solo a nivel nacional sino también mundial

Palabras Clave: turismo, tercera edad, emplazamientos hoteleros, inclusión, gerontológico.

INTRODUCCIÓN

El adulto mayor en la actualidad representa un segmento de mercado turístico que comienza a tener mayor participación puesto que cada vez se abre espacio dentro de la oferta turística conformando una importante demanda. Las jubilaciones en países de primer mundo en donde se incrementa al 100% el tiempo libre y el deseo de realizar actividades que durante su periodo laboral no pudieron realizar hacen posible que existan operadoras turísticas que diseñen y creen productos orientados a cubrir este mercado.

Diseñar este tipo de productos conlleva una serie de particularidades ya que dependiendo de la taxonomía del cliente turístico se debe cumplir con una serie de requisitos que faciliten la movilidad y prime la atención personalizada.

En el Ecuador ya se han puesto en marcha diversos proyectos y programas para fomentar la actividad turística en este segmento, sin embargo necesita un tratamiento especial para realizar productos adaptados a la necesidad de ellos y que realmente cumplan los objetivos propuestos que como se lo plantea, parte de la instancia de fortalecer una actividad turística inclusiva.

Es importante también, el desarrollo de una política de estado que de protagonismo al descuento del adulto mayor en todos los sentidos que propongan el diseño de paquetes turísticos y motive las inversiones en emplazamientos especializados para la tercera edad.

CAPITULO I

1.1 JUSTIFICACIÓN

Las actividades recreativas y sociales benefician de gran manera a la población adulta mayor ya que el beneficio físico y mental se da con la interacción con otras personas en ambientes diferentes. La propuesta de diseño de un resort con este tipo de singularidades se fundamenta desde las perspectivas de insumos y recursos que necesitarían el diseño de un proyecto de esta índole.

El cantón Playas es uno de los polos de desarrollo turístico más potenciales de la provincia y su naturaleza se constituye en un escenario ideal para la conformación de productos orientados a este segmento. No solo se trata de abrir un nuevo escenario económico sino también de impulsar beneficios con actividades totalmente dirigidas al adulto mayor que desea experimentar un producto de calidad en un escenario ideal para la práctica.

El turismo para este sector ha llamado la atención del organismo rector de turismo en el país. Precisamente el Ministerio de Turismo del Ecuador ha diseñado el programa “Turismo para la Edad Dorada”¹ en donde en conjunto con la empresa privada han liderado sendas conversaciones para elaborar programas turísticos para personas jubiladas haciendo hincapié en las facilidades y personal que se requiere para ello tales como personal médico, psicólogos, etc. con el fin de precautelarse la integridad física del adulto mayor.

¹ <http://www.turismo.gob.ec/ministerios-unen-esfuerzos-en-favor-del-adulto-mayor/>

1.3 PLANTEAMIENTO DE LA SITUACION PROBLEMÁTICA

El mercado del turismo de la tercera edad a pesar de tener entrada y acogida se muestra con un bajo nivel de estructura en conformación de emplazamientos turísticos destinados a este tipo de clientes. La oferta hotelera del cantón presenta limitaciones en cuanto a infraestructura física y nivel de servicio y esto ha derivado en que existan escasas o casi nulas actividades dirigidas para ellos. De la misma manera se evidencia las escasas actividades recreativas para adultos mayores en la ciudad de Guayaquil.

1.4 CAUSA DEL PROBLEMA

Limitados beneficios mentales y físicos en los adultos mayores de la ciudad de Guayaquil.

1.5 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

¿Cómo se relacionan los beneficios mentales y físicos con las actividades recreativas para adultos mayores de la ciudad de Guayaquil?

1.6 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

- ¿De qué manera beneficiaría al turismo local del cantón General Villamil playas la implementación de un Resort para adultos mayores?
- ¿Qué beneficios mentales obtendría el adulto mayor de las actividades recreativas brindadas en el Resort del Cantón General Villamil playas?
- ¿Qué beneficios físicos obtendría el adulto mayor de las actividades recreativas brindadas en el Resort del Cantón General Villamil playas?

1.7 Objetivo General:

Analizar la relación de los beneficios mentales y físicos con las actividades recreativas para adultos mayores, para el diseño un Resort especializado para turismo de tercera edad en el cantón Playas Villamil provincia del Guayas

1.8 Objetivos específicos:

- Caracterizar los beneficios mentales y físicos mediante investigaciones bibliográficas para demostrar su importancia y relación con la actividad turística.
- Definir las actividades recreativas de los adultos mayores de la comunidad guayaquileña mediante encuestas focalizadas a este grupo sobre actividades y rutinas diarias.
- Identificar los aspectos que deben ser considerados para el diseño de un resort para adultos mayores, mediante la revisión de propuestas y diseños lugares similares al de Villamil Playas

CAPITULO II

2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Los productos turísticos

La industria turística ha llamado la atención en economías nacionales y locales desde el hecho que constituye en una fuente alternativa de ingresos para países totalmente industrializados. El producto turístico, como cualquier producto de mercado, es el conjunto de bienes y servicios que forman parte de una operación comercial cuyo cliente adopta el nombre de turista. (Estevez Secall, Fuentes García, & Martín Rojo, 2006)

Así mismo, Esteves *et al.* menciona una tipología en cuanto a las actividades turísticas que giran en torno a la actividad precisa del turista la misma que puede determinarse de la siguiente forma:

a.- Turismo Genérico: El también denominado turismo de masas, puesto que por su facilidad de acceso a la obtención del servicio, no representa ninguna dificultad en la consecución de su servicio. Un ejemplo claro de ello es el turismo de sol y playa, que cuenta con el antecedente de ser una de las formas más remotas de actividad turística y que tienen como gran escenario la naturaleza.

b.- Turismo Específico: Este tipo tienen más bien una conotación de “manifestaciones” que implica que dentro de un turismo genérico, se realizan actividades que complementan la experiencia del turista. Por ejemplo, se acude al balneario (turismo genérico) pero durante ese tiempo no slo se va a la playa sino tambien que se visita el museo de la comuna, se asiste a una feria artesanal, etc.

2.2.2 Las Motivaciones de viaje

Otro indicador que sirve para determinar las causas de la demanda turística son las motivaciones de viaje que permiten dilucidar el comportamiento del cliente por medio de sus expectativas y así diseñar un producto específico. Uno de los factores que han permitido la creación de un segmento de turismo de tercera edad es el envejecimiento acentuado en la población de países desarrollados y la creciente tasa de jubilación temprana con alto poder adquisitivo que han visto al modelo clásico de turismo de sol y playa una forma de relajamiento y salud. (Reyes Avila, 2002)

Es importante destacar la relación que existe entre el turismo de salud y el turismo de tercera edad, que convergen en actividades al aire libre o de esparcimiento en entornos cada vez más especificados. Estas motivaciones llevan a la decisión de un cambio de ambiente temporal experimentando un estilo de vida más animado en contacto con otras comunidades y prefiriendo instalaciones que ofrezcan actividades de regeneración mental y corporal ajustándose al deseo de sentirse vivo y satisfecho por su experiencia y merecedor del trato. (López Olivares, 1998)

Desde este punto de vista es importante destacar que todas las motivaciones asociadas a una actividad turística general deben estar encaminada a la preparación cultural del entorno en que se vaya a realizar para consolidar el involucramiento de la comunidad para lograr un producto turístico de calidad que en realidad motive su visita.

2.2.3 Adulto Mayor

El envejecimiento es un proceso natural, dinámico, irreversible, progresivo y universal que inicia desde el momento mismo en que nacemos, por lo tanto,

ningún ser humano está exento de envejecer. Este es el término o nombre que reciben quienes pertenecen al grupo etéreo que comprende personas que tienen más de 65 años de edad. Por lo general, se considera que los adultos mayores, sólo por haber alcanzado este rango de edad, son lo que se conocen como pertenecientes a la tercera edad, o ancianos.

El adulto mayor pasa por una etapa de la vida que se considera como la última, en la que los proyectos de vida ya se han consumado, siendo posible poder disfrutar de lo que queda de vida con mayor tranquilidad. Usualmente las personas de la tercera edad han dejado de trabajar, o bien jubilan, por lo que su nivel de ingresos decrece en forma considerable, lo que junto con los problemas de salud asociados a la edad pueden traer consecuencias en todos los ámbitos de su vida. Esta situación hace que las personas de la tercera edad muchas veces sean consideradas como un estorbo para sus familias, por lo que un problema creciente en la sociedad actual es el abandono.

Otra opción muchas veces tomada consiste en los asilos que se especializan en sus cuidados (de todas maneras hay considerar que en la actualidad los asilos o casas de reposo para el adulto mayor se han sofisticado crecientemente debido a la demanda del mercado, y los más sofisticados de entre estos establecimientos cuentan con comodidades y cuidados envidiables como spas, gimnasios, televisores de plasma y otros, aunque por supuesto los servicios van en relación directa con su precio, que puede llegar a ser considerable)

“El envejecer es un proceso dinámico, gradual, natural, e inevitable, proceso en el que se dan cambios a nivel biológico, corporal, psicológico y social. Transcurre en el tiempo y está delimitado por éste (De Rosnay, J. 1988)”

2.2.4 Alojamiento Turístico

Se define como alojamiento turístico a los establecimientos que suministran el servicio de habitación de una forma habitual de naturaleza profesional estableciendo una tarifa para la prestación del mismo. (Cabarcos Nova, 2011)

Todo establecimiento hotelero va a tener una importante dependencia con su edificio ya que el servicio, que se muestra como lo intangible, debe adaptarse a lo tangible en percepción del cliente. La construcción de emplazamientos hoteleros debe considerar el target del cliente para determinar sus facilidades. El hecho de estar localizado en sectores de alta demanda turística implica una planificación para el diseño e implementación del proyecto hotelero.

El elemento clave entonces es precisamente la relación entre la ocupación y el precio teniendo en cuenta de que es un segmento que se privilegia por descuentos que la ley impone, en ese sentido ampara un plan financiero que beneficie a la empresa y a la actividad. Definido esto podremos visualizar la rentabilidad del emplazamiento.

Cabarcos Nova *ob. cit.* menciona unos factores que son claves para el éxito de la empresa hotelera, las cuales se detallan a continuación:

- Relación ocupación – precio
- Diferenciación del mercado objetivo
- Relación entre comercialización y distribución
- Eficiente campaña de comunicación
- Productos complejos

- Calidad y Tecnología
- Servicio eficaz y profesional

2.2.4.1 Modalidades de alojamiento turístico

Hablar de modalidades de alojamiento turístico es precisar que se acoge al segmento de mercado que atiende. En realidad no hay una forma exclusiva de categorizar un hotel ya que su usuario a pesar de ser mayoritario no es único y puede acceder si la capacidad adquisitiva le permite siempre y cuando no haya un perfil rígido de entrada. (Jenkins & Lickorish, 1997)

En la práctica, la metodología hotelera respaldada por la Organización Mundial del Turismo, se precisa los siguientes tipos de alojamiento:

- Hotel
- Motel
- Hostal
- Pensión
- Apartamento
- Hostería

2.2. FUNDAMENTACIÓN REFERENCIAL

La Secretaría de Turismo de México ha desarrollado programas para atender a este segmento de demanda, lo cual resulta interesante analizar para así fortalecer la propuesta en base a experiencias previas.

El Turismo para Adultos Mayores o Turismo Gerontológico expone como objetivo ambientar en los pasajes más tradicionales de la ciudad mexicana con elementos que permitan una conexión entre el pasado y el presente en un entorno que permita ese romance con la ciudad que ellos experimentaron en su juventud.

De la misma manera, se elaboran actividades recreacionales y culturales en cierta temporalidad para fomentar el ocio en la tercera edad y de esa manera crear una sociedad turística más inclusiva que no solo es de notoriedad para los locales sino también atractiva para el segmento internacional.

Todo esto ante el apoyo de los Municipios que han colaborado en la implementación de infraestructura que ayuda a la consecución de actividades turísticas y que está relacionada con la movilidad: buses adecuados para sillas de ruedas, parqueos privilegiados para transporte turístico con preferencia en la tercera edad, descuentos exclusivos y significativos y excelente atención a este grupo altamente demandante. (Secretaria de Turismo de México, 2012)

Actualmente en el país existe propuestas similares que pueden presentarse como oportunidades para la atención de este segmento. El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en acuerdo con el Ministerio de Turismo, han acordado la generación de créditos para fomentar el turismo, especialmente entre sus jubilados tal como lo destaca en el portal web del MINTUR lo que será un gran aporte para el desarrollo de esta sector. (Ministerio de Turismo, 2013)

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

En el año 1991 en el entonces gobierno del Dr. Rodrigo Borjas Cevallos, se publicó en el Registro Oficial “La ley del anciano”² con todas las especificidades que conlleva este estado, como oficializar la edad de partida para ser considerado de la tercera edad y todos los beneficios que presentaba ante la sociedad, sin embargo poco y nada se hacía respetar pero el cambio se presentó a raíz del rediseño de la Constitución y el Plan Nacional del Buen Vivir en el que se detalla en todas las instancias la armonía con la Carta Magna en la búsqueda de una sociedad con inclusión.

Sin embargo es muy importante analizar que los beneficios de esta ley no solo tienen que ser en el plano monetario sino más bien de respeto y de ejecución de esos derechos que mediante la actividad turística se logrará mejorar la calidad de vida de este grupo y que pondere en especial manera la libertad de escoger el producto que le guste y convenga.

Desde la perspectiva del Plan Nacional del Buen Vivir, se detallan los siguientes puntos relacionados con el adulto mayor: (SENPLADES, 2013)

Objetivo 3: Mejorar la calidad de vida de la Población.- el mismo que hace referencia a lo que menciona la constitución en el artículo 66 en donde se establece el derecho al descanso, al ocio y a la cultura física.

Partiendo de esta premisa, se puede entonces garantizar que la propuesta del trabajo está totalmente fundamentada y respaldada por la legislación ecuatoriana por lo que junto con la Ley de Turismo fundamentarán la base legal de esta propuesta.

² No. 127 R.O. 806 6- XI - 91

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1 Aspectos Metodológicos

En torno a la metodología aplicada en el desarrollo de este trabajo, se debe destacar el método adecuado para sustentar la investigación. Establecer una postura y un diseño ayuda a la exactitud posible de los escenarios de búsqueda de la información siendo esta la más acertada para el mismo. (Pérez, 2009)

Es así que se observa la importancia de este capítulo puesto que con la aplicación de estas técnicas demostraremos la pertinencia y relevancia del trabajo describiendo los diferentes métodos que aplicaremos para llegar a cumplir los objetivos propuestos al inicio.

3.1.1 Tipos y diseños de Investigación.

Desde la esencia del investigador, se proponen diferentes tipos y diseños que pueden acoplarse según la calidad de la información a obtener. Podemos adicionar también el enfoque del investigador en la búsqueda de las maneras de llegar a cumplir sus objetivos (Hernández, Fernández, & Baptista, 2003).

Este autor hace referencia a tres niveles de análisis, los mismos que pueden presentarse de la siguiente manera:

a. Exploratorio: Identifican una problemática. Algunos investigadores también los llaman piloto puesto que es muy utilizado para la primera instancia de la investigación o cuando se investiga por primera vez un problema.

- b. Descriptivo: Descripción los hechos tal como son observados. En este análisis se establece la característica del hecho con la finalidad de entender su naturaleza y estructura.
- c. Explicativos: Establecen la relación “causa – efecto” explicando el porqué de los hechos desde sus orígenes.

En lo que respecta al método de investigación, el proceso formal del mismo se deriva de un paradigma investigativo lo que origina varios métodos que se adaptan según la naturaleza de la investigación (Bernal Torres, 2006)

Refiriéndonos al método según Bernal y el paradigma, tenemos:

Método Deductivo: Según el autor citado, *“es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares”*. Menciona de la misma manera que este método se inicia con el análisis del postulado de los cuales se ha comprobado su validez poniendo bastante énfasis en la teoría.

Método Inductivo: En este método lo principal es la observación. Se toman casos particulares para llegar a conclusiones generales sobre todo por la repetición de un hecho particular una y otra vez que deriven a esa conclusión general (Tamayo y Tamayo, 1999).

A partir de ello, dentro de este método e investigación, se tomará el método hipotético - deductivo cual postula la aplicación de la propuesta para la toma de decisiones. Del mismo modo, y para la precisión del proceso investigativo, la metodología a utilizar es la cuantitativa tomando en cuenta lo que menciona

Tamayo *ob. cit.*, que la misma utiliza instrumentos de recolección de datos cuantitativos utilizando métodos estadísticos para lograr la máxima objetividad.

3.2 Estadística Descriptiva

Se define como “*aquellos métodos que incluyen la recolección, presentación y caracterización de un conjunto de datos con el fin de describir apropiadamente las diversas características de ese conjunto.*”(Berenson, Levine, & Krehbiel, 2006)

Es así que se describen aquellos elementos con las siguientes definiciones que se presentan en este tipo de estadística:

- Población: Elemento el cual será el objeto del estudio.
- Muestra: Porción de la población que será analizada.
- Parámetro: Medida a tomar en cuenta para la selección de una población.
- Estadística: Medida para calcular las impresiones y resultados de la característica de la muestra.

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Son aquellos recursos que se emplean para obtener la información. Los más importantes son:

- La observación directa
- La encuesta, es decir, cuestionario de preguntas (preguntas cerradas)
- Análisis documental o bibliográfico.

3.4 La encuesta

Es una técnica de recolección de datos donde el investigador modifica ni plantea cambios en el área donde se desarrolla el problema el cual es mera observación (Bernal Torres, 2006)

Se usa frecuentemente para las siguientes instancias:

- Medir las relaciones entre las variables
- Conocer las tendencias de gustos u opiniones de los sujetos.
- Evaluar el impacto de la supuesta ejecución de una propuesta (aceptación)
- Conocer la opinión de los sujetos evaluados.

Así mismo menciona las ventajas que conllevan la aplicación de estas herramientas en el proceso investigativo tales como:

Bajo costo en su ejecución.

La información obtenida es exacta.

Obtención de resultados con mayor rapidez.

Se puede aplicar a casi todo tipo de población.

Son de fácil tabulación y posterior análisis.

3.5 Población y Muestra.

Toda investigación tiene un grupo de sujetos de estudio quienes van a ser analizados en el transcurso de la misma. La selección del tamaño dependerá de los índices de confiabilidad que se demuestren a partir de las fórmulas sugeridas para el cálculo de la muestra y su tamaño.

El término población se lo define como *“un conjunto infinito o finito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación”* (Arias, 2006). De la misma manera Pérez define la población como *“conjunto finito o infinito de elementos que se someten a un estudio, pertenecen a la investigación y son la base fundamental para obtener la información”*.

3.5.1 Tipos de muestra

En estadística, se utiliza esta técnica para determinar la cantidad representativa de una población. Permite estudiar la realidad de los sujetos de estudio existiendo diferentes tipos. Arias también menciona que existen dos tipos de muestra que son por selección intencionada, la cual no es recomendada por tener niveles de marginación, es decir que pueden quedar fuera un grupo de la población que puede proveer información relevante, y el muestreo aleatorio en donde todos los sujetos tienen la misma posibilidad de ser elegidos.

El muestreo aleatorio es el más conveniente para este tipo de investigación, el mismo que se tiene los siguientes niveles:

Muestreo aleatorio simple: Se escogen los individuos al azar presentándose como la técnica más sencilla. Sin embargo, cuando el universo es muy grande, resulta complicada la obtención de una muestra y puede ser muy difícil de ejecutar.

Muestreo aleatorio estratificado: Se divide a los grupos en criterios establecidos por el investigador. Los objetos de cada grupo deben completar el número establecido de la muestra.

- Muestro aleatorio por conglomerados: Se dividen en grupos que posean las mismas características. La idea de esta técnica es ir descartando al resto para analizar un grupo determinado.

3.4.5 Fórmula para el cálculo de la muestra.

La siguiente fórmula

N = Tamaño del Universo

n = Tamaño de la Muestra

E = Error estándar admisible = 0.05

Ecuación 1: Fórmula para el cálculo de la muestra

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

Fuente: Bernal (2006) Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales.

Elaborado por: Gabriel Cruz

Aplicando entonces la formula, y sobre el cálculo aproximado de 200 personas que asisten al grupo del Centro Gerontológico “Arsenio de la Torre” del Muy Ilustre Municipio de Guayaquil específicamente del Club UCSG (Universidad Católica de Santiago de Guayaquil) que son docentes jubilados y también al Club de Jubilados del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Ecuación 2: Fórmula aplicada para cálculo de la muestra

$$n = \frac{200}{0.05^2 (200 - 1) + 1}$$

Total: 134 encuestas.

Fuente: Bernal (2006) Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales.

Elaborado por: Gabriel Cruz

Se aplicó una encuesta para recabar las opiniones de asistentes al Centro Gerontólogo Arsenio de la Torre durante el mes de Marzo 2014.

CAPITULO IV

4.1 DIAGNÓSTICO

A continuación se analiza los resultados de las encuestas desarrolladas al grupo de adultos mayores en las localidades indicadas, la cual se realizó sin ningún inconveniente arrojando los siguientes resultados:

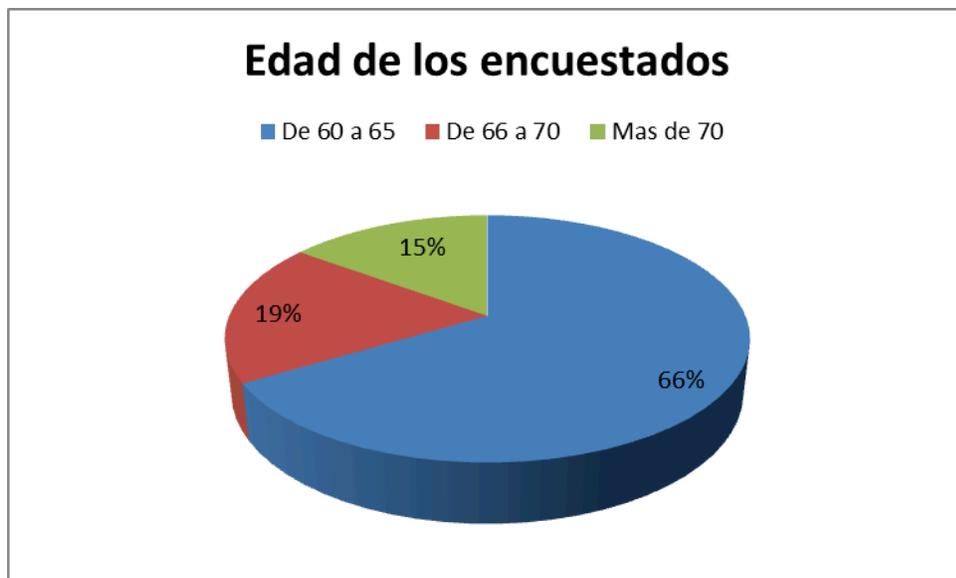


Gráfico No 1: Edad de los Encuestados

Fuente: Encuestas de gustos y preferencias llevadas a cabo en el geriátrico Arsenio de la Torre y Club de Jubilados IESS en marzo del 2014.

Autor: Gabriel Cruz Baidal

Podemos observar en la pregunta uno que el mayor grupo concentrado de edad es de 89 personas entre el rango de 60 a 65 años lo que corresponde un 66% del total de la muestra mientras que 25 son del segmento 66-70 (19%) y 20 corresponden a más de 70 años.

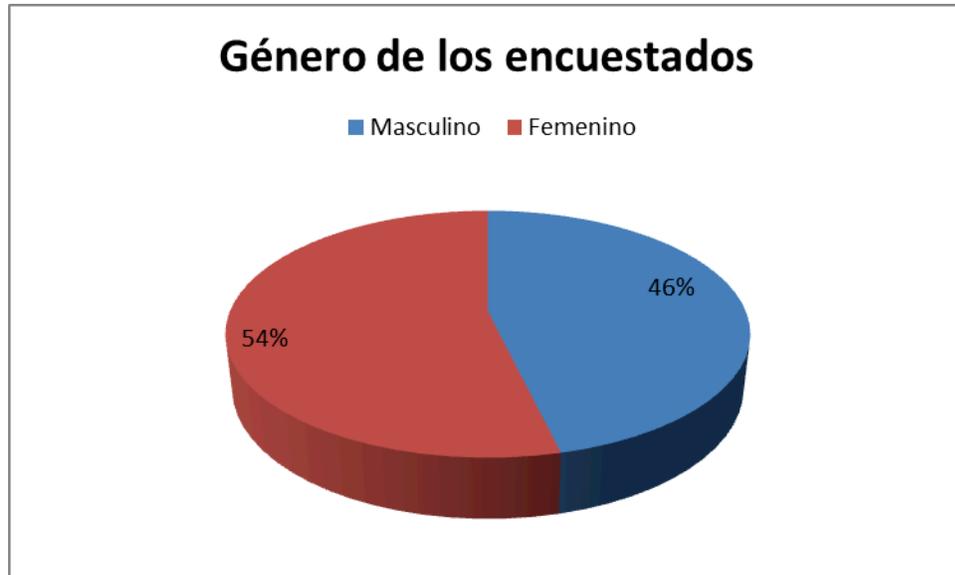


Gráfico No 2: Género de los encuestados

Fuente: Encuestas de gustos y preferencias llevadas a cabo en el geriátrico Arsenio de la Torre y Club de Jubilados IESS en marzo del 2014.

Autor: Gabriel Cruz Baidal

Se observa que hay un mayor número de personas de sexo femenino puesto que la mayoría de los hombres aunque estén jubilados aún trabajan y no forman parte de clubes gerontológicos.

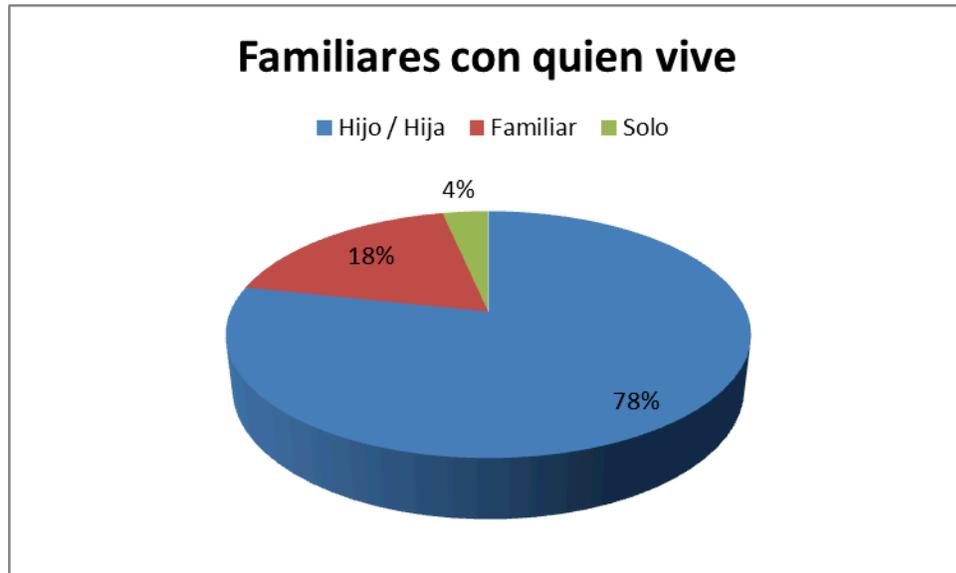


Gráfico No 3: Familiares con quien vive
Fuente: Encuestas de gustos y preferencias llevadas a cabo en el geriátrico Arsenio de la Torre y Club de Jubilados IESS en marzo del 2014.
Autor: Gabriel Cruz Baidal

En este gráfico podemos ver que una gran mayoría vive con sus hijos ya que algunos por sus condiciones necesitan compañía o asistencia en algunas tareas. Sin embargo, aunque no era el objetivo de la encuesta, se pudo indagar en la aplicación del instrumento que en su gran mayoría son viudos o viudas.

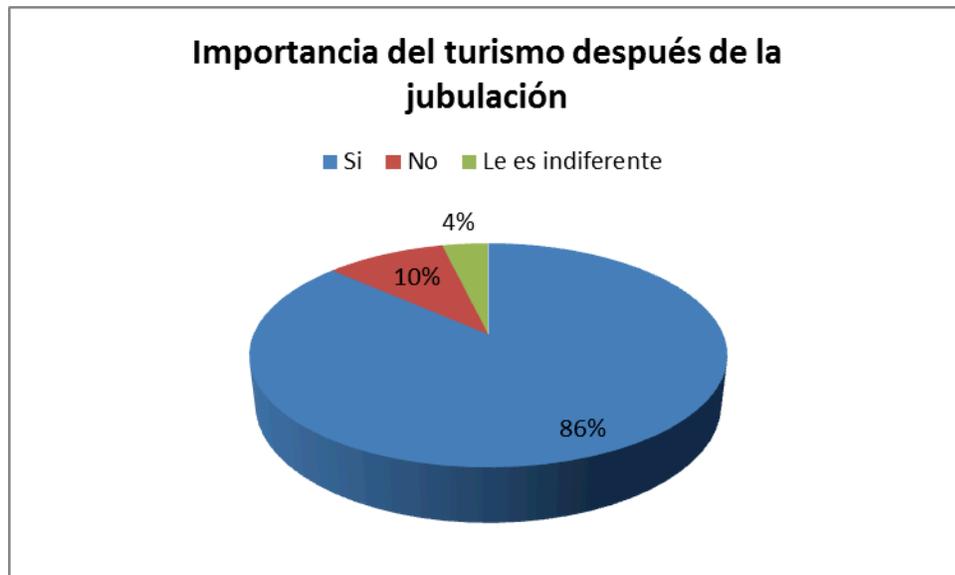


Gráfico No 4: Turismo y jubilación

Fuente: Encuestas de gustos y preferencias llevadas a cabo en el geriátrico Arsenio de la Torre y Club de Jubilados IESS en marzo del 2014.

Autor: Gabriel Cruz Baidal

En esta interrogante se refleja la opinión acerca de la actividad turística en el periodo de jubilación ya que se cuenta con todo el tiempo disponible y se ve como una forma de sentirse vivo y darse un gusto por toda la vida de servicio.

Se aprecia una aceptación de 86%



Gráfico No 5: Tipo de Turismo que le gustaría practicar

Fuente: Encuestas de gustos y preferencias llevadas a cabo en el geriátrico Arsenio de la Torre y Club de Jubilados IESS en marzo del 2014.

Autor: Gabriel Cruz Baidal

En el gráfico se aprecia el nivel de conocimiento en torno a las actividades turísticas que se mayormente reconocen y ubican. Podemos observar el menor número que tienen es la práctica de agroturismo (3%) por desconocimiento ya que muchos preguntaban qué era eso al momento de aplicar la encuesta.

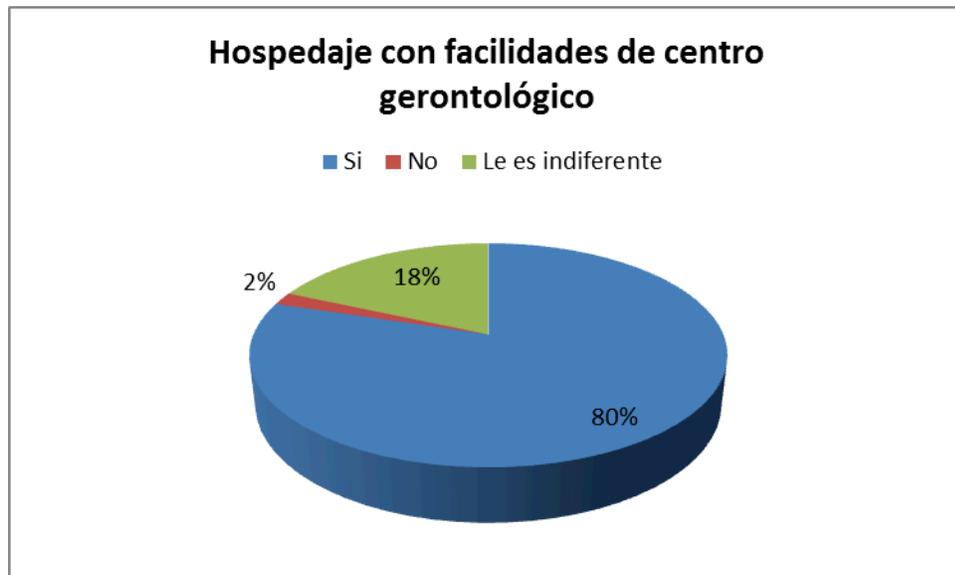


Gráfico No 6: Tipo de Hospedaje

Fuente: Encuestas de gustos y preferencias llevadas a cabo en el geriátrico Arsenio de la Torre y Club de Jubilados IESS en marzo del 2014.

Autor: Gabriel Cruz Baidal

El nivel de aceptación de un tipo de hospedaje con las facilidades que ellos ya experimentan es mayoritario, ya que 107 personas contestaron que sí representando un 80%, 3 personas contestaron que no, que corresponde a un 2% y 24 personas le es indiferente el proyecto (18%).



Gráfico No 7: Tipo de actividades a realizar

Fuente: Encuestas de gustos y preferencias llevadas a cabo en el geriátrico Arsenio de la Torre y Club de Jubilados IESS en marzo del 2014.

Autor: Gabriel Cruz Baidal

Las actividades descritas en la pregunta son la que este grupo de personas realizan esporádicamente. Un total de 74 personas, que equivale al 55% manifestaron que si aceptan, 57 personas equivalentes al 43% prefieren la relajación mientras que 3 personas equivalentes al 3% le es indiferente la una o la otra.



Gráfico No 8: Ingresos Económicos

Fuente: Encuestas de gustos y preferencias llevadas a cabo en el geriátrico Arsenio de la Torre y Club de Jubilados IESS en marzo del 2014.

Autor: Gabriel Cruz Baidal

Este resultado se lo manejo con mucho cuidado ya que esta pregunta da una idea clara de su poder adquisitivo. 36 personas tienen otros ingresos aparte de la jubilación mientras que 98 personas correspondientes al 73% solo tienen como ingreso único la jubilación. La palabra “dependiente” se refiere a que otras personas mantienen al adulto mayor.



Gráfico No 9: Productos Turísticos

Fuente: Encuestas de gustos y preferencias llevadas a cabo en el geriátrico Arsenio de la Torre y Club de Jubilados IESS en marzo del 2014.

Autor: Gabriel Cruz Baidal

En esta pregunta se plasma la aceptación en gran mayoría de productos especializados para este segmento. 130 personas correspondientes al 97% respondieron afirmativamente mientras que 4 se mostraron indiferente (3%)

4.2 CONCLUSIONES DE LA ENCUESTA

En términos generales se puede apreciar por los resultados expuestos en cada una de las preguntas que si hay una gran aceptación de la propuesta por parte del segmento del adulto mayor ya que en realidad hay un número limitado de productos especializados en el mercado y por ende no se atiende el requerimiento.

Uno de los factores que varios autores han expresado en torno a la definición de este producto es la infraestructura especializada que se necesita sumado a un personal capacitado para responder ante situaciones de emergencia con personas que no están en la misma capacidad física y mental que una persona joven pero que sin embargo tiene derecho al disfrute y al tiempo libre.

Se aprecia la aceptación de implementar un emplazamiento turístico que tenga las facilidades adecuadas para el segmento de adultos mayores con las características de los centros gerontológicos que dan asistencia especializada pero con un toque recreativo que permita la relajación y beneficio de ellos.

Como ya se ha mencionado anteriormente, el rango de edades a atender oscila entre los 65 a 70 años que sería el grupo que todavía puede valerse por si mismo, sin embargo la propuesta no pretende ser exclusiva, cuyo servicio pretende adecuarse para los distintos tipos de movilidad especiales e inclusive actividades dirigidas a cada etapa del adulto mayor.

El emplazamiento de la propiedad debe estar en sitios estratégicos del Cantón Playas, es decir en el centro del mismo para que pueda tener acceso a los principales atractivos. La idea se concreta con el hecho de darles una vida activa que por ley les corresponde.

CAPITULO V

DESARROLLO DE LA PROPUESTA

5.1 Características de la ubicación propuesta

El cantón General Villamil, conocido muy popularmente como “Playas” se encuentra a 96 km de la ciudad de Guayaquil, a orillas del Océano Pacífico con una población aproximada de 42.000 habitantes de los cuales 20.693 mujeres y 21.242 hombres³ . Es el único Cantón con balneario que posee la Provincia del Guayas y posee alta demanda de turistas en los períodos de Diciembre a Abril.

Imagen 1: Ubicación del Cantón General Villamil Playas



Autor: Salomón Villacrés. 2009

³ Censo Poblacional INEC 2010

En el entorno político, el cantón Playas es relativamente joven en relación a otros cantones de la Provincia del Guayas. En el año de 1910 el General Eloy Alfaro decreta el lugar como “parroquia” ya que al ser un balneario muy concurrido se debía construir infraestructura para la creciente demanda turística. Ante ello en el año de 1948 se inaugura la carretera desde Guayaquil hasta la parroquia General Villamil lo que significó una creciente demanda turística y a lo largo del tiempo, desde la construcción del acceso vial hasta el año de 1960 que sus habitantes se agruparon para tener una identidad más acorde a su destino turístico pero con fallidas intervenciones.

El 2 de agosto de 1989, el Congreso Nacional oficializa la creación del Cantón General Villamil Playas mediante Decreto Ejecutivo No 253. Canonizado, solicitan el reconocimiento de sus símbolos cantonales para así dejar de usar los del Cantón Guayaquil, ya que en otrora era una parroquia rural de dicho cantón.

Figura 1: Símbolos de Cantón Playas



Fuente: Salomón Villacres. 2009

El ambiente social y económico de la población gira en torno al turismo y la pesca industrial debido a la presencia de grandes industrias camaroneras y atuneras que se han afincado en el cantón. De la misma manera el turismo tiene un gran protagonismo puesto que se presenta como la segunda economía según datos proporcionados por la prefectura del Guayas en su portal web⁴ donde destaca las bondades naturales de sus balnearios y su variada gastronomía de productos marinos siendo este destino el más concurrido por habitantes de la Provincia del Guayas y con una cantidad considerable de visitantes de otras provincias.

5.1.1 Turismo

El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Playas, de cara a desarrollar el turismo ha organizado un calendario de fiestas. Sus principales festividades son:

ENERO

- Cabalgata de los Reyes

FEBRERO

- Carnaval en Playas
- Elección de la Reina de Carnaval
- Campeonato Internacional de Skate Board "Playas Xtreme"

MARZO

- Circuito Sudamericano de VolyBall de Playas
- Circuito Ciclístico

⁴ <http://www.guayas.gob.ec/cantones/playas>

ABRIL

- Campeonato de Master de Milla Nautica.
- Campeonato de Surf.
- Regata de Las Balsas.

JUNIO

- Fiesta Tradicional y religiosa de los pescadores "SAN PEDRO". El Día del Pescador

JULIO

APERTURA DE TEMPORADA VERANO

AGOSTO

- Desfile y Celebración del día de los Servidores Turísticos del Cantón
- Fiestas de Cantonización

SEPTIEMBRE

- 24 de septiembre: patronal en honor a la Virgen de la Merced.

En lo que respecta a balnearios, General Villamil cuenta con playas de aguas tranquilas y reposadas entre las que se destacan:

- Playa Rosada, situada cerca del faro.
- Observación de aves cerca del Hotel Ocean Club
- Punta Chopoya
- Playa El Pelado, con deliciosa gastronomía

De la misma manera se ha potencializado mucho los recorridos ecuestres a lo largo de la playa lo que no solo se enfoca en la actividad turística de playa sino también en turismo alternativo que genera beneficio para la salud.

5.1.2 Clima

El cantón Playas ostenta un clima muy agradable según el portal weatherbase⁵ la temperatura oscila entre 30° a 21° lo que se presenta como una fortaleza por su concurrencia de turistas en todo el año. Los meses considerados de temporada alta son de Diciembre a Abril en donde se da menor presencia de lluvias mientras que de Mayo a Noviembre es la temporada baja con vientos pero con temperatura promedio de 25°

5.1.3 Accesibilidad

Existe una carretera de primer orden con una extensión de 97 km partiendo desde Guayaquil. La nomenclatura es E40 hasta la altura de progreso y luego se torna en la carretera interna Guayas 489. La línea de transporte intercantonal que cubre la ruta desde Guayaquil es la Cooperativa General Villamil Playas.

Foto 1: Carretera Guayaquil – Playas desde el tramo progreso



Fuente: guayas.gob

⁵ <http://www.weatherbase.com/>

5.2 ANÁLISIS PESTAL (MACRO ENTORNO)

5.2.1. POLÍTICO Y LEGAL

Régimen Político

El cantón La Playas funciona bajo régimen municipal, al igual que las demás localidades ecuatorianas, tomando como base legal la Constitución Política del Ecuador. El Municipio del cantón se encuentra formado como una entidad de gobierno seccional y sus actividades se desarrollan de manera autónoma. La división política de Playas- Villamil, se encuentra conformada por: el poder ejecutivo, representado por el alcalde; y el poder legislativo, integrado por los miembros del concejo cantonal. (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Playas 2014)

El cantón se encuentra dividido en parroquias urbanas y rurales, las mismas que políticamente están representadas por las Juntas Parroquiales, cuya función principal es servir como intermediarios entre las necesidades y requerimientos de los habitantes, y el municipio de la localidad. La principal autoridad del cantón Playas es la Dra. Mirian Lucas.

5.2.2. ECONÓMICO

Principales Actividades

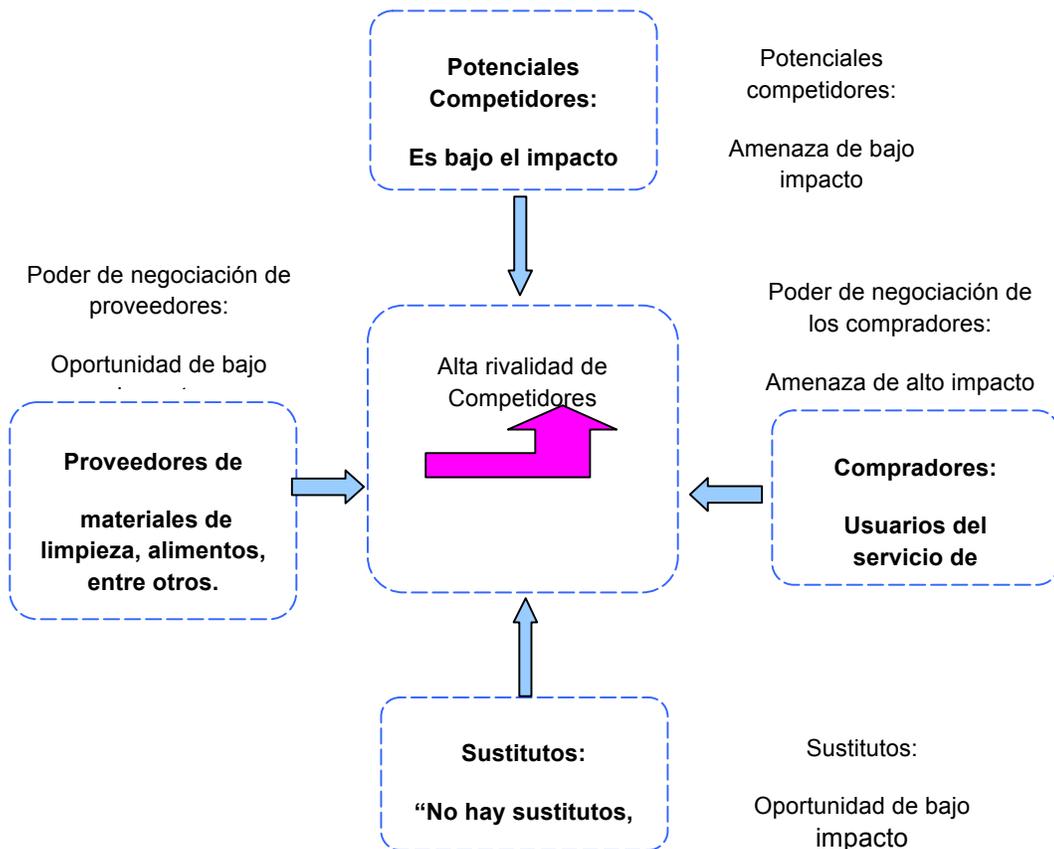
Playas se encuentra a 94 km de Guayaquil, por lo que se puede llegar en unos 45 minutos. Los turistas, en gran número visitan este cantón para gozar de sus acogedoras playas. Los mejores atractivos lo constituyen sus extensas playas, que cuentan con una excelente infraestructura hotelera y de servicios que hacen de lo más agradable la visita y estadía de miles de turistas ecuatorianos y extranjeros, que semana a semana visitan esta ciudad.

La mayor parte de la población económicamente activa (PEA), se encuentra entre los 26 a 40 años. La mayoría de los habitantes del recinto trabajan como obreros en las fábricas cercanas (hombres 37,31% y mujeres 17,41%), albañiles (13,43%); cabe destacar que el promedio de costo de jornal es de ocho dólares, por lo que el 100% usa jornales eventuales.

La pesca y cultivo son actividades también principales. Los productos que se comercializan son el camarón (55%) y el pescado (45%), mientras que los productos restantes representan un porcentaje menor al 6 %. El destino de la producción es el mercado interno y especialmente la ciudad de Guayaquil. En cuanto a los medios de distribución de los productos, los camaroneros venden sus cosechas a intermediarios. Muy pocos de los comuneros cuentan con los medios para transportarlos a la ciudad. Aquellos que poseen alguna clase de vehículo no lo tienen en condiciones adecuadas para trasladar sus productos al precio que los intermediarios impongan. Los camaroneros y pescadores usan sus propios fondos para su financiamiento. No existe ninguna deuda pendiente con algún banco u otra institución de crédito. Las ganancias de sus cosechas/pesca son invertidas en gastos domésticos y en la producción de sus

cultivos. Es necesario resaltar que un 3% de la PEA posee su propia despensa o negocio de avicultura o se dedica alguna clase de comercio.

5.3 ANÁLISIS DE PORTER (5 fuerzas)



Elaborado por: Gabriel Cruz

El modelo de las cinco fuerzas competitivas de Porter, serán analizados bajo el siguiente orden:

Poder de negociación de proveedores. – Los proveedores tienen bajo nivel de poder de negociación en el mercado, porque expenden materiales que se fabrican y comercializan en el medio local, además, por la meta del incremento de competitividad y las facilidades que ofrecen algunos de ellos, se verá beneficiada la empresa, que tendrá mayores ventajas al negociar con sus proveedores, representando esta variable una oportunidad de bajo impacto.

Integración hacia adelante.- Los emprendedores comprarán los insumos, material para el aseo, material para la atención, insumos para el mantenimiento, que no son costosos, pero que difícilmente pueden ser producidos por los propios accionistas, sino que deben conseguirlos con los proveedores reconocidos, por tanto esto representa una oportunidad aunque con un impacto bajo.

Poder de negociación de clientes. – Los usuarios tienen gran poder en el mercado de servicios de recreación, en especial, porque si no están de acuerdo con los precios, seguridad y/o comodidad que ofrecen los centros de recreación, no se podrá captarlos, perdiendo de generar otros ingresos, representando esta variable una amenaza de alto impacto.

Productos sustitutos. – Los servicios que ofrecen los centros de recreación no tiene productos sustitutos. Por estas razones, este factor representa una oportunidad de bajo impacto para las operaciones de la empresa.

Ingreso de nuevos competidores. – Actualmente las autoridades han dispuesto nuevas leyes, para regular el trabajo de los centros hospitalarios, en especial

en la provincia del guayas, de esta manera, el ingreso de nuevos competidores en el mercado, es bajo, representando esta variable una amenaza de bajo impacto

Integración horizontal. A pesar que varios de los dueños de centros hospitalarios donde se practica las actividades turísticas, cuenta con capitales frescos, preferirán invertir en sus instalaciones y no en competir o adquirir la empresa contemplada en este proyecto. Por lo tanto, esta variable representa una oportunidad con un impacto bajo.

Barreras de entrada. La principal barrera de entrada que impide ingresar fácilmente a este mercado de los centros de recreación es la infraestructura, debido a que la inversión que debe realizarse para su implementación es considerable, de manera que si existen barreras de entrada, que sin embargo, pueden ser solucionadas con base en el crédito, esto representa una amenaza para el proyecto, con un impacto bajo.

Barreras de salida. Si los emprendedores de este proyecto deciden que quieren salir de este tipo de negocio, deben haber recuperado la inversión en el proyecto y poder disfrutar de los beneficios personales que ofrece la infraestructura. Por tanto la barrera de salida, estaría dada por la recuperación de la inversión, representando esta variable una oportunidad con un impacto bajo, dado que los emprendedores desean permanecer en el negocio.

Rivalidad entre competidores. – El sector es de baja rivalidad competitiva, porque en Playas, no se cuenta con centros de recreación. Por estas razones,

este factor representa una amenaza de impacto bajo para las operaciones de la empresa.

Conclusión de las principales fuerzas Porter

Las principales fuerzas de Porter que representan oportunidades para el proyecto de implementación del centro recreacional y de eventos, se basan en el bajo poder de negociación de proveedores y a que la futura empresa no se puede integrar hacia adelante, ni horizontalmente, lo que significa que podrá comprar los materiales e insumos a bajos costos, de acuerdo a la libre competencia del mercado y en que los emprendedores no desean salir del negocio. Así también en la baja oferta del servicio de esparcimiento y recreación al norte de la ciudad.

Conclusión de amenazas de las fuerzas Porter: La principal amenaza para el proyecto de implementación de un centro del resort es el no cumplir con las expectativas de los clientes que influirá en el precio que los usuarios cancelaran.

5.4 Plan de Marketing

El plan de marketing del Centro de bienestar para adultos mayores pretende captar el 3% de la demanda insatisfecha, y para el 2018 llegar a captar como mínimo el 5% de la demanda no satisfecha.

Esto se considera factible mediante la fijación de precios accesibles para los usuarios potenciales y actuales del servicio, más la campaña publicitaria y brindando una atención de calidad, mayor seguridad e higiene en la infraestructura.

5.4.1 Análisis situacional

Los datos que se presentan, se refieren al mercado objetivo. Se ilustra el tamaño y el crecimiento del mercado correspondientes al año actual y a proyecciones obtenidas en la determinación de la demanda insatisfecha del segmento del mercado escogido. También se incluye información sobre las necesidades del cliente, percepciones y conducta de compra.

La población urbana y rural de Guayaquil es de 2'350.915 habitantes, de los cuales 136.577, es decir 5,8095%, son mayores de 65 años⁶. Se espera que el mercado se incremente a futuro sumando el ingreso de los adultos mayores extranjeros . Los principales usuarios de los servicios que ofertan los centros de bienestar pertenecen a las clases socioeconómicas media a bajas, y entre ellos los jóvenes, que desean divertirse con sus amistades, en un sitio que brinde las condiciones necesarias para el esparcimiento.

Sin embargo, la población de escasos recursos acude con menor frecuencia, debido a los precios elevados del servicio que ofrecen los actuales oferentes del sector privado que compiten en este mercado y la baja calidad de atención de las instituciones públicas que han fijado precios más accesibles, pero con un

⁶ <http://especiales.eluniverso.com/otroguayaquil/vivir-sin-centros-geriatricos/>

bajo nivel de seguridad y de higiene, que no ha colmado las expectativas de menciones usuarios.

5.4.2 Análisis de mercado

El análisis de mercado del proyecto, ha definido el problema que compete a que los usuarios que habitan al norte de la ciudad de recursos medios a bajos no acuden a los centros recreacionales que ofrecen actualmente sano esparcimiento, debido a la baja calidad y precios elevados en los sitios donde se brindan estos servicios. Para el efecto, se ha formulado una encuesta dirigida a esta población con el propósito de determinar las necesidades no satisfechas por los competidores actuales que ofrecen el servicio de sano esparcimiento.

La investigación del mercado determinó que existe un 56% de personas que se dedican a recrearse con actividades deportivas, de las cuales el 33% prefieren la natación y la practican en un 70% en instituciones públicas, debido a que las instituciones privadas tienen precios muy elevados que no son accesibles para este segmento del mercado.

Por esta razón, es necesario que el proyecto contemple precios accesibles, buena calidad de atención y seguridad para el segmento del mercado escogido.

5.5 Análisis Técnico

5.5.1 Desarrollo de la idea del negocio

El propósito de este trabajo es bosquejar un diseño de un resort para adultos mayores al puro estilo de los wellness center que existen en Norteamérica y Europa que consisten en emplazamientos turísticos con facilidades especiales para los turistas de la tercera edad.

El Centro de Bienestar de General Villamil es el nombre sugerido para el emplazamiento tipo resort que pretende atender el segmento de demanda de turismo de la tercera edad teniendo como principal aliado el clima y las bondades del mar.

Es importante tener un perfil empresarial, detallado en estructura que permitan fortalecer la idea para así mostrarla y con la colaboración de entidades sean públicas o privadas ponerlas en marcha.

5.5.2 Nombre del Resort:

Centro de Bienestar de General Villamil Playas “Wellness Center”

Misión

Ofrecer los servicios de recreación y de actividades, en un marco de cordialidad, responsabilidad, calidad y respeto, para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes, manteniendo un ambiente de seguridad, comodidad e higiene. Ser copartícipes del desarrollo personal y profesional de los miembros de nuestra organización y mejorar continuamente nuestros procesos.

Visión

Ser líderes en Guayas con nuestro centro de bienestar para adultos mayores, mejorando continuamente nuestros servicios, manteniendo nuestros estándares de calidad y seguridad.

- Calidad, en los productos y el servicio que ofrecerá el centro recreacional y de eventos, para lo cual se capacitará a los

colaboradores de la organización para que se dé un trato agradable y cordial a los clientes, en un ambiente donde la higiene es uno de los factores de mayor valía.

- Seguridad, en las instalaciones, porque el personal de la organización estará entrenado para asistir a los usuarios del servicio, a quienes se les comunicará constantemente las normas de seguridad e higiene que deben seguir para que su estadía en el establecimiento sea completamente satisfactoria.
- Mejoramiento continuo, enfocado en el servicio al cliente, aplicando la retroalimentación y tomando las decisiones con base en las quejas y expectativas de los usuarios finales.

Objetivos de la empresa

Objetivo general

Maximizar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio, ofreciendo una atención esmerada, brindando comodidad y seguridad a los clientes, enfocando las actividades directivas, administrativas y operativas, hacia la mejora continua, para obtener una rentabilidad aceptable con la cual el proyecto pueda mantenerse en el mercado.

Objetivos específicos

- Permanecer en el mercado en el largo plazo, hasta el periodo anual del 2021.
- Posicionar a la empresa en el mercado, como una empresa que ofrece servicios de recreación y sano esparcimiento de alta calidad, que

brinden la máxima satisfacción a los usuarios del mismo, con estándares de calidad superiores al 90%.

- Garantizar la confianza de los clientes en el mercado.
- Consolidarnos en el mercado como una de las mejores empresas en el sector de recreación y sano esparcimiento.

5.5.3 Productos y servicios del proyecto a ofrecer

El servicio de sano esparcimiento que ofrecerá el centro de bienestar está destinado a favorecer la salud física y mental del ser humano, para beneficio de los clientes que acuden en busca de la satisfacción de sus necesidades, así como para acoger las exigencias de los turistas que desean hallar un área donde divertirse y estar en paz, libre de preocupaciones.

Los servicios que ofrecerá el proyecto, serán los siguientes:

- Piscinas Terapéuticas
- Servicio de restaurante con dietas ricas en proteínas
- Recreación dirigida para el adulto mayor
- Café - Bar
- Dos salones de eventos
- Sala de cine, teatro y proyecciones
- Área de actividades al aire libre con máquinas de ejercicios especializados
- Departamento Médico y servicio de transporte con enfermeras.

5.6 Perfil del Staff

Este tipo de establecimiento requiere a más del personal administrativo, un personal especializado para lograr las metas de calidad y posicionamiento los cuales se detallan a continuación:

- Especialistas en recreación dirigida para adultos mayores
- Geriatra
- Enfermeras
- Paramédico
- Terapista físico
- Personal de apoyo orientado al buen trato del adulto mayor.

De la misma manera es importante mencionar que el personal administrativo tendrá constantemente capacitaciones en torno a la atención del turista de la tercera edad y de toda la normativa legal y social que ampara a este grupo de personas.

5.7 Presupuesto de la investigación.

En el siguiente cuadro se presenta el presupuesto a considerar para el desarrollo de una investigación pormenorizada que levante datos sobre la ubicación, planificación, estimación de precios de venta, costos de infraestructura, implementación, desarrollo, puesta en marcha del proyecto, medición de la rentabilidad, sensibilización con proyectos similares implementados y probabilidad de variación en sus costos e ingresos proyectados.

Tabla 1
Presupuesto de la investigación

Actividades	Valor
Investigador	\$1.200
Transporte	\$100
Alimentación	\$40,00
Comunicaciones	\$200
Papelería	\$60.00
Servicios de impresión y fotocopiado	\$50
Anillados y empastados	\$30
COSTO TOTAL	\$1.680

Elaborado por: Gabriel Cruz

CONCLUSIONES

El estudio realizado demostró el interés de los adultos mayores y su deseo de acceder a establecimientos que cuenten con los servicios de: hospedaje, alimentación especializada, terapias físicas y de recreación. Principalmente por el crecimiento de las grandes ciudades lo cual genera un mayor grado de estrés que generaciones pasadas. Esto contribuye a que las personas visiten lugares fuera de su ciudad de residencia para poder realizar actividades relajantes.

El “Centro de Bienestar General Villamil” debido a los resultados positivos que se obtuvieron de las encuestas, será un gran acierto para el desarrollo del turismo en la zona. Dicha construcción generará directamente empleo para los habitantes de las zonas aledañas. En secuencia con la construcción se procederá a seleccionar a los candidatos que luego de pasar por ciertas pruebas, podrán empezar la capacitación para cada uno de los cargos.

RECOMENDACIONES

- Vigilar de cerca la construcción puesto que se debe realizar el mínimo impacto posible en el lugar.
- Realizar varias campañas de concientización para los habitantes del sector, y dar cursos básicos de: higiene, servicio al cliente y de finanzas básicas.
- Proponer la creación de un Centro Gerontológico en conjunto con la Municipalidad de Playas para la atención del adulto mayor.
- Hacer campañas de reciclaje para fomentar el uso de tachos de basura adecuados y ayudar a que la ciudad permanezca limpia.
- Capacitar a los habitantes del sector para la creación de negocios artesanales, con el fin de mejorar su economía y de darle un valor agregado al sector.
- Crear nuevos atractivos, orientado para el adulto mayor que lo involucre con la colectividad.

BIBLIOGRAFÍA

- Arias, G. (2006). *Introducción a la metodología científica*. Caracas: Ediciones Episteme - Quinta Edición.
- Berenson, M., Levine, D., & Krehbiel, T. (2006). *Estadística para administración*. Mexico: Pearson Educación.
- Bernal Torres, C. A. (2006). *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. México: Pearson Educación.
- Cabarcos Nova, N. (2011). *Administración de Servicios Turísticos*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Estevez Secall, R., Fuentes García, R., & Martín Rojo, M. d. (2006). *Estructura de mercados turísticos*. Barcelona: Editorial UOC.
- Hernández, A., Fernández, A., & Baptista, A. (2003). *TIPOS DE INVESTIGACION*. México: McGraw Hill.
- Jenkins, C., & Lickorish, L. (1997). *Una introducción al turismo*. Madrid : Editorial Síntesis.
- López Olivares, D. (1998). *La ordenación y planificación integrada de los recursos territoriales turísticos*. Barcelona: Universitat Jaume I.
- Ministerio de Turismo. (02 de mayo de 2013). Recuperado el 15 de julio de 2014, de <http://www.turismo.gob.ec/mas-de-300-mil-afiliados-al-iess-podran-acceder-a-creditos-para-turismo/>
- Pérez, A. (2009). *Guía metodológica para anteproyectos de investigación*. Caracas – Venezuela.: Fondo editorial de la Universidad Pedagógica Libertador - 3era edición.
- Reyes Avila, B. (2002). *Turismo sostenible*. Madrid: IEPALA Editorial.
- Secretaria de Turismo de México. (2012). *SECTUR*. Recuperado el 27 de julio de 2014, de

http://www.sectur.gob.mx/es/sectur/Segmentos_de_mercado_del_Programa__Turismo_para_Todos

SENPLADES. (2013). *Plan Nacional del Buen Vivir*. Recuperado el 13 de mayo de 2014, de <http://www.buenvivir.gob.ec/>

Tamayo y Tamayo, M. (1999). *El Proceso de la Investigación*. Madrid: Limusa Noriega Editores Tercera Edición.

ANEXOS



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
SISTEMA DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS TURISTICAS Y HOTELERAS

Estimado Señor / Señora

La presente encuesta tiene como propósito identificar el nivel de aceptación para un diseño de un producto turístico especializado en la tercera edad por lo que le agradecería tomar unos minutos para responder el cuestionario.

Pregunta 1: Edad del encuestado

60 a 65 66 a 70 Más de 70

Pregunta 2: Género

Masculino Femenino

Pregunta 3: ¿Con que familiares vive?

Con hijos / hijas Otros familiares Solo

Pregunta 4: ¿Considera importante la práctica del turismo después de la jubilación?

Si No Le es indiferente

Pregunta 5: ¿Qué tipo de turismo le gusta practicar más?

Actividades en la playa Agroturismo Turismo Medicinal

Pregunta 6: ¿Le gustaría hospedarse en un hotel con las mismas facilidades del centro gerontológico?

Si No Le es indiferente

Pregunta 7: ¿Qué tipo de actividades le gustaría realizar?

Culturales y Entretenimiento Salud y Relajación
 Le es indiferente

Pregunta 8: Tipos de ingresos económicos

Jubilación y otros Sólo jubilación Dependiente

Pregunta 9: ¿Le gustaría que haya más productos especializados para la tercera edad?

Si No Indiferente

Gracias por su tiempo, que tenga un excelente día