



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE TURISMO**

TEMA:

“Estudio de factibilidad para la implementación de un servicio turístico para adultos mayores con movilidad reducida en la ciudad de Cuenca”

AUTORAS:

Montenegro Villanueva Kemberly Brigitte

Nieto Cevallos Erika Gabriela

**Trabajo de titulación previo a la obtención del grado de
Ingeniería En Administración De Empresas Turísticas Y Hoteleras**

TUTOR:

Ing. Said Diez Farhat, Mgs

Guayaquil, Ecuador

Guayaquil, a los 24 días del mes de febrero del año 2017



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

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **Montenegro Villanueva Kemberly Brigitte y Nieto Cevallos Erika Gabriela**, como requerimiento parcial para la obtención del Título de **Ingeniería en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras**.

TUTOR

f. _____

Ing. Said Diez Farhat, Mgs.

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. _____

Ing. María Belén Salazar Raymond, Mgs.

Guayaquil, a los 24 días del mes de febrero del año 2017



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Kemberly Brigitte Montenegro Villanueva

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **Estudio de factibilidad para la implementación de un servicio turístico para adultos mayores con movilidad reducida en la ciudad de Cuenca** previo a la obtención del Título de **Ingeniería en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

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

Guayaquil, a los 24 días del mes de febrero del año 2017

LA AUTORA

f. _____

Montenegro Villanueva Kemberly Brigitte



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Erika Gabriela Nieto Cevallos

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **Estudio de factibilidad para la implementación de un servicio turístico para adultos mayores con movilidad reducida en la ciudad de Cuenca** previo a la obtención del Título de **Ingeniería en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

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

Guayaquil, a los 24 días del mes de febrero del año 2017

LA AUTORA

f. _____

Nieto Cevallos Erika Gabriela



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

AUTORIZACIÓN

Yo, Erika Gabriela Nieto Cevallos

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **estudio de factibilidad para la implementación de un servicio turístico para adultos mayores con movilidad reducida en la ciudad de Cuenca**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 24 días del mes de febrero del año 2017

LA AUTORA:

f. _____

Nieto Cevallos Erika Gabriela



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

AUTORIZACIÓN

Yo, Kemberly Brigitte Montenegro Villanueva

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **estudio de factibilidad para la implementación de un servicio turístico para adultos mayores con movilidad reducida en la ciudad de Cuenca**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 24 días del mes de febrero del año 2017

LA AUTORA:

f. _____

Montenegro Villanueva Kemberly Brigitte



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

Certificación de Antiplagio

Certifico que después de revisar el documento final del trabajo de titulación denominado **Estudio de factibilidad para la implementación de un servicio turístico especializado para adultos mayores con movilidad reducida en la ciudad de Cuenca**, presentado por los estudiantes **Montenegro Villanueva Kemberly Brigitte y Nieto Cevallos Erika Gabriela**, fue enviado al Sistema Antiplagio URKUND, presentando un porcentaje de similitud correspondiente al 0%, por lo que se aprueba el trabajo para que continúe con el proceso de titulación.

URKUND	
Documento	TT Montenegro Villanueva-Nieto Cevallos.docx (D25652866)
Presentado	2017-02-12 00:42 (-05:00)
Presentado por	said.diez@cu.ucsg.edu.ec
Recibido	said.diez.ucsg@analysis.orkund.com
Mensaje	TT Montenegro Villanueva-Nieto Cevallos Mostrar el mensaje completo 0% de esta aprox. 33 páginas de documentos largos se componen de texto presente en 0 fuentes.

**Ing. Said Diez Farhat, Mgs.
PROFESOR GUÍA Ó TUTOR**

Agradecimiento

Primeramente agradecer a Dios por darme la bendición en cada paso que me he propuesto a dar, a mi papa Julio Montenegro por sacrificar tantas cosas para darnos una mejor vida a mi familia trabajando lejos y que solo lo podamos ver 1 vez al año todo por darme mis estudios y permitirme estudiar en una universidad con excelencia académica. A mi mama Sonia Villanueva que es uno de los pilares de mi vida la cual ha estado en todo momento apoyándome y no permitir que me rinda nunca, mi hermano Julio Cesar es el que siempre me cuida y está ahí para apoyarme en lo que necesite, en todo este proceso de mi tesis ellos han sido y son los pilares de mi vida. Gracias a todos los profesores que a lo largo de estos años me han educado, enseñado y otorgado un poco de su sabiduría en cada materia que he cursado. Quiero agradecerle de una manera muy especial al Míster Said Diez, aparte de ser un excelente profesor tuve la dicha de tenerlo como tutor que en cada etapa de la tesis nunca nos ha dejado rendir y ha confiado en nosotras. Por ultimo a mi compañera de tesis Erika que más que compañeras somos amigas de colegio y que felicidad poder culminar otra etapa juntas, muchas gracias.

Gracias a todos por formar parte de mi vida y confiar en mí.

Kemberly Brigitte Montenegro Villanueva

Agradecimiento

Quiero agradecer principalmente a Dios por haberme permitido culminar esta etapa de mi carrera y por todas las oportunidades que me sigue brindando.

Y lo más importante por haberme dado unos padres maravillosos que a lo largo de mi vida siempre me ha apoyado.

A mi padre Roberto Nieto por haberme dado su mayor herencia como lo es el estudio, por apoyarme durante todo este proceso.

A mi madre y mejor amiga Birmania Cevallos por aconsejarme, por darme fuerzas para superarme, por haberme brindado confianza en todo momento, por estar disponible y ayudarme en los momentos difíciles a pesar de la distancia.

A mi compañera de tesis por haberme comprendido durante todo este tiempo, por haberme ayudado cuando se me presentó algún inconveniente.

A mi enamorado y amigo Javier Andrade por preocuparse por mi bienestar, por darme fuerzas para seguir superándome, por ser tolerante, y por estar conmigo en mis peores momentos.

A quien admiro y respeto mi tutor de tesis Ing. Said Diez por brindar sus conocimientos, ayuda y dedicación.

Erika Gabriela Nieto Cevallos

Dedicatoria

Este proyecto se lo dedico principalmente a mis padres, hermanos, a los angelitos que tengo en el cielo que siempre están cuidándome y de una manera muy especial a Dios porque sin la bendición que me da día a día no pudiera hacer nada. A los profesores que he tenido durante mi carrera universitaria y a los grandes amigos que he tenido la oportunidad de conocer y los que ya había conocido desde el colegio que dicha de poder culminar una etapa juntos.

Kemberly Brigitte Montenegro Villanueva

Dedicatoria

Este logro se lo dedico a Dios y a mis padres por haberme dado esta oportunidad de ser una profesional, por ser mis pilares, por haberme apoyado en mis decisiones, por direccionarme y darme sus consejos.

Erika Gabriela Nieto Cevallos



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

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

Ing. Said Diez Farhat, Mgs.

TUTOR

Lcda. Grace Mogollón Claudett, Mgs.

DIRECTORA O DELEGADA

Lcda. Karla Ramírez Iñiguez, Mgs.

COORDINADORA DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

Ing. Eric Knut Basantes Cuesta, MBA

OPONENTE



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

Calificación

APELLIDOS Y NOMBRES	NOTA FINAL DEL TUTOR
Montenegro Villanueva Kemberly Brigitte	
Nieto Cevallos Erika Gabriela	

**Said Diez Farhat, Mgs.
PROFESOR GUÍA Ó TUTOR**

Índice General

Contenido	
Introducción	1
Antecedentes	2
Planteamiento del problema	3
Pregunta de Investigación	4
Justificación.....	4
Objetivos	5
Objetivo General	5
Objetivos Específicos	5
Capítulo 1	6
Marco referencial.....	6
Marco Teórico	7
Marco Conceptual	12
Marco Legal	13
Capítulo 2.....	19
Metodología de la Investigación	19
Método de Investigación.....	19
Enfoque de la Investigación.....	19
Técnicas de investigación	20
Tipos de Estudio	21
Diseño de la investigación a efectuar	21
Población	21
Muestra	22
Tamaño de la muestra	22
Tipo de Muestreo	23
Técnicas de recolección de datos.....	23
Formato de la Encuesta	24
Presentación de resultados.....	26
Entrevista.....	36
Análisis de la entrevista	37
Capítulo 3.....	39

Oferta y Demanda de Mercado	39
Oferta de Mercado	39
Demanda de Mercado	39
Estudio de Mercado	39
Análisis de la Situación	40
Las Cinco Fuerzas de Porter	40
Amenaza de los nuevos competidores entrantes.....	40
El poder de los proveedores.....	41
El poder de los compradores.....	41
Amenaza de productos sustitutos.....	42
Rivalidad entre los competidores.....	42
Análisis PESTA (macroentorno).....	43
Político	43
Económico	43
Social	45
Ambiental.....	49
Capítulo 4.....	52
Estudio de la organización	52
Razón Social	52
Objeto Social.....	52
Logo	52
.....	52
Logo del transporte	52
Misión	53
Visión.....	53
Valores	53
FODA.....	53
Organigrama	54
Mercado Objetivo	55
Localización del proyecto.....	55
Macro localización.....	55
Distribución física del espacio	57
Horario de funcionamiento	57

Infraestructura necesaria	57
Productos a ofrecer:	58
Control de calidad	58
Permisos	59
Capítulo 5	61
Segmentación del mercado	61
Estrategia de Posicionamiento.....	61
Estrategias de Marketing	61
Marketing Mix	61
Presupuesto de Marketing	67
Capítulo 6.....	68
Datos de la empresa de transporte turístico	68
Estudio financiero de la operadora turística.....	70
Conclusiones	88
Recomendaciones.....	89
Listado de Referencias	90
Apéndice	96

Índice de Tabla

Tabla 1.....	26
Tabla 2. <i>Genero de encuestados.</i>	26
Tabla 3. <i>Número de personas Nacionales o Extranjeros</i>	27
Tabla 4. <i>Concordancia con la inclusión de adultos mayores con reducida movilidad en turismo</i>	28
Tabla 5. <i>Existencia de atractivos accesibles para este tipo de turistas en Cuenca</i> ..	29
Tabla 6. <i>Frecuencia de visita a los atractivos de Cuenca.</i>	30
Tabla 7. <i>Pregunta. ¿Posee alguna discapacidad que le impida moverse?</i>	31
Tabla 8. <i>Conocimiento de alguna operadora que ofrezca paquetes turísticos para este grupo de personas.</i>	32
Tabla 9. <i>Pregunta. ¿Contrataría los servicios de una operadora que ofrezca este servicio especializado?</i>	33
Tabla 10. <i>¿Cuánto pagaría por este servicio?</i>	34
Tabla 11. <i>Medios por el cual recibiría ofertas turísticas</i>	35
Tabla 12. <i>Infraestructura.</i>	57
Tabla 13. <i>Segmentación de mercado.</i>	61
Tabla 14. <i>Paquete turístico 1</i>	66
Tabla 15. <i>Paquete turístico 2</i>	66
Tabla 16. <i>Presupuesto de marketing.</i>	67
Tabla 17. <i>Inversión inicial de la empresa de transporte turístico.</i>	68
Tabla 18. <i>Costos anuales de la empresa de transporte turístico.</i>	69
Tabla 19. <i>Inversión inicial de la operadora. Primera parte.</i>	70
Tabla 20. <i>Inversión inicial de la operadora. Segunda parte.</i>	71
Tabla 21. <i>Balance Inicial.</i>	72
Tabla 22. <i>Costo de recurso humano primer año.</i>	73
Tabla 23. <i>Costos de recursos humanos segundo año.</i>	74
Tabla 24. <i>Proyección de sueldos a cinco años.</i>	75
Tabla 25. <i>Depreciación Tangible</i>	75
Tabla 26. <i>Depreciación en cinco años.</i>	76
Tabla 27. <i>Depreciación Intangible.</i>	76
Tabla 28. <i>Tabla de amortización del préstamo mensual.</i>	77
Tabla 29. <i>Ingreso por Ventas.</i>	78
Tabla 30. <i>Costos Operacionales.</i>	79
Tabla 31. <i>Detalles del gasto anual</i>	80
Tabla 32. <i>Estado de pérdidas y ganancias anual.</i>	81
Tabla 33. <i>Flujo de Caja.</i>	82
Tabla 34. <i>Balance general. Primera parte</i>	83
Tabla 35. <i>Balance general. Segunda parte.</i>	84
Tabla 36. <i>Evaluación Financiera</i>	85
Tabla 37. <i>Ratios Financieros.</i>	86
Tabla 38. <i>Escenarios.</i>	87

Índice de Figura

<i>Figura 1.</i> Operadora de turismo “ILETOURS”.....	6
<i>Figura 2.</i> Programa de adultos mayores.	7
<i>Figura 3.</i> Edades de las personas.....	26
<i>Figura 4.</i> Sexo de las personas.	27
<i>Figura 5.</i> Procedencia de las personas.	28
<i>Figura 6.</i> Concordancia de inclusión de adultos mayores con reducida movilidad en turismo.	29
<i>Figura 7.</i> Creencia en que Cuenca posee atractivos accesibles para este grupo de turistas.	30
<i>Figura 8.</i> Frecuencia de visita a los atractivos de Cuenca.	31
<i>Figura 9.</i> Pregunta. ¿Posee alguna discapacidad que le impida moverse?.....	32
<i>Figura 10.</i> Conocimiento de alguna operadora que ofrezca paquetes turísticos para adultos mayores con movilidad reducida.	33
<i>Figura 11.</i> Contratación de servicios de una operadora que ofrezca este servicio especializado.	34
<i>Figura 12.</i> ¿cuanto estaría dispuesto a pagar por este servicio?.....	35
<i>Figura 13.</i> ¿Mediante qué medios le gustaría recibir información de ofertas turísticas?.....	36
<i>Figura 14.</i> Indicadores básicos.	44
<i>Figura 15.</i> Crecimiento y perspectivas económicas del Ecuador y America del Sur.	45
<i>Figura 16.</i> Evolución del empleo: Total Nacional.....	46
<i>Figura 17.</i> Evolución del desempleo bruto.....	46
<i>Figura 18.</i> Líneas de pobreza y pobreza extrema.	47
<i>Figura 19.</i> Pobreza y pobreza extrema.	47
<i>Figura 20.</i> Equipamiento tecnológico del hogar a nivel nacional.	48
<i>Figura 21.</i> Hogares que tienen teléfono fijo y celular a nivel nacional.	48
<i>Figura 22.</i> Acceso a internet según área.	49
<i>Figura 23.</i> Porcentaje de personas analfabetas digitales por área.	49
<i>Figura 24.</i> Principales afectaciones ambientales.	50
<i>Figura 25.</i> Superficie forestada y reforestada con especies nativas.	51
<i>Figura 26.</i> Principal sector productivo impulsado por los GAD provinciales 2015.	51
<i>Figura 27.</i> Logo de la operadora de turismo.....	52
<i>Figura 28.</i> Logo de la empresa del transporte.	53
<i>Figura 29.</i> Estructura Organizacional.....	54
<i>Figura 30.</i> Macro localización.....	56
<i>Figura 31.</i> Micro localización de la operadora SENIOR TOUR S.A especializada para adultos mayores con reducida movilidad ubicado en la ciudad de Cuenca provincia del Azuay en la avenida de las Américas y Huayna Capac.	56
<i>Figura 32.</i> Tamaño y distribución de la oficina de Senior Tour S.A.....	57
<i>Figura 33.</i> Parque Abdón Calderón.	62
<i>Figura 34.</i> Museo Pumapungo.....	62

<i>Figura 35.</i> Mirador Turi. Tomado de Google.....	63
<i>Figura 36.</i> Iglesia del Sagrario.	63
<i>Figura 37.</i> Museo del sombrero de Paja Toquilla.....	64
<i>Figura 38.</i> Catedral de la Inmaculada Concepción.....	64
<i>Figura 39.</i> Museo Remigio Crespo Toral.	65
<i>Figura 40.</i> Bus para el recorrido turístico.	65
<i>Figura 41.</i> Cotización del transporte turístico.	98

Resumen Ejecutivo

En Cuenca la sociedad no ha incluido en el turismo a los adultos mayores con reducida movilidad, esta ciudad cuenta con atractivos que ellos pueden visitar con la ayuda de la intermediación de una agencia y un transporte que les brinde este servicio; esto no solo genera beneficio económico para las empresas, sino que es un aporte para la inclusión de los adultos mayores en la sociedad.

El proyecto determina el estudio de factibilidad para la implementación de un servicio turístico para adultos mayores con movilidad reducida en la ciudad de Cuenca. La empresa estaría situada a 5 minutos del centro de Cuenca y ofrecerá un producto innovador, dando así la facilidad al turista de visitar los principales atractivos de la ciudad de Cuenca. Senior Tour, será el nombre de la empresa, utilizará el slogan “Turismo sin Barreras”, y su logo será muy llamativo representado en ello la idea de inclusión social, siendo esto parte de estrategia de posicionamiento para la mente de los consumidores.

Para realizar el proceso de investigación se utilizó un enfoque cuantitativo y cualitativo, utilizando encuestas y entrevistas para poder determinar el nivel de aceptación. Los atractivos que se eligieron fueron Parque Abdón Calderón, Museo Pumapungo, Iglesia del Sagrario Mirador de Turi, Catedral de la Inmaculada Concepción, Museo Remigio Crespo Toral, Museo sombrero paja toquilla, siendo lugares muy visitados por los turistas ya que poseen un gran valor histórico.

Se realizó la investigación de mercado, determinando con ello las estrategias de marketing a implementar para realizar la promoción del producto a ofertar. Para finalizar se detalló un estudio técnico organizacional de la empresa y a su vez la proyección de costos y gastos, siendo esto la principal fuente para determinar si el proyecto a ofrecer es viable y rentable.

Palabras claves: Movilidad reducida, adulto mayor, turismo, servicio, producto, inclusión.

Abstract

In Cuenca, society has not included in the tourism to the elderly with reduced mobility, this city has attractions that they can visit with the help of the intermediary of an agency and a transport that binds this service. This not only generates Economic benefit for companies, but is a contribution to the inclusion of older adults in society.

The project determines the feasibility study for the implementation of a tourist service for seniors with reduced mobility in the city of Cuenca. The company would be located 5 minutes from the center of Cuenca and offer an innovative product, thus giving the tourist the opportunity to visit the main attractions of the city of Cuenca.

Senior Tour, will be the name of the company, will use the slogan "Tourism without Barriers", and its logo will be very striking represented in it the idea of social inclusion, this being part of positioning strategy for the minds of consumers.

To carry out the research process, a quantitative and qualitative approach was used, using surveys and interviews to determine the level of acceptance. The attractions that were chosen were Parque Abdón Calderón, Pumapungo Museum, Church of the Sagrario Mirador de Turi, Cathedral of the Immaculate Conception, Museum Remigio Crespo Toral, Museum straw hat toquilla, being places very visited by the tourists since they have a great historical value.

The market research was carried out, thus determining the marketing strategies to implement to promote the product to be offered. Finally, a technical organizational study of the company was detailed, as well as the projection of costs and expenses, which is the main source to determine if the project to be offered is viable and profitable.

Keywords: Reduced mobility, older adult, tourism, service, product, inclusion.

Introducción

Ecuador es un país biodiverso de gran riqueza natural caracterizado por su flora y fauna, con un valor histórico y cultural de gran importancia. Consta de 4 regiones, Costa, Sierra, Amazonia y Región Insular cada una de ellas cuentan con un sin número de lugares y destinos para escoger, caracterizadas por sus diferentes tradiciones, clima, cultura, atractivos que pueden brindar a diferentes grupos de personas. Pese a que su producto estrella son las Islas Galápagos, una de las regiones más concurridas por turistas nacionales y extranjeros es la Sierra ya que por sus paisajes y atractivos cautivan la atención de quienes la visitan.

El turismo es un fenómeno social que consta con una diversidad de actividades accesibles para todo tipo de turistas que pueden ser desarrolladas en diferentes destinos turísticos, por lo tanto, se considera a esta actividad un bien social que no excluye a ningún grupo de población. En el Ecuador existen distintas provincias que se destacan por sus atractivos turísticos, una de estas es Azuay cuya capital es Cuenca considerada patrimonio cultural de la humanidad por ser una ciudad conservadora y acogedora con gran potencial de turismo cultural y religioso ya que posee una gran cantidad de atractivos como aguas termales, gastronomía típica, ferias artesanales, museos, entre otros.

Este destino capta mayor atención de los adultos mayores por su gran valor histórico, pero han sido excluidos de esta actividad como lo es el turismo. Es de conocimiento general que el turismo es una actividad que pueden realizar todas las personas sin excepción, tal es el caso de los adultos mayores, puesto que si se toma en consideración la edad, esta no afectará en el desarrollo de la actividad del turismo ya que tienen la capacidad para realizarlo, a su vez tienen el derecho y la oportunidad de socializar mientras disfrutan de esta actividad.

Existe un alto índice de adultos mayores con movilidad reducida en la ciudad de Cuenca que tienen el interés de practicar turismo, pero existen barreras que los limitan a realizar dicha actividad, debido a que no tienen acceso a un servicio de transporte turístico adecuado para realizar turismo, es por esto que se ha visto la necesidad de implementar este proyecto para analizar la factibilidad de implementación de un transporte turístico personalizado para brindar un servicio adecuado para este grupo de personas que residen en la ciudad de Cuenca. Este servicio turístico será brindado por medio de una operadora de turismo que proporcionara paquetes turísticos para este grupo de personas y a su vez contará con

la prestación de servicio de transportación con personal capacitado para asistir a los turistas durante el recorrido que será incorporarlo dentro de los paquetes turísticos que se ofrecerán.

La idea del proyecto es incluir a los adultos mayores con reducida movilidad e incentivarlos a que no se limiten a realizar turismo por su dificultad de moverse, ya que este transporte contará con equipo especializado y personal capacitado para asistir las necesidades que requieran los turistas, y las diversas situaciones que puedan presentarse, además el transporte estará adecuado con asientos cómodos y cinturón de seguridad para mayor protección, de esta forma los turistas podrán disfrutar y vivir una experiencia agradable que supere sus expectativas.

Antecedentes

El turismo es la razón por la que gran cantidad de personas recorren el mundo, y lo hacen considerando una gran variedad de factores que les permiten realizar esta actividad que les genera satisfacción, como lo son alimentación, alojamiento, etc. Los turistas toman en cuenta todas estas facilidades al momento de realizar un viaje a cualquier parte del mundo y Ecuador es un país que brinda estas herramientas que el turista requiere para satisfacer su necesidad.

En esta actividad, el transporte es un factor muy importante para complementar un producto o servicio turístico, ya que es el medio que permite movilizar a los turistas y acceder a los diferentes destinos que tiene la ciudad de Cuenca. Su arquitectura, historia y cultura hace que sea un atractivo ideal para los adultos mayores, según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2010) los adultos mayores conforman el 7,9% de la población y su rango de edad oscila entre los 65-90 años.

Cabe recalcar que dentro de la denominación “adulto mayor” están los jubilados que han terminado su etapa laboral, extranjeros que han decidido dejar su país natal para residir en una ciudad más tranquila y disfrutar de lo que esta le pueda ofrecer y en lo que respecta al término “movilidad reducida” no se refiere a una discapacidad; este término hace referencia a una minusvalía por la falta de eficiencia que tiene un individuo al momento de desplazarse de forma eficaz en su entorno, en el caso de los adultos mayores es definitivo ya que con el pasar de los años va perdiendo movilidad para desplazarse. En el 2015 el diario el Telégrafo afirmó que Cuenca es el destino que más cautiva a los jubilados extranjeros debido a que tiene todo lo que una ciudad le puede ofrecer a las personas.

De acuerdo a las estadísticas del Ministerio de Inclusión Económica y Social cuyo objetivo es defender los derechos de los adultos mayores para evitar que los excluyan o que sean abandonados por sus seres queridos debido a su edad. Este grupo de personas tienen la oportunidad de estar inmersos en el turismo; gracias a la existencia de programas donde pueden participar y desarrollar sus habilidades y conocimientos. En el 2012 entró en funcionamiento la Universidad para adultos mayores, esto se suscitó en conjunto con la Municipalidad de Cuenca, Asociaciones de adultos mayores, Ministerio de Inclusión Económica y Social, etc., en la cual los participantes reciben clases de comunicación electrónica, micro emprendimiento entre otras que duran aproximadamente 3 meses.

Todos tienen la oportunidad de aprender y ser tomados en cuenta. Otra de las obras que ha realizado el MIES es la asistencia personal que por alguna limitación no pueda realizar sus actividades diarias, la cual consiste en que voluntarios se dirijan a las residencias de estas personas y las asistan en sus actividades cotidianas. El programa más reciente de la entidad mencionada anteriormente es proponer un modelo de gestión de políticas y normas a favor de este grupo de población, el cual consiste en que todas las entidades públicas y privadas, asociaciones, organizaciones, conozcan las normas para mejorar la atención de los adultos mayores. Cabe recalcar que en la ciudad existe una pequeña empresa que otorga servicio de puerta a puerta para adultos mayores con reducida movilidad o discapacitados, cuyos vehículos están adecuados para este grupo de personas, pero no han sido implementados netamente al turismo, únicamente es un servicio particular.

Planteamiento del problema

El turismo con el pasar de los años se ha desarrollado notablemente en el Ecuador por el alcance que ha tenido el marketing turístico alrededor del mundo y también con la ayuda de empresas turísticas que brindan sus servicios a todo tipo de turistas que llegan al país. Es notable que la mayoría de extranjeros que llega a Ecuador son adultos mayores y un gran porcentaje de ellos son jubilados que han sido cautivados por el valor cultural y religioso de la ciudad de Cuenca y muchos de ellos optan por residir en este lugar por su tranquilidad y confort para vivir; otros realizan turismo y gozan de los atractivos que tiene la ciudad.

Este destino es una de las principales ciudades que recibe una gran demanda de turistas de adultos mayores y en el caso de las operadoras turísticas de esta ciudad

que ofrecen servicio de transportación, aún no consideran a este grupo vulnerable de la población. Este es un mercado que ha sido excluido para desarrollar la actividad del turismo, debido a que no existen servicios especializados que les satisfagan las necesidades de este grupo de personas. El grado de atención para ellos es más considerable que la atención que se les brinda a los demás turistas, debido a que necesitan ayuda para poder acceder con cautela hacia el atractivo que pretenden visitar, esto implica asistirlos en el momento que se deban movilizar, en el caso de las operadoras existentes en Cuenca, ninguna se enfoca directamente en el segmento de población de adultos mayores, además no poseen paquetes turísticos adecuados para este grupo de la población. Pero lo que no se está tomando en cuenta es que este grupo de personas tiene las ganas de realizar esta actividad, y en el caso de los jubilados tienen la disponibilidad de tiempo para poder realizar diferentes actividades relacionadas con el turismo.

Hoy en día existen empresas que están emprendiendo servicios exclusivos para este tipo de población, expandiendo así su negocio con la posibilidad de incrementar sus ganancias. Actualmente en esta ciudad no existe un servicio turístico adecuado para los adultos mayores con reducida movilidad que permita realizar la actividad de turismo sin ninguna complicación; mediante la implementación de una operadora que le brinde paquetes turísticos que incluya atractivos de gran interés para los adultos mayores con movilidad reducida y a su vez con un servicio de transportación con asistencia personalizada, se podrá incentivar a este grupo de personas a viajar y a romper las barreras que representa su dificultad de movimiento ya que tienen la posibilidad de poder dirigirse a cualquier lugar y cuando lo deseen, claro está que el servicio que se les brindará contará con personas especializadas que los asistan y que estarán al pendiente de ellos en todo momento.

Pregunta de Investigación

¿Es factible implementar un servicio turístico especializado en adultos mayores con movilidad reducida en la ciudad de Cuenca?

Justificación

Ecuador es un país que hoy en día está creciendo considerablemente en el turismo, cada año son más los turistas que vienen a visitar los distintos destinos que ofrece el país. Está siendo reconocido como uno de los países que ofrecen alternativas de impulsar a la creación de negocios con el fin de ayudar al crecimiento del desarrollo turístico y económico.

Una de las ciudades que con el pasar de los años ha tenido un crecimiento enorme en el ámbito turístico es Cuenca. Año a año personas nacionales o extranjeros han emprendido nuevos negocios creando establecimientos turísticos como restaurantes, hoteles, etc., Por ser una ciudad tranquila, acogedora y poseer atractivos históricos, culturales, es un destino ideal para que los adultos mayores tengan la oportunidad de vivir una experiencia diferente y que sean tomados en cuenta para realizar una actividad tan bonita como es el turismo. Gracias a los programas y campañas que realizan las diferentes entidades públicas y privadas a favor de este grupo social, tienen un amplio campo de oportunidades de ser incluidos en todas las actividades.

La necesidad de implementar un servicio turístico diferente al que brindan las demás empresas turísticas es con la finalidad de incluir a este grupo social, de tener la oportunidad de conocer lugares que quizás no se imaginaron conocer, interactuar con el resto de personas y hacerles saber de qué ellos también pueden formar parte de esta actividad. El servicio contará con personal adecuado que tenga el debido conocimiento para asistir a los adultos mayores y a su vez los turistas tendrán a disposición cinturones de seguridad

En la ciudad existen más de 40 operadoras que ofrecen sus servicios a diferentes turistas, pero no hay competencia directa, debido a que aún no existe una operadora turística que ofrezca paquetes turísticos para este grupo de personas. Mediante un estudio de mercado que se realizará en el lugar se determinara si es factible implementar este servicio turístico para la segmentación de la población de cuenca.

Objetivos

Objetivo General

Desarrollar un estudio de factibilidad para la implementación de un servicio turístico para adultos mayores con movilidad reducida en la ciudad de Cuenca.

Objetivos Específicos

1. Realizar un estudio de mercado en la ciudad de Cuenca que permita definir el perfil del consumidor.
2. Diseñar estrategias de marketing a través de la información recolectada en el estudio de mercado para alcanzar el posicionamiento en el mercado rápidamente.
3. Desarrollar un estudio financiero para determinar la rentabilidad y viabilidad del proyecto.

Capítulo 1

Marco referencial

Operadora de turismo “ILETOURS”

Es una operadora turística peruana que crea paquetes turísticos con estadías largas de hasta 25 días, ellos buscan nuevas experiencias de viaje, proveen seguridad y confianza al adulto mayor, ofrecen un servicio de excelencia ya que seleccionan personal para que atiendan al turista con responsabilidad durante su estadía.



Figura 1. Operadora de turismo “ILETOURS”. Tomado de la página oficial de la empresa.

Recuperado de <http://www.iletours.com/spanish/viajes-excursiones-para-adultos-mayores-tours-peru.php>

Turismo social. Programa para adultos mayores en Uruguay

En Uruguay existe un programa que se enfoca básicamente en las personas de la tercera edad que son jubilados y pensionistas afiliados al BPS. La oferta se basa en paquetes turísticos con un determinado número de días y noches, los cuales constan de traslados, recorridos y actividades turísticas. Estos paquetes se los puede adquirir por medio de las agencias de viajes que consten en el Sistema Nacional de Turismo Social en todo el país.



Figura 2. Programa de adultos mayores. Tomado de la página oficial “Turismo Social”. Recuperado de <http://www.turismosocialuruguay.gub.uy/index.php/adultos-mayores>

Marco Teórico

Gutiérrez (1999) afirma que “el envejecimiento es un proceso evolutivo, gradual y multidimensional. Por otro lado, puede ser considerado como una serie de estadios que se organizan en torno a ciertas características de orden físico, psicológico, social y material.” (p. 2). Lo que quiere decir que el envejecimiento se da de forma natural, con el pasar de los años la persona va perdiendo poco a poco sus capacidades y habilidades, pero a su vez dependerá de muchos factores que influirán para que dicho proceso se acorte o se aplase.

El factor salud juega un papel importante en el proceso del envejecimiento debido que los adultos mayores requieren de una mayor atención en su salud, ya que por su edad son sujetos a enfermedades y su control dependerá de la accesibilidad que tengan en los diferentes centros de salud.

En lo que respecta al problema de atención de salud del anciano, la correcta atención a la participación de factores psicosociales en el curso de la misma suele ser factor crítico y determinante de su ulterior evolución. Los servicios de salud y los servicios sociales deben reaccionar ante estas realidades, integrando el diagnóstico y el proceso de evaluación y asistencia en los sistemas de tratamiento y rehabilitación. La ausencia de una tal integración

tendrá por consecuencia, a la vez, sufrimientos inútiles y una prolongación del estado de dependencia entre los ancianos enfermos (Gutiérrez, 1999, p. 2).

El envejecimiento tiene diversos puntos de enfoque los cuales son asociados directamente con la edad de la persona y su forma de vida.

En su investigación Gutiérrez (1999):

Hace referencia de que el envejecimiento es considerado desde diferentes puntos de vista: (a) Cronológico. Tal vez es la manera más simple de considerar la vejez, contar el tiempo transcurrido desde el nacimiento. La edad cronológica y el proceso de envejecimiento son fenómenos paralelos, más no relacionados causalmente; no es la edad, sino el cómo se vive lo que contribuye a la causalidad del proceso., (b) Biológico. La edad biológica corresponde a etapas en el proceso de envejecimiento biológico, el cual es diferencial, es decir, ocurre a ritmos distintos en diferentes órganos y funciones., (c) Psíquico. Se manifiestan en dos esferas: la cognoscitiva, que afecta la manera de pensar y las capacidades, y la psicoafectiva, que incide en la personalidad y el afecto, la capacidad de adaptación a las pérdidas y otros cambios que se suscitan a lo largo de la existencia determinan en gran medida la capacidad de ajuste personal a la edad avanzada., (d) Social. Comprende los papeles que, se supone, se han de desempeñar en la sociedad. Es claro que ciertas variables sociales evolucionan con la edad, pero sin seguir necesariamente a la edad cronológica. El ciclo dependencia/independencia que afecta a muchos individuos de edad avanzada es el principal ejemplo., (e) Fenomenológico. La percepción subjetiva de la propia edad, que el individuo manifiesta honestamente sentir, se refiere al sentimiento de haber cambiado con la edad a la vez que se permanece en lo esencial, (f) funcional. El estado funcional en

las diferentes edades es la resultante de la interacción de los elementos biológicos, psicológicos y sociales, y constituye, probablemente, el reflejo más fiel de la integridad del individuo a lo largo del proceso de envejecimiento (p. 126).

El envejecimiento es un proceso mediante el cual se sufren una serie de cambios fundamentales que, si se los aplica de manera correcta, llevando un estilo de vida sana, interactuando con personas de todas las edades, teniendo un aprendizaje moderado de tal manera que sean incluidos dentro de la sociedad, no será problema alguno de tener una vida larga y duradera.

A su vez, “se puede asumir que el envejecimiento resulta de la suma de todos los cambios que ocurren a través del tiempo en los organismos desde su concepción y hasta la muerte” (Gutiérrez, 1999, p. 129).

A lo largo de la historia, los humanos siempre han tratado de explicar las causas y mecanismos que originan el fenómeno del envejecimiento, pero aún hoy en día éste es un hecho inexplicable. Esta evolución se produce de manera casi constante a lo largo de la vida de las personas, constituye lo que denominamos proceso de envejecimiento, por lo que algunos autores afirman que, en realidad, y hablando en un sentido general, empezamos a envejecer prácticamente desde el mismo momento en que nacemos (Fernández, 2009, p. 61).

Otro de los aspectos importantes que hay que considerar es la educación que juega un papel importante en el desarrollo a lo largo de la vida del ser humano.

La educación para este grupo de personas es primordial ya que contribuirá a que tengan una mejor calidad de vida. La educación los encamina a reconocerse en sus cambios, convivir consigo, elaborar la soledad, significando preparación para la vida y reconocimiento de la muerte como hecho de sus vidas. Las personas mayores encuentran a través de ella, nuevas formas de organizar su tiempo, no para ocuparlo solamente ni menos para “matarlo”, sino

buscando una nueva actitud de vida que le proporcione gratificaciones, enriquecimiento personal, solidez, a través de la actividad, el intercambio, y la formación. Este grupo de personas puede educarse en distintos lugares, ya sea en asociaciones de jubilados, centros de atención, clubes, o específicamente en las Universidades de la Tercera Edad (García, 2007, p. 55).

En la actualidad existen organizaciones públicas y privadas que ayudan en la educación de este grupo de personas. En cuenca como ya se ha mencionado anteriormente, existe una universidad para adultos mayores donde tienen la oportunidad de enriquecer sus conocimientos, socializar con los demás y ser tomados en cuenta para así demostrar que no existe incapacidad de desempeñarse en las diferentes actividades a realizar y que tal vez personas de menor edad no pueden.

En su investigación García (2003) dice que uno de los aspectos que afecta más claramente a la forma en la que cada persona envejece y vive esa cada vez más prolongada fase de su vida es, sin lugar a dudas, la imagen social que del envejecimiento se tiene en la sociedad en la que vive. En este sentido, el significado de envejecimiento como constructo social no es nunca definitivo ni para la sociedad ni para el individuo (p. 1).

“En nuestra sociedad existen más prejuicios hacia las personas mayores que hacia las jóvenes. Un elemento determinante en la valoración positiva de una persona mayor va a depender de lo joven que aparente ser” (García, 2003, p. 1).

Si se considera la edad como una parte importante del auto concepto, puede ocurrir que nuestra autoestima esté determinada por los "viejos" o jóvenes que nos sintamos. Las personas en este sentido pueden evolucionar psicológicamente de una forma diferente (creciente) a la evolución (decreciente) de sus procesos biológicos y sociales (García, 2003, p. 1).

En lo que respecta al turismo Jafari (2005) afirma que tal vez sean muy escasas las industrias que han experimentado cambios tan rápidos como el turismo, a pesar de sus viejos orígenes, sobre todo durante las últimas décadas. Cuando

las comunidades y los países descubrieron sus ventajas económicas y unieron sus esfuerzos para aprovechar sus potencialidades, el turismo dio lugar, repentinamente, a vigorosos negocios, a intercambios internacionales y a una mega industria global. El turismo se desarrolló en poco tiempo y enseguida pasó a ocupar el segundo lugar después del sector petrolífero, más tarde lo igualó y después consiguió rebasarlo hasta el punto de que ya es la primera industria del mundo (p. 1).

Con el pasar de los años trabajar con el mercado de adultos mayores es algo en lo que se está pensando. Hoy los mayores urbanos son mucho más importantes en número, gozan de alto nivel de vida y tienen una salud magnífica. Además, muchos de ellos optan por jubilarse antes de la edad para pasar antes a la siguiente fase de la vida. Sin obligaciones familiares ni laborales y con las perspectivas de mejorar la vida futura, aspiran a una vida de ocio y salud – a lo que contribuirán los ahorros y una “ilimitada” disponibilidad de tiempo libre – acceden a su nueva profesión con el turismo convertido en el principal medio y fin de una vida dedicada a los viajes, lo que apunta a un flujo masivo de desplazamientos de mayores urbanos zigzagueando de uno a otro punto del globo. La consideración de esta población en continuo aumento – que tiene su propia mentalidad y filosofía, consistente en “el deseo de no morir” y “disponerse a disfrutar de la vida”, como dicen los periódicos, tanto en casa como fuera de casa, tanto en destinos cercanos como lejanos, plantea ahora la idea de conectar el turismo con otros campos (Jafari, 2005, p. 1).

Marco Conceptual

Adulto mayor: según la Organización Mundial de la Salud (2010) “las personas de 60 a 74 años son consideradas de edad avanzada, de 75 a 90 años viejas o ancianas y a los que sobre pasan los 90 años se los llama longevos o viejos” (p. 1).

Discapacidad: “concepto que evoluciona y resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás” (Ministerio de Salud, 2006, p. 1).

Inclusión: “Cuando se habla de una sociedad inclusiva, se está pensando en la que valoriza la diversidad humana y fortalece la aceptación de las diferencias individuales. Se aprende a convivir y construir juntos un mundo de oportunidades reales” (Adiron, 2005, p. 1).

Jubilación: “se refiere al retiro del mundo laboral por haber cumplido la edad exigida por la ley o por estar incapacitado para trabajar” (Bueno & Buz, 2006, p. 3).

Mercado turístico: “Es el lugar donde confluyen, por un lado, la oferta de productos y servicios turísticos y, por el otro, la demanda de los mismos productos y servicios turísticos. Conformado por la oferta, demanda y operadores turísticos” (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2002, p. 1).

Movilidad reducida: “minusvalía definida por la falta de eficiencia de un individuo para desplazarse de manera eficaz en su entorno, ya sea por agentes temporales, (enyesados, mujeres embarazadas) definitivos, (adultos mayores)” (Instituto Ecuatoriano de Normalización, 2000, p. 9).

Oferta turística: según el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2002) “es el conjunto de elementos que conforman el producto turístico al que se le añade el desarrollo de un adecuado programa de promoción orientado a los posibles consumidores” (p. 1).

Operador de turismo: según Martínez (2012) “encargado de consolidar servicios, generalmente en el destino. Dicho proceso lleva a cabo la intermediación entre el mayorista que vende al cliente final, y el destino turístico con todos los servicios implicados en el proceso de visitación del turista” (p. 2).

Programa turístico: “señala en forma detallada lo que se ofrecerá y las actividades a desarrollarse durante el viaje indicándose los horarios. El programa debe ser cumplido estrictamente, si se diera lo contrario, el cliente tiene derecho a reclamar

por incumplimiento de contrato” (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2002, p.6).

Transporte Turístico: Según el Ministerio de Turismo (2008) es la “movilización de personas que tengan la condición de turistas en vehículos de transporte terrestre debidamente habilitados, desde y hacia los establecimientos o sitios de interés turístico, con objetivos específicos de recreación, descanso, etc.” (p. 2).

Turismo: “es el ejercicio de todas las actividades asociadas con el desplazamiento de personas hacia lugares distintos al de su residencia habitual; sin ánimo de radicarse permanentemente en ellos” (Ministerio de Turismo, 2008, p. 1).

Turismo accesible: según el Ministerio de Turismo (2006) “es el complejo de actividades originadas durante el tiempo libre, orientado al turismo y la recreación, que posibilitan la plena integración desde la óptica funcional y psicológica de las personas con movilidad y/o comunicación reducidas” (p. 1).

Turismo cultural: “Se llama turismo cultural a los viajes que se realizan con el fin de disfrutar y conocer aquellos lugares donde el arte y la cultura se manifiestan notoriamente y por encima de otros recursos turísticos” (Quesada, 2010, p. 96).

Marco Legal

Plan Nacional para el Buen Vivir

El Plan Nacional para el Buen vivir entro en vigencia en el año 2013, es dirigido por la Secretaria Nacional de Planificación de Desarrollo donde nos dice que “El Buen Vivir se planifica, no se improvisa. Es la forma de vida que permite la felicidad y la permanencia de la diversidad cultural y ambiental; es armonía, igualdad, equidad y solidaridad. No es buscar la opulencia ni el crecimiento económico infinito” (Secretaria Nacional de Planificación de Desarrollo, 2013, p. 13).

Este plan consta de 12 objetivos y este proyecto contribuirá al desarrollo del objetivo 5 que consiste en lo siguiente:

Auspiciar la igualdad, la cohesión, inclusión y la equidad social y territorial en la diversidad el cual trata sobre el reconocimiento igualitario de los derechos de los individuos basándose en la consolidación de políticas de igualdad que eviten la exclusión y fomenten la convivencia social y política. El desafío que se plantea es de avanzar hacia la igualdad plena en la diversidad, sin exclusión alguna y así lograr una vida digna con acceso a salud, educación, protección social, atención y protección especializada (Secretaria Nacional de Planificación de Desarrollo, 2013, p. 112).

Un incentivo para la realización del proyecto es de poder incluir a este grupo de población en el turismo, a su vez que obtengan una atención especializada y que sean partícipes de una igualdad de derechos. Gracias a las normas y políticas implementadas por el Plan Nacional del Buen Vivir, los adultos mayores podrán gozar de una vida llena de oportunidades para realizar diferentes actividades.

Constitución de la República del Ecuador

Derechos. Capítulo primero. Principios de la aplicación de los derechos

Art 10. Las personas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos son titulares y gozarán de los derechos garantizados en la Constitución y en los instrumentos internacionales (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 11).

Art 35. Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria. Las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 18).

Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria

Sección primera. Adultas y adultos mayores

Art 36. Las personas adultas mayores recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado, en especial en los campos de inclusión social y económica, y protección contra la violencia. Se considerarán personas adultas mayores aquellas personas que hayan cumplido los sesenta y cinco años de edad (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 19).

Art 37. El Estado garantizará a las personas adultas mayores los siguientes derechos: (a) La atención gratuita y especializada de salud, así como el acceso gratuito a medicinas, (b) el trabajo remunerado, en función de sus capacidades, para lo cual tomará en cuenta sus limitaciones, (c) la jubilación universal, (d) rebajas en los servicios públicos y en servicios privados de transporte y espectáculos, (e) Exenciones en el régimen tributario, (f) El acceso a una vivienda que asegure una vida digna, con respeto a su opinión y consentimiento (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 19).

Régimen del Buen Vivir. Capítulo Primero: Inclusión y Equidad

Art 340. El sistema nacional de inclusión y equidad social es el conjunto articulado y coordinado de sistemas, instituciones, políticas, normas, programas y servicios que aseguran el ejercicio, garantía y exigibilidad de los derechos

reconocidos en la Constitución y el cumplimiento de los objetivos del régimen de desarrollo. El sistema se articulará al Plan Nacional de Desarrollo y al sistema nacional descentralizado de planificación participativa, se guiará por principios de universalidad, igualdad, equidad, progresividad, interculturalidad, solidaridad y no discriminación; y funcionará bajo los criterios de calidad, eficiencia, eficacia, transparencia, responsabilidad y participación (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 126).

Plan de Tour 2020

El Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible de Ecuador al 2020 es una propuesta liderada por el Ministerio de Turismo y ejecutada por la Empresa Tourism & Leisure Advisory Services. (Ministerio de Turismo, 2007).

Dentro de los objetivos que tiene el Plan de Tour se desea lograr lo siguiente:

1. “Consolidar al turismo sostenible como uno de los ejes dinamizadores de la economía ecuatoriana, que busca mejorar la calidad de vida de su población y la satisfacción de la demanda turística, aprovechando sus ventajas competitivas y elementos de unicidad del país” (Ministerio de Turismo, 2008, p. 128).
2. Generar una oferta turística sostenible y competitiva potenciando los recursos humanos, naturales y culturales, junto con la innovación tecnológica aplicada a los componentes de infraestructuras, equipamientos, facilidades y servicios, para garantizar una experiencia turística integral de los visitantes nacionales e internacionales.
3. Atraer una demanda turística internacional selectiva, consiente de la sostenibilidad y con mayor disposición al gasto turístico por su estancia, así como una demanda turística nacional amplia y abierta a todos los sectores de la población que ejerce el ocio como un derecho.

Ley de turismo

Art 1. Según la Ley de Turismo (2008) “tiene por objeto determinar el marco legal que regirá para la promoción, el desarrollo y la regulación del sector turístico; las potestades del Estado y las obligaciones y derechos de los prestadores y de los usuarios” (p. 1).

Art 5. De las actividades turísticas y de quienes las ejercen, Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes

actividades: (a) alojamiento, (b) servicio de alimentos y bebidas, (c) transportación, cuando se dedica principalmente al turismo inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito, (d) operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento, (e) la de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y convenciones; y, (f) casinos, salas de juego (bingo-mecánicos) hipódromos y parques de atracciones estables (Ley de Turismo, 2008, p. 2).

Reglamento General a la Ley de Turismo

Art 43. Actividades de turismo:

c) Transportación Comprende la movilización de pasajeros por cualquier vía (terrestre, aérea o acuática) que se realice directamente con turistas en apoyo a otras actividades como el alojamiento, la gastronomía, la operación y la intermediación.

d) Operación: La operación turística comprende las diversas formas de organización de viajes y visitas, mediante modalidades como: Turismo cultural y/o patrimonial, etnoturismo, turismo de aventura y deportivo, ecoturismo, turismo rural, turismo educativo - científico y otros tipos de operación o modalidad que sean aceptados por el Ministerio de Turismo.

Se realizará a través de agencias operadoras que se definen como las empresas comerciales, constituidas por personas naturales o jurídicas, debidamente autorizadas, que se dediquen profesionalmente a la organización de actividades turísticas y a la prestación de servicios, directamente o en asocio con otros proveedores de servicios, incluidos los de transportación; cuando las agencias de viajes operadoras provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento (Reglamento General a la Ley de Turismo, 2008).

Reglamento de Transporte Terrestre Turístico

Art 4. Transporte Terrestre Turístico: Se considera como Transporte Terrestre Turístico a la movilización de personas que tengan la condición de turistas o excursionistas, en vehículos de compañías autorizadas a la prestación del servicio de transporte terrestre turístico, debidamente homologados y habilitados por la Agencia Nacional de Transito, para dirigirse a establecimiento o sitios de interés turístico, mediante el pago acordado libremente por las partes.

Art 6. **Ámbito de operación:** El servicio de transporte terrestre turístico será prestado a nivel nacional exclusivamente por las compañías de transporte terrestre habilitadas por un permiso de operación de transporte terrestre turístico, debidamente otorgado por la Agencia Nacional de Tránsito para el ámbito de operación nacional. El servicio de transporte terrestre podrá ser contratado a través de agencias de viajes operadoras o dual, pero arrendado exclusivamente por las compañías de transporte terrestre habilitadas.

Del establecimiento y operación del Transporte Terrestre turístico

Art 7. Requisitos para que las agencias de viajes operadoras de turismo, y los establecimientos de alojamiento puedan prestar servicio de transporte terrestre turístico: por motivos de seguridad y control, las agencias de viajes operadoras de turismo y los establecimientos de alojamiento, si bien pueden operar con la modalidad de "transporte propio", esto es, con vehículos de sus respectivas empresas, tienen también la obligación de cumplir con los requisitos que fueren establecidos por el Consejo Nacional de Tránsito, para este tipo de actividad, e inscribir sus vehículos en el Ministerio de Turismo, para que a su vez puedan matricular sus vehículos con placa de alquiler y a nombre de la empresa propietaria de los mismos, no pudiendo alquilar sus vehículos a terceros.

Del servicio de Transporte Terrestre Turístico

Art. 20. Requisitos para realizar servicio de Transporte Terrestre Turístico: El servicio de transporte terrestre turístico será prestado únicamente por persona jurídicas debidamente constituidas y autorizadas por la ANT y que cuenten con el título habilitante vigente, extendido por dicha entidad, al amparo de las disposiciones contenidas en la normativa internacional y nacional vigente en materia de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial.

Para la prestación del servicio del transporte terrestre turístico, la persona jurídica deberá constituirse con el objeto exclusivo de prestación del servicio de transporte terrestre turístico, obtener el permiso de operación en la modalidad "comercial turístico" otorgado por la ANT y contar con el registro de turismo y la licencia anual de funcionamiento, otorgadas estos últimos por la Autoridad Nacional de Turismo. Los requisitos y formalidades para el registro de transporte terrestre

turístico de acuerdo al MINTUR, requisitos para la obtención del registro de turismo de acuerdo al art. 27 de la ANT, se encuentran detallados en apéndice n° 3.

Licencia única de Funcionamiento

Art. 55 Requisito previo para la operación. Para el inicio y ejercicio de las actividades turísticas se requiere además del registro de turismo, la licencia única anual de funcionamiento, la misma que constituye la autorización legal a los establecimientos dedicados a la prestación de los servicios turísticos, sin la cual no podrán operar, y tendrá vigencia durante el año en que se la otorgue y los sesenta días calendario del año siguiente. Según los convenios de descentralización y competencia de transferencia, los encargados de realizar este trámite serán los Gobiernos Autónomos Descentralizados.

Ministerio del Ambiente. Acuerdo Ministerial 061

De la regularización Ambiental

Art. 24 Registro Ambiental.- Es el permiso ambiental otorgado por la Autoridad Ambiental Competente mediante el SUIA (Sistema Único de Información Ambiental), obligatorio para aquellos proyectos, obras o actividades considerados de bajo impacto y riesgo ambiental.

Para obtener el registro ambiental, el promotor deberá llenar en línea el formulario de registro asignado por parte del Ministerio del Ambiente a través del SUIA (Sistema Único de Información Ambiental). Hay que registrar a la empresa que en este caso será servicio de transportes turísticos.

Capítulo 2

Metodología de la Investigación

Método de Investigación

A través de la metodología de investigación se buscará determinar la viabilidad de implementar un servicio turístico en la ciudad de Cuenca que se basará en la creación de paquetes turísticos especializados en adultos mayores, adecuar los transportes que trasladen a este grupo de personas y así poder dirigirlos a los diferentes atractivos del lugar. La idea principal es poder captar la atención de este tipo de turistas ofreciéndole algo nuevo y especial para ellos, brindándoles la oportunidad de realizar una actividad tan deseada como lo es el turismo. Para ello se aplicarán dos tipos de investigación que serán: exploratoria y descriptiva.

La investigación se desarrollará a través de un enfoque mixto, ya que se tomará en cuenta tanto datos cuantitativos como cualitativos relacionándolos entre sí. La investigación cualitativa se obtendrá mediante la realización de entrevistas y por otro lado la investigación cuantitativa se la realizará a través de encuestas a un número determinado de la población ya sea a través de internet o de manera individual para recopilar una gran cantidad de datos estadísticos. La utilización de estos enfoques ayudará a obtener mejores resultados en la investigación a realizar.

Enfoque de la Investigación

El enfoque cualitativo según Ibarra y García (2010) señalan que este enfoque usa recolección de datos sin medición numérica, para descubrir preguntas de investigación que puede o no probar hipótesis en su proceso de interpretación. Este enfoque cuenta con algunas características que son: (a) el investigador plantea un problema, pero no sigue un proceso claramente definido, (b) se basará en métodos de recolección de datos no estandarizados, es decir, no se efectúa una medición numérica, por lo cual no es estadístico, (c) el investigador construye el conocimiento en base a las experiencias individuales de los participantes.

La utilización de este enfoque proporcionará mayor información en cuanto a ambiente, cultura y el entorno en que viven los adultos mayores en la ciudad de Cuenca. Se realizará entrevistas a autoridades de las organizaciones que estén ayudando en el crecimiento de oportunidades de este grupo de la población.

El enfoque cuantitativo “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (Hernández, Fernández & Baptista, 2010, p. 15).

A su vez Hernández et al. (2010) señala que una característica muy importante que tiene este enfoque, es el hecho de que plantea un problema de estudio delimitado y concreto. Sus preguntas de investigación se basan sobre cuestiones específicas.

Se utilizará la investigación cuantitativa ya que a través de este enfoque se podrá conseguir información detallada mediante un estudio estadístico que se lo realizará por medio de encuestas que permitirá conocer el grado de aceptación que tendrá el servicio turístico en la ciudad, al igual que permitirá identificar si es de su preferencia para el grupo de personas a quienes ira dirigido el servicio.

Se procederá a combinar los dos enfoques, lo que significará que la investigación tendrá un enfoque mixto como se mencionó anteriormente, ya que se buscará determinar el grado de aceptabilidad y de interés por parte de la población estudiada hacia la implementación del servicio turístico para adultos mayores con movilidad reducida en la ciudad de Cuenca y así después analizar y determinar su viabilidad.

Técnicas de investigación

Para la presente investigación se utilizará dos técnicas las cuales serán documental y de campo.

La investigación de campo “consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes” (Arias, 2006, p. 31). La investigación inicia con una idea de emprendimiento para la ciudad de Cuenca, por tal motivo es necesario realizar una investigación de campo que se hará a través de la observación, dirigiéndose hacia el lugar, hacer un recorrido por algunos atractivos que podrían ser ideales para que los adultos mayores con movilidad reducida puedan realizar turismo, también se recopilara testimonios de sus habitantes presentándole la idea innovadora y si será de su agrado que se realice para así poder complementar la información recaudada por medio de las encuestas para la obtención de la información que se requiere.

La investigación documental “es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir de los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas” (Arias, 2006, p. 27). Se pretenderá analizar la información que se recolectará a través de entrevistas y encuestas que se le realizará a una población determinada de la ciudad de Cuenca y así poder analizar el grado de aceptación que tendrá el servicio en dicho lugar.

Tipos de Estudio

Investigación Descriptiva

Se realiza cuando el objeto es analizar un tema o problema de investigación que ha sido poco estudiado y del cual existen dudas o no se ha abordado antes (Hernández et al., 2006).

Este tipo de investigación busca especificar las propiedades, características y perfiles de las personas, comunidades, grupos, o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis, a su vez es útil para mostrar con precisión los diferentes ángulos de un fenómeno, suceso o situación. En este tipo de estudio se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así describir lo que se investiga (Hernández et al., 2006).

Se ejecutará este tipo de investigación porque permitirá analizar los diferentes atractivos de la ciudad que podrían ser tomados en cuenta para la conformación de los paquetes turísticos para los adultos mayores con movilidad reducida que pueda motivarlos y desplazarlos hacia los diferentes sitios elegidos y así poder brindarles un servicio de calidad.

Diseño de la investigación a efectuar **Población**

“La población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio” (Arias, 2006, p. 81).

La población a tomar en cuenta para el desarrollo de la investigación serán los adultos mayores nacionales y extranjeros que se encuentran en la ciudad de Cuenca, a través de los cuales se recolectará datos para poder analizarlos y realizar conclusiones sobre la información otorgada por ellos. Según la información obtenida por el Instituto

Nacional de Estadísticas y Censos (2010) demuestra que en Cuenca residen alrededor de 55.835 adultos mayores con movilidad reducida, cabe recalcar que dicho término no se refiere a una discapacidad; este término hace referencia a una minusvalía por la falta de eficiencia que tiene un individuo al momento de desplazarse de forma eficaz en su entorno, por lo tanto va en conjunto con el termino de adulto mayor.

Muestra

Es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación. Hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como fórmulas, lógica entre otros. Se dice que la muestra es una parte representativa de la población (López, 2004, p. 1).

La investigación a realizar será con una población finita ya que no se excede de los 100.000 elementos.

Para realizar un estudio efectivo y obtener resultados que estén reflejados con el número de la población, se deberá de realizar el cálculo del tamaño de la muestra, la finalidad de realizar este cálculo será para simplificar procesos, reducción de costos y lograr que los resultados sean más cercanos a la población estudiada. A través del cálculo del tamaño de la muestra dará como resultado el número de personas que se serán encuestadas.

Tamaño de la muestra

Para el cálculo del tamaño de la muestra se utilizará la siguiente fórmula:

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

En la cual:

n = tamaño de la muestra.

p= probabilidad de éxito (0.5)

q = probabilidad de fracaso (0.5)

Z²= nivel de Confianza (1.96)

e = Margen de error (10%)

N = tamaño de universo

$$n = \frac{(1.96^2) * (55835) * (0.5) * (0.5)}{(0.10^2) * (55835 - 1) + (1.96^2 * 0.5 * .5)}$$

$$n = \frac{(3.8416) * (55835) * (0.25)}{(0.01 * 55834) + (3.8416 * 0.5 * 0.5)}$$

$$n = \frac{53623.934}{558,34 + 0.9604}$$

$$n = \frac{53623.934}{559.3004}$$

$$n = 96$$

Como resultado del cálculo realizado se deberá encuestar a 96 personas.

Tipo de Muestreo

Para la investigación se tomará en consideración a dos tipos de muestreo, el muestreo probabilístico aleatorio simple ya que la encuesta se la realizará a nacionales y extranjeros en Cuenca. También se aplicará el muestreo no probabilístico intencional en la cual se pretende realizar entrevistas a autoridades de organizaciones que asistan a los adultos mayores.

Técnicas de recolección de datos

Para la recolección de datos de esta investigación se lo realizará a través de encuestas, la cual contará con cierta cantidad de preguntas que serán realizadas a adultos mayores nacionales y extranjeros de la ciudad de Cuenca de manera presencial. No obstante se realizarán entrevistas a autoridades de Organizaciones de la ciudad, por la cual se procederá a crear un cuestionario con preguntas abiertas que sirvan de insumo para el desarrollo de la propuesta de negocio.

Formato de la Encuesta

Edad 65 – 70 71 – 76 77 en adelante

Sexo M F

Nacional **Extranjero**

1.- ¿Está de acuerdo con la inclusión de los adultos mayores con reducida movilidad en el turismo?

Si No

2.- ¿Cree que Cuenca posee atractivos accesibles para este tipo de turistas?

Si No

3.- ¿Con que frecuencia visita los diferentes atractivos de Cuenca?

1 vez al año

2 veces al año

3 veces al año o más

4.- ¿Posee alguna discapacidad que le impida movilizarse?

Si No

5.- ¿Tiene conocimiento de alguna operadora que brinde paquetes turísticos únicamente para adultos mayores con movilidad reducida?

Si No

6.- ¿Usted contrataría los servicios de una operadora que ofrezca este servicio especializado?

Sí. No.

7.- ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por este servicio?

De \$25 a \$35 De \$35 a \$45 De \$45 a \$55

8.- ¿A través de qué medio le gustaría recibir información de ofertas turísticas?

Redes Sociales

Periódicos y revistas

Televisión y radio

Presentación de resultados

Edades

Tabla 1
Rango de edades de los encuestados

Edad	65 a 70 años	71 a 76 años	77 años en adelante	Total
Personas	50	28	18	96
Porcentaje	52%	29%	19%	100%

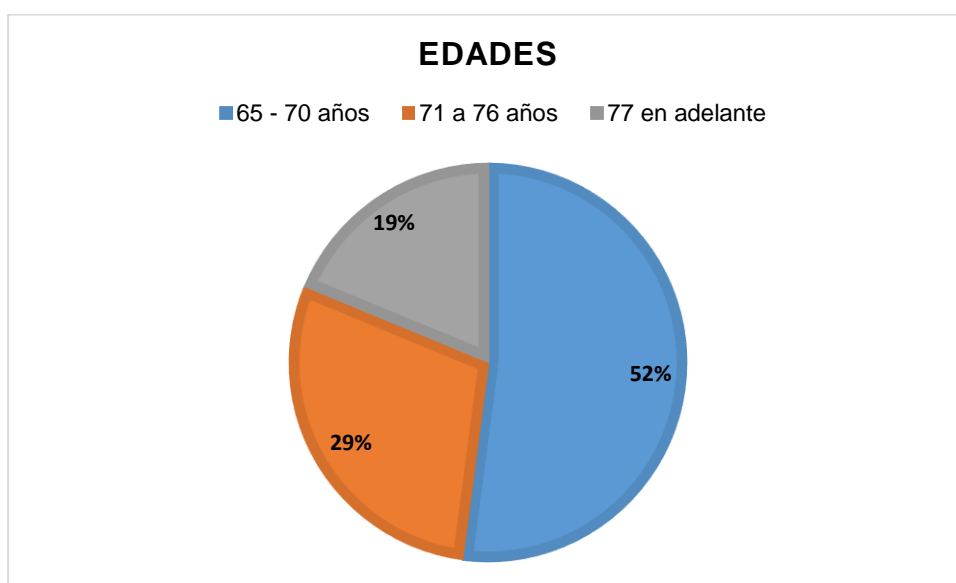


Figura 3. Edades de las personas

Mediante el análisis se pudo determinar que las personas encuestadas tienen un rango de 65 a 70 años de edad con un porcentaje del 52% llegando hasta los 77 años en adelante

SEXO

Tabla 2
Genero de encuestados

Género	Masculino	femenino	Total
Personas	55	41	96
Porcentajes	57%	43%	100%

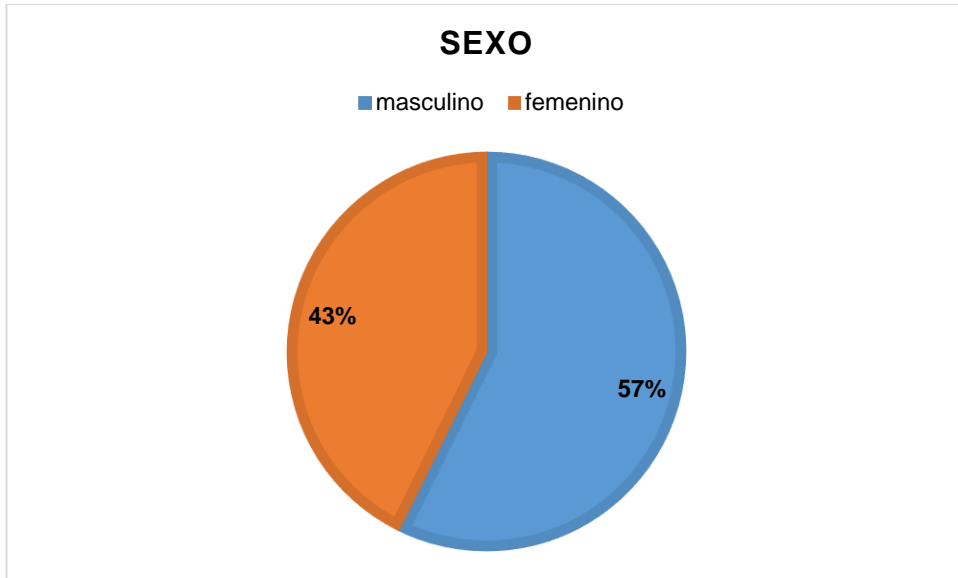


Figura 4. Sexo de las personas.

En la investigación de campo se realizaron un total de 96 encuestas, como resultado se determinó que 41 personas encuestadas fueron de sexo femenino equivalente a un 43%, y 55 personas encuestadas de sexo masculino que representan un 57%.

Procedencia

Tabla 3
Número de personas Nacionales o Extranjeros

Opciones	Nacional	Extranjero	Total
Personas	60	36	96
Porcentajes	62%	38%	100%

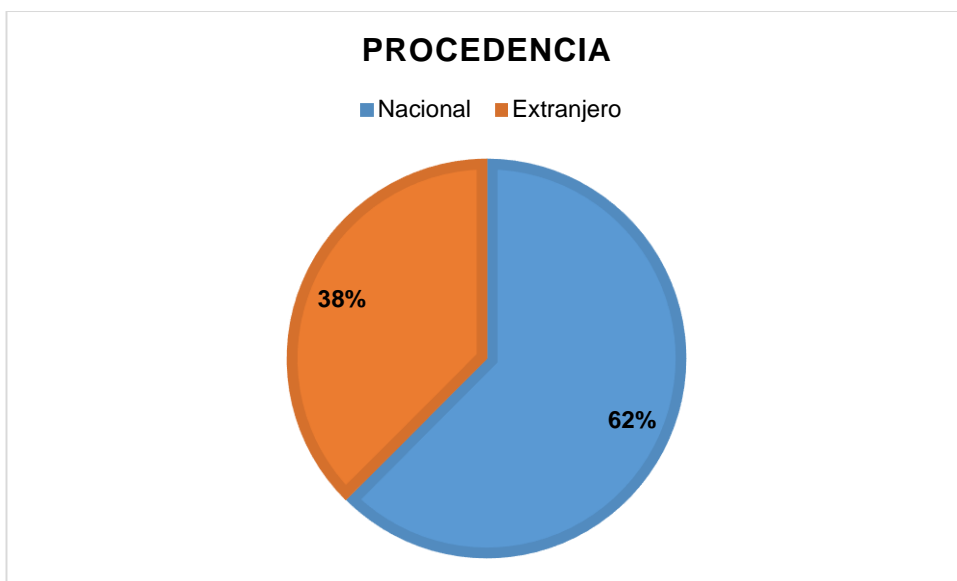


Figura 5. Procedencia de las personas.

Mediante el análisis se obtuvo como resultado que el mayor porcentaje de encuestados fueron turistas nacionales con un 62% y un total de 60 encuestas mientras que solo se encuestaron a 36 extranjeros con un porcentaje del 38%.

Pregunta 1. ¿Está de acuerdo con la inclusión de los adultos mayores con reducida movilidad en el turismo?

Tabla 4
Concordancia con la inclusión de adultos mayores con reducida movilidad en turismo

Opciones	Si	No	Total
Personas	70	26	96
Porcentajes	79%	21%	100%

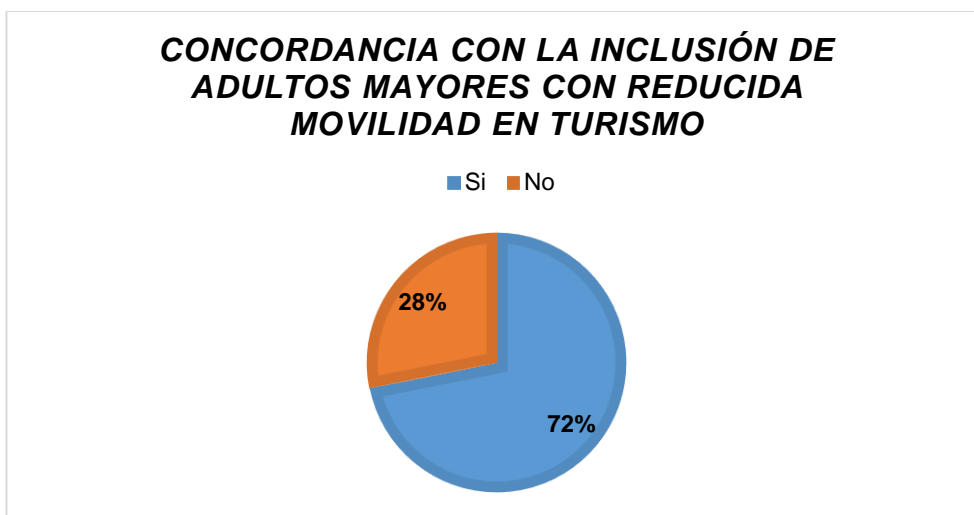


Figura 6. Concordancia de inclusión de adultos mayores con reducida movilidad en turismo.

Según el criterio de las personas encuestadas se determinó un 79% de ellos están de acuerdo con que se incluyan a los adultos mayores con reducida movilidad en el turismo ya que afirmaron que todos tienen derecho a practicar dicha actividad.

Pregunta 2. ¿Cree que Cuenca posee atractivos accesibles para este tipo de turistas?

Tabla 5

Existencia de atractivos accesibles para este tipo de turistas en Cuenca

Opciones	Si	No	Total
Personas	66	30	96
Porcentajes	69%	31%	100%

**CREENCIA EN QUE SI CUENCA POSEE
ATRATIVOS ACCESIBLES PARA ESE TIPO
DE TURISTAS**

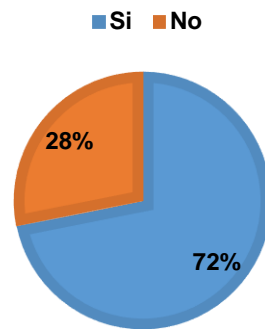


Figura 7. Creencia en que Cuenca posee atractivos accesibles para este grupo de turistas.

En la investigación de campo se encuestaron a un total de 96 personas de las cuales 66 dijeron que Cuenca si posee atractivos accesibles para este grupo de personas arrojando un porcentaje del 69%, por otro lado el 31% aseguró que los atractivos de Cuenca no son accesibles.

Pregunta 3. ¿Con que frecuencia visita los diferentes atractivos de Cuenca?

Tabla 6
Frecuencia de visita a los atractivos de Cuenca

Opciones	una vez al año	2 veces al año	3 veces al año	Total
Personas	65	19	12	96
Porcentajes	68%	20%	12%	100%

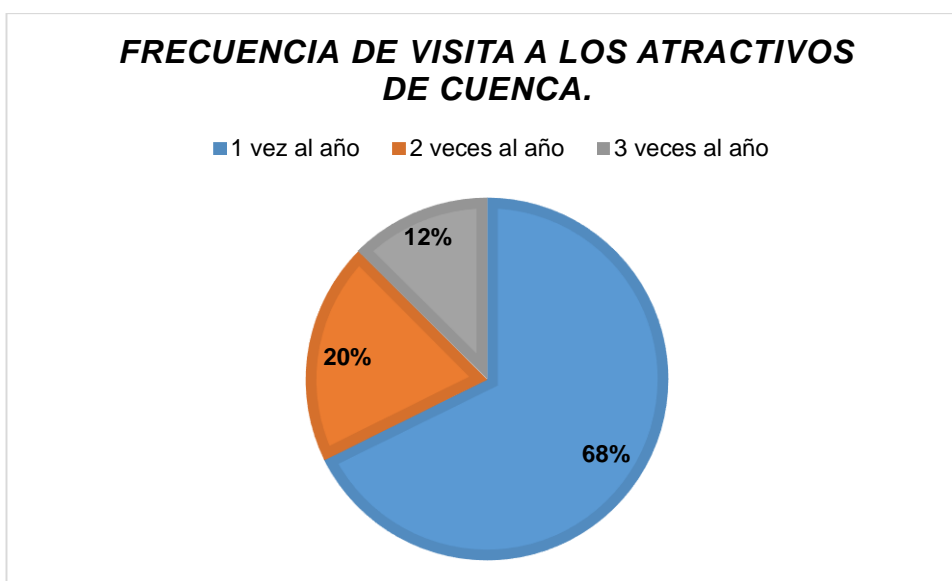


Figura 8. Frecuencia de visita a los atractivos de Cuenca.

Según los resultados de la encuesta del número de veces al año que los turistas visitan los atractivos, un gran porcentaje de personas dijeron que los visitan una vez al año ya que al no existir una empresa que les brinde un servicio especializado no pueden acudir a los diferentes atractivos de manera cómoda.

Pregunta 4. ¿Posee alguna discapacidad que le impida moverse?

Tabla 7

Pregunta. ¿Posee alguna discapacidad que le impida moverse?

Opciones	Si	No	Total
Personas	67	29	96
Porcentajes	70%	30%	100%

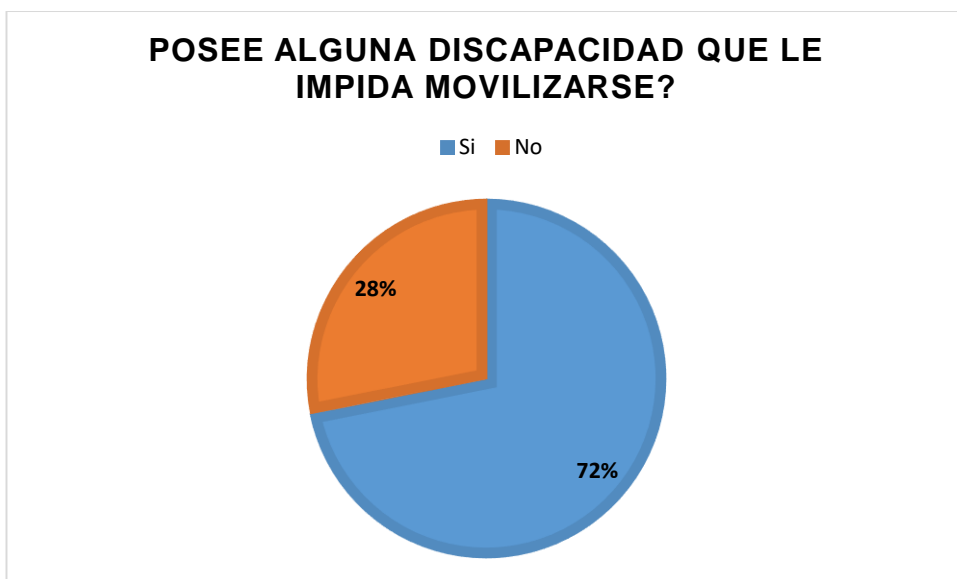


Figura 9. Pregunta. ¿Posee alguna discapacidad que le impida movilizarse?

Se determinó que el 70% de las personas encuestadas posee alguna discapacidad que le impida movilizarse pero afirmaron que dicha discapacidad es por la falta de movilidad que poseen debido a su edad avanzada, y el 30% dijeron que no poseían ninguna discapacidad o impedimento para movilizarse por si solos.

Pregunta 5. ¿Tiene conocimiento de alguna operadora que ofrezca paquetes turísticos para adultos mayores con movilidad reducida?

Tabla 8
Conocimiento de alguna operadora que ofrezca paquetes turísticos para este grupo de personas

Opciones	Si	No	Total
Personas	0	96	96
Porcentajes	0%	100%	100%

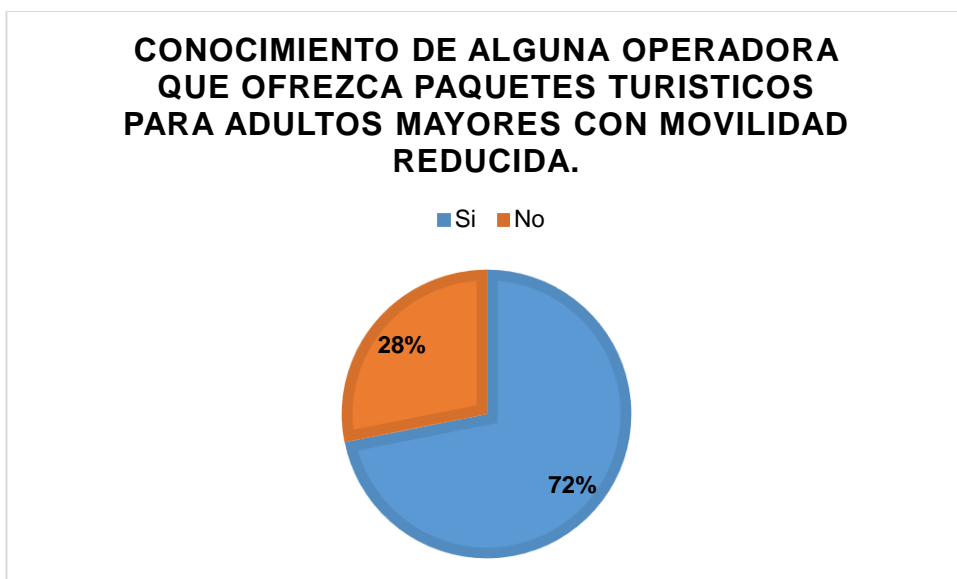


Figura 10. Conocimiento de alguna operadora que ofrezca paquetes turísticos para adultos mayores con movilidad reducida.

Todas las personas encuestadas negaron en tener conocimiento de alguna operadora que brinde un servicio exclusivo para ellos en la Ciudad de Cuenca.

Pregunta 6. ¿Usted contrataría los servicios de una operadora que ofrezca este servicio especializado?

Tabla 9

Pregunta. ¿Contrataría los servicios de una operadora que ofrezca este servicio especializado?

Opciones	Si	No	Total
Personas	69	27	96
Porcentajes	72%	28%	100%

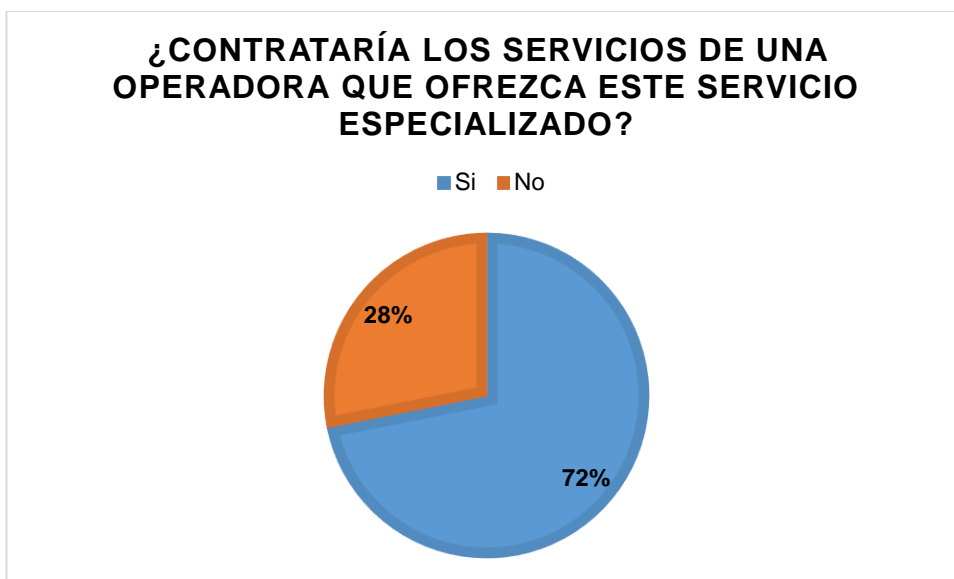


Figura 11. Contratación de servicios de una operadora que ofrezca este servicio especializado.

Mediante los resultados de la encuesta se refleja el número de personas que contrarían los servicios de una operadora que les brinde un servicio especializado para ellos, el 72% afirmó que estarían dispuestos a contratar dichos servicios, porcentaje que equivale a 69 encuestados.

Pregunta 7. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por este servicio?

Tabla 10

¿Cuánto pagaría por este servicio?

Opciones	De \$25 a \$35	De \$35 a \$45	De \$45 a \$55	Total
Personas	59	26	11	96
Porcentajes	62%	27%	11%	100%

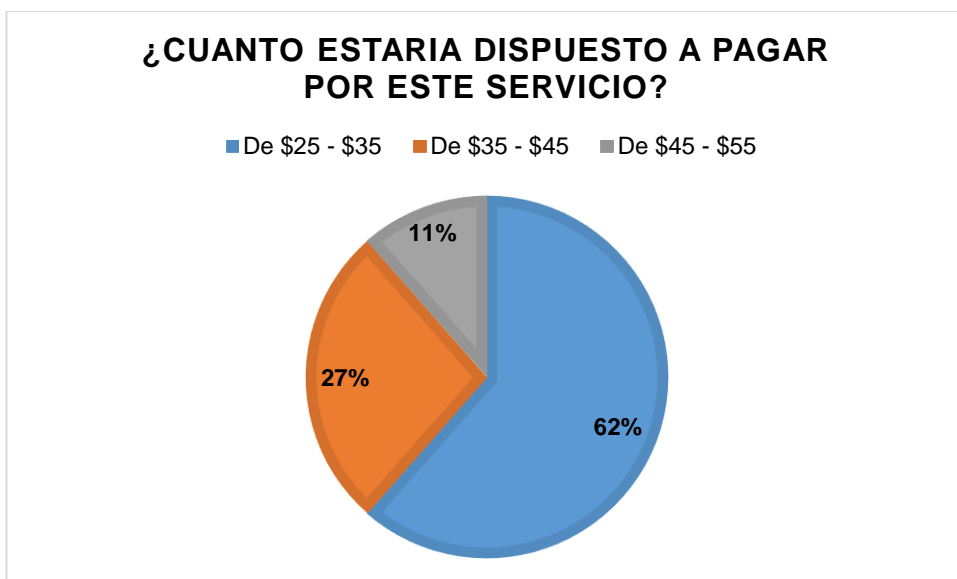


Figura 12. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por este servicio?

Se puede realizar un análisis para determinar el valor que las personas estarían dispuestas a pagar por este servicio. Según los resultados de la encuesta determinaron que el 62 % de las personas estarían dispuestas a pagar entre \$25 a \$35 por el servicio especializado ya que afirman que dicho valor estaría dentro de lo que ellos pueden pagar.

Pregunta 8. ¿A través de qué medio le gustaría recibir información de ofertas turísticas?

Tabla 11
Medios por el cual recibiría ofertas turísticas

Opciones	Redes sociales	Periódicos y revistas	Televisión y radio	Total
Personas	35	50	11	96
Porcentajes	37%	52%	11%	100%

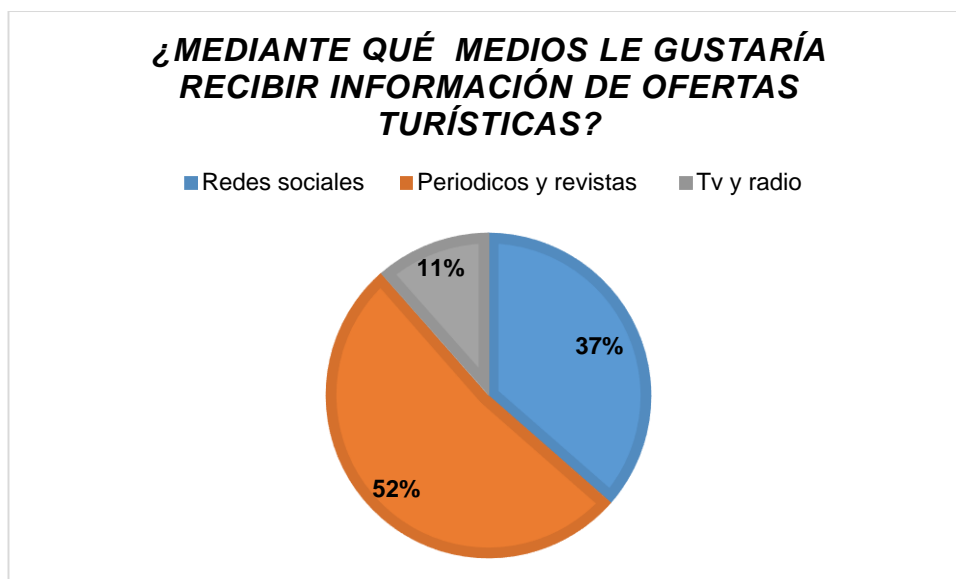


Figura 13. ¿Mediante qué medios le gustaría recibir información de ofertas turísticas?

El 52% de las personas encuestadas desean que les gustaría recibir información sobre las promociones turísticas a través de periódicos y revistas ya que eso son los medios que más utilizan este grupo de personas, aunque un 37% dijeron que también sería bueno que las promociones turísticas se las hagan a través de las redes sociales. Lo cual demuestra que se debería enfocar más en la promoción que complementa a las redes sociales.

Entrevista

Sr. Juan Moscoso.

Docente de la UAM Universidad de Adultos Mayores de Cuenca.

1. ¿Qué opina sobre la demanda de adultos mayores que tiene la ciudad de Cuenca?

Por lo general todo el año se recibe gran afluencia de turistas tanto extranjeros como nacionales pero debido al terremoto que sucedió el pasado 16 de abril hubo un declive de visitas de adultos mayores extranjeros en la ciudad de Cuenca debido a que gran cantidad de turistas cancelaron sus vuelos para visitar la ciudad por temor a que volviera a repetirse el sismo. Con el pasar de los meses se ha podido observar que la afluencia de los turistas se está incrementando y gran parte de ellos se concentran en el parque Abdón Calderón que se encuentra en el centro de la ciudad.

2. ¿Por qué cree que Cuenca posee atractivos accesibles para este grupo de personas?

Cuenca posee atractivos accesibles para los adultos mayores, debido a que es la ciudad más visitada por este grupo de personas según lo estudiado; el problema radica en cómo llegar a algunos atractivos, como pudieron observar gran parte de estas personas se concentra en el centro de la ciudad donde está ubicado el parque Abdón Calderón. La ciudad posee muchos atractivos que este grupo de personas pueden visitar, pero lo que los imposibilita movilizarse a estos atractivos es la falta de un servicio especializado para ellos.

3. ¿Qué opina sobre la inclusión de los adultos mayores con reducida movilidad dentro del turismo?

Es una muy buena opción en considerar a estas personas para que gocen de las mismas oportunidades que las demás en realizar una actividad agradable que incluso los libera del estrés como lo es el turismo. En lo particular esta ciudad los está incluyendo en el ámbito social, brindándoles la oportunidad de desarrollar sus conocimientos en los diferentes talleres que se ofrecen en esta universidad y es muy satisfactorio ver como ellos son considerados para ser incluidos dentro de la actividad turística.

4. ¿Qué opina sobre la implementación de una operadora turística que ofrezca un servicio de transporte con asistencia especializada para este tipo de personas para realizar turismo local?

Si estaría de acuerdo en que exista una empresa que ofrezca un servicio de este tipo, que tome en consideración y que se preocupe en incluir a los adultos mayores en el turismo, siempre y cuando cumplan con todos los requisitos y parámetros para brindarles la seguridad que los adultos mayores requieren.

Análisis de la entrevista

La entrevista que se le realizó a uno de los docentes de la UAM creó un mayor interés por este proyecto, ya que el incluir a adultos mayores dentro del turismo es algo que generaría resultados muy positivos para motivar a este grupo de personas de realizar turismo y hacerles saber que tienen las mismas oportunidades y facilidades de las demás personas al momento de adquirir un servicio. Cabe recalcar que para la implementación del mismo se debe de tener muy en cuenta en respetar y cumplir con todos los requisitos que este proyecto requiere. Otro de los factores positivos que tendría la realización del proyecto es la aceptación del mismo dentro de la ciudad y en

el país en general ya que por ser algo innovador llamaría la atención con facilidad y contribuiría en el crecimiento de la inclusión de este grupo de personas en la Ciudad. Este proyecto tiene como objeto la retribución económica y a su vez ser considerado un proyecto de aporte a la inclusión social, ya que se ha tomado en cuenta que cierta parte de la población es vulnerable, no obstante, por eso se los debe dejar a un lado ya que ellos tienen los mismos derechos que los demás y se merecen la misma calidad de servicio que una entidad pública o privada está en el deber de brindar al cliente.

Capítulo 3

Oferta y Demanda de Mercado

Oferta de Mercado

La ciudad de Cuenca es conocida como la Atenas del Ecuador debido a su arquitectura, diversidad cultural y por ser el lugar de nacimiento de algunos personajes ilustres del país. Su centro histórico es reconocido por la UNESCO como patrimonio cultural de la humanidad. Posee una gran cantidad de elementos de interés turístico tales como gastronomía típica, museos, iglesias, ferias, música y demás atractivos que captan la inmediata atención de los turistas. Gracias a los atractivos turísticos de la ciudad hay una oportunidad muy grande de implementar el negocio debido a que no existe competencia directa ya que dentro de la ciudad y en el país en general no existe empresa alguna, otorgando así un claro control sobre el servicio que se va a ofrecer.

Además, se debe tomar en cuenta que las empresas ya posicionadas como por ejemplo las operadoras turísticas, agencias de viajes tales como: Mundo viajes S.A, Emivaltour, Astro Tour, entre otras, que se encuentran dentro de la ciudad se convertirían en competencia indirecta.

Demanda de Mercado

Estará dirigida a los 55835 adultos mayores existentes en la ciudad de Cuenca, ya que es una de las ciudades con más afluencia de este tipo de turistas, en esta ciudad se concentra un gran número de población considerados adultos mayores extranjeros y nacionales, en el caso de los extranjeros eligen este lugar acogedor y tranquilo para pasar sus vacaciones pero a su vez quedan cautivados por todos los atractivos que esta ciudad les ofrece y optan por quedarse por tiempo indefinido sintiéndose muy cómodos con el estilo de vida del lugar. Dicha ciudad es ideal para este grupo de personas que buscan disfrutar de un turismo accesible en la cual puedan apreciar los diferentes atractivos que sean de gran interés para ellos acoplándose así al perfil turístico de estas personas, esto es lo que cautiva a los turistas y es la razón por la cual prefieren disfrutar de los recursos que les brinda esta ciudad.

Estudio de Mercado

“Es la determinación y cuantificación de la demanda y la oferta, el análisis de los precios y el estudio de la comercialización” (Baca, 2010, p. 11).

A su vez Baca (2010) afirma que el investigador del mercado, al final de un estudio meticuloso y bien realizado, podrá palpar o sentir el riesgo que se corre

y la posibilidad de éxito que habrá con la venta de un nuevo artículo o con la existencia de un nuevo competidor en el mercado. Aunque hay factores intangibles importantes, como el riesgo, que no es cuantificable, pero es perceptible, esto no implica que puedan dejarse de realizar estudios cuantitativos. Por el contrario, la base de una buena decisión siempre serán los datos recabados en la investigación de campo, principalmente en fuentes primarias (p. 11).

La información que se obtenga a través del estudio de mercado ayudará a tener conocimiento de la demanda y oferta de la ciudad, para determinar si el servicio que se implementará se posicionaría en el mercado y a su vez tendrá la aceptación dentro del mismo.

Análisis de la Situación

La implementación de una operadora turística especializada para adultos mayores con movilidad reducida en la ciudad de Cuenca se origina ya que en esta ciudad y en el país en general no existe una empresa que otorgue este servicio en específico para los adultos mayores con reducida movilidad, ya que no se ha considerado a este segmento de la población para ser incluidos en el turismo. Cabe recalcar que las empresas ya posicionadas en la ciudad brindan un servicio similar pero no específicamente enfocado en la necesidad o confort que este grupo de población requiere para motivarlos a realizar turismo. La finalidad de este proyecto es concientizar a este grupo de personas que pueden gozar de la actividad turística acompañado de un servicio especializado para ellos.

Las Cinco Fuerzas de Porter

Las cinco fuerzas de Porter se pueden definir como “una herramienta o técnica que nos ayudará a comprender que determina la rentabilidad y el nivel de competencia de cualquier industria de forma global” (Porter, 2009, p. 31).

Amenaza de los nuevos competidores entrantes

“Los nuevos entrantes en un sector introducen nuevas capacidades y un deseo de adquirir participación de mercado, lo que ejerce presión sobre los precios, costos y la tasa de inversión necesaria para competir” (Porter, 2008, p. 2).

A su vez Porter (2008) asegura que “cuando la amenaza es alta, los actores establecidos deben mantener los precios bajos o incrementar la inversión para desalentar a los nuevos competidores” (p. 2).

Por el momento no se tendrá la existencia de entrada de nuevos competidores, ya que en el país no existe una empresa similar que otorgue el servicio que se desea implementar en el mercado, por esta razón la fuerza será de nivel bajo puesto que será algo innovador y de mucha utilidad para el crecimiento del turismo accesible, debido a que los adultos mayores con movilidad reducida no tendrán impedimento alguno para realizar turismo.

El poder de los proveedores

“De acuerdo con Porter (2008) los proveedores poderosos capturan una mayor parte del valor para sí mismos cobrando precios más altos, restringiendo la calidad o los servicios, o transfiriendo los costos a los participantes del sector” (p. 4).

Para obtener un poder de negociación con los proveedores se investigará en diferentes lugares que podrían ser posibles proveedores de los productos que conformaran el box lunch que será entregado a los turistas durante el recorrido, por lo tanto el de fuerza es bajo.

El poder de los compradores

Porter (2008) afirma que los clientes poderosos el lado inverso de los proveedores poderosos son capaces de capturar más valor si obligan a que los precios bajen, exigen mejor calidad o mejores servicios (lo que incrementa los costos) y, por lo general, hacen que los participantes del sector se enfrenten; todo esto en perjuicio de la rentabilidad del sector (p. 5).

Dado a que el servicio que se brindara será nuevo en el mercado, la negociación con los compradores es baja, pero se pretenderá captar la atención inmediata de los clientes con la innovación del mismo, debido a que será un servicio diferente y especializado para un grupo específico de la población. La ventaja que se tendrá es que en la actualidad existen muchas entidades públicas y privadas que están ayudando a que el turismo sea accesible para todas las personas. Cabe recalcar que para establecerle un valor al servicio se tomara en cuenta nuestro mercado objetivo el cual está conformado por los adultos mayores, dichos precios tendrán variación en las

diferentes estaciones del año y aún más en días festivos ya que es donde la demanda de turistas crece considerablemente dentro de la ciudad y el país en general.

Amenaza de productos sustitutos

“Un sustituto cumple la misma función o una similar que el producto de un sector mediante formas distintas” (Porter, 2008, p. 6).

Porter (2008) asegura que cuando la amenaza de sustitutos es alta, la rentabilidad del sector sufre. Los productos o servicios sustitutos limitan el potencial de rentabilidad de una empresa al colocar un techo a los precios. Si un sector no se distancia de los sustitutos mediante el desempeño de su producto, el marketing, o cualquier otro medio, sufrirá en términos de rentabilidad y, a menudo, de potencial de crecimiento (p. 7).

En la ciudad de Cuenca existen varias amenazas que pueden perjudicar de forma indirecta, como lo son las diferentes operadoras turísticas situadas en la ciudad, por lo tanto el nivel de esta fuerza es media.

Rivalidad entre los competidores

La rivalidad entre los competidores existentes adopta muchas formas familiares, incluyendo descuentos de precios, lanzamientos de nuevos productos, campañas publicitarias, y mejoramiento del servicio. Un alto grado de rivalidad limita la rentabilidad del sector. El grado en el cual la rivalidad reduce las utilidades de un sector depende en primer lugar de la intensidad con la cual las empresas compiten y, en segundo lugar, de la base sobre la cual compiten (Porter, 2008, p. 7).

El nivel de esta fuerza será baja debido que, no existen competidores directos, ya que en el mercado no existe empresa similar que brinde paquetes turísticos para adultos mayores con movilidad reducida. Cabe recalcar que con el pasar del tiempo existan competencias lo que significaría que los precios del servicio sufrirían cambios, por lo cual se procederá a tomar medidas cautelares como ofrecer descuentos o a su vez el alza o baja de precios.

Análisis PESTA (macroentorno)

Político

En el transcurso del tiempo el estado ecuatoriano ha tenido varias autoridades que de cierto modo han aportado en el desarrollo del país, en la actualidad quien preside es el Economista Rafael Correa Delgado quien se posesionó en el año 2007, él es responsable de la administración pública del Ecuador, cabe recalcar que su periodo de presidencia esta por culminar.

Algunos aspectos positivos que se pueden rescatar de este gobierno que han aportado en el crecimiento del país es la construcción de hospitales, carreteras y escuelas donde muchos niños han tenido la oportunidad de estudiar y dejar de trabajar en las calles. Todas estas obras han favorecido para que el Ecuador pueda convertirse en un país con una mejor economía. Este gobierno brinda ayuda a personas que desean emprender micro negocios que son rentables, otorgándoles facilidad de créditos en diversas entidades financieras y se rigen en base a leyes del estado.

En cuanto al mejoramiento de las carreteras ha permitido tener una mejor movilización lo cual ha contribuido al incremento de la comercialización, y sobretodo ha permitido que el sector turístico tenga un auge significativo dando a conocer diferentes productos a nivel nacional e internacional, que con el paso del tiempo reemplazaran al petróleo.

Otra de las cosas a resaltar del actual gobierno es en la promoción turística del país, como por ejemplo sus anuncios publicitarios a través de las redes sociales, ferias internacionales y demás, con la finalidad de atraer turistas extranjeros. Gracias a todas las promociones realizadas el país ha sido reconocido a nivel mundial y hoy por hoy algunos de sus atractivos han ganado premios internacionales. Así como también de promover el turismo interno e incentivar a los turistas nacionales que visiten los diferentes lugares del Ecuador y así poder generar mayor ingreso en el país.

Económico

“El Estimador Mensual Bruto de Actividad Económica en junio de 2016 mostró una variación positiva de 1.2%, con relación a mayo de este mismo año, explicado básicamente por incremento en actividades como la producción cereales y panadería, servicios financieros, transporte, y especialmente comercio” (Banco Central del Ecuador, 2016).

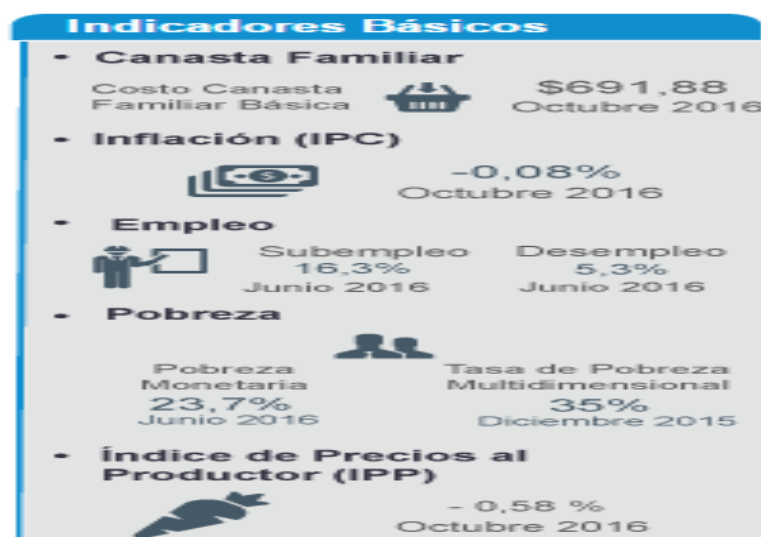


Figura 14. Indicadores básicos. Tomado de la página oficial de Ecuador en Cifras (2015). Recuperado de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/estadisticas/>

Ecuador cerró el año 2015, de acuerdo a cifras del Banco Central del Ecuador (BCE), con un crecimiento preliminar de 0,3%. Asimismo, cerró con un peso de la deuda externa pública sobre el PIB de 20,4%, una inflación anual de 3,3%, y un precio de petróleo promedio de USD 27,07. Este cierre desfavorable en términos del precio de petróleo se mantuvo en el inicio del año 2016, cuando se sienten de manera más marcada los efectos de la caída del precio del petróleo. En este contexto, el crecimiento preliminar para Ecuador para el 2015 es ligeramente positivo según las estimaciones del BCE en la información estadística mensual de Julio 2016. No obstante, según el Fondo Monetario Internacional (FMI) el producto no crecerá, mientras que según el Banco Mundial (BM) el PIB ecuatoriano crecerá en 0,3%. Al analizar las previsiones para el 2016, los datos son aún menos alentadores. De acuerdo al BM, se espera un decrecimiento del 4,0%, y siguiendo las previsiones del FMI el decrecimiento sería del orden del 4,5%. No obstante, el BCE (2015) estima que en el 2016 habrá un crecimiento pequeño, pero positivo. Es fundamental recordar que, con excepción a la cifra del BM, estas previsiones se realizaron antes al terremoto del 16 de abril de 2016

que golpeó la costa ecuatoriana, por lo que las cifras podrían ser revisadas (INEC, 2016, p.10).

Este crecimiento económico positivo beneficia a este proyecto, porque demuestra que las personas tienen la posibilidad económica para realizar la actividad del turismo.



Figura 15. Crecimiento y perspectivas económicas del Ecuador y América del Sur. Crecimiento y perspectivas económicas del Ecuador y América del sur (Variación % del PIB). Tomado de la página oficial de Ecuador en Cifras (2016). Recuperado de http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Bibliotecas/Libros/Panorama%20Laboral%202016_final2908.pdf

Social

Según (INEC, 2016) el 70,1% de la población total tiene el rango de edad suficiente para ejercer la función del trabajo, el 69,2% de este segmento de población tienen una economía activa, y de esta el 94,8% son personas que desempeñan esta actividad.

Este factor demuestra que el 94,8% de las personas que ejercen la actividad del trabajo tienen la capacidad de participar y establecer relaciones con otras personas.

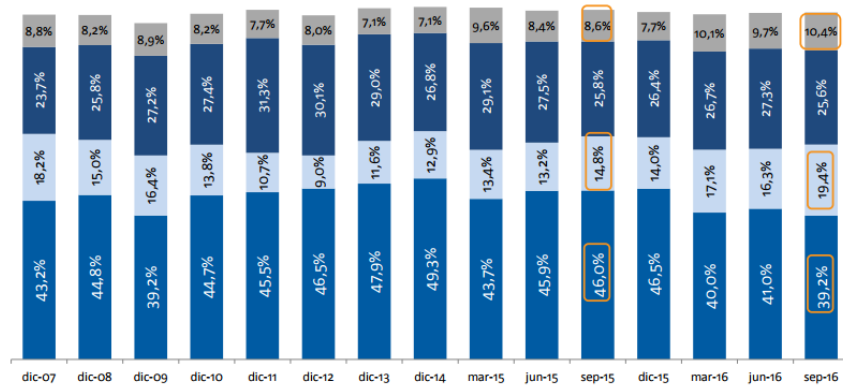


Figura 16. Evolución del empleo: Total Nacional. Evolución del empleo: total nacional. Tomado de la página oficial de Ecuador en Cifras (2016). Recuperado de http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2016/Septiembre-2016/092016_ENEMDU.pdf

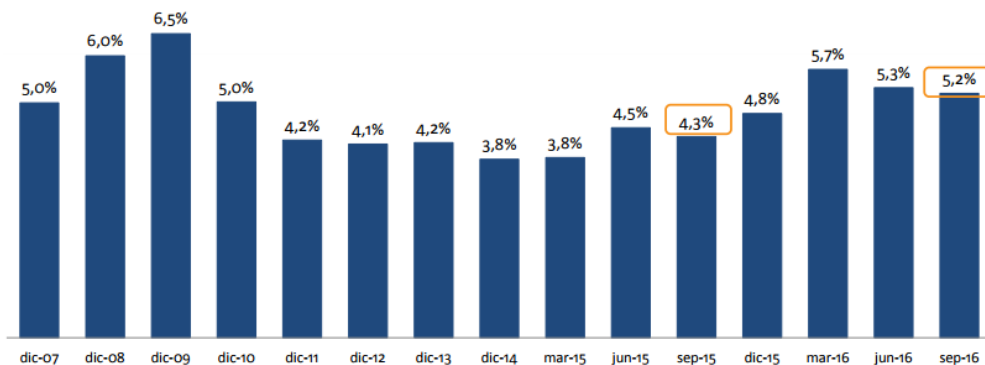


Figura 17. Evolución del desempleo bruto. Evolución del desempleo bruto. Evolución del desempleo bruto. Tomado de la página oficial de Ecuador en Cifras (2016). Recuperado de http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2016/Septiembre-2016/092016_ENEMDU.pdf

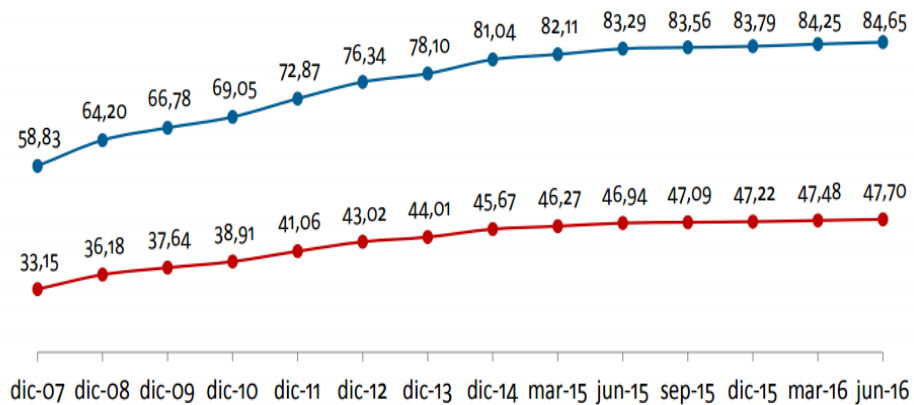


Figura 18. Líneas de pobreza y pobreza extrema. Tomado de la página oficial de Ecuador en Cifras (2016). Recuperado de http://www.ecuadorencifras.gob.ec//documentos/web-inec/POBREZA/2016/Junio_2016/Presentacion_Pobreza_201606.pdf

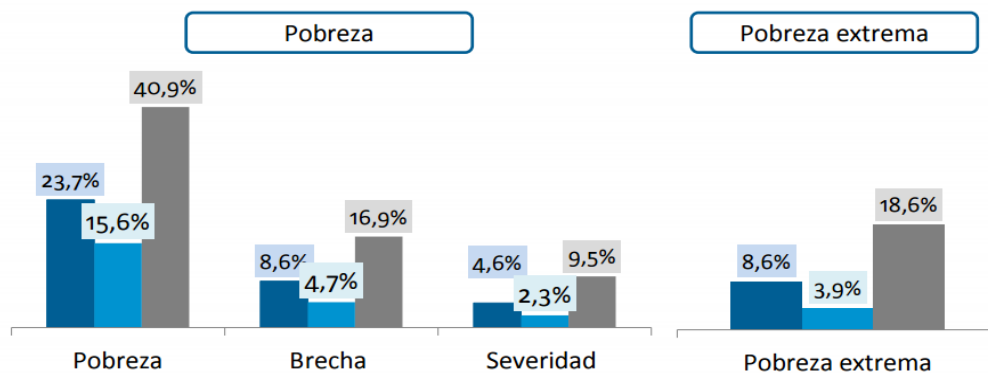


Figura 19. Pobreza y pobreza extrema. Tomado de la página oficial de Ecuador en Cifras (2016). Recuperado de http://www.ecuadorencifras.gob.ec//documentos/web-inec/POBREZA/2016/Junio_2016/Presentacion_Pobreza_201606.pdf

Tecnológico

Tomando en consideración un periodo de cuatro años se ha elevado en 10,9 puntos la existencia de laptops en los hogares, en cuanto a las computadoras de escritorio tiene un aumento de 1.3 puntos (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2016).

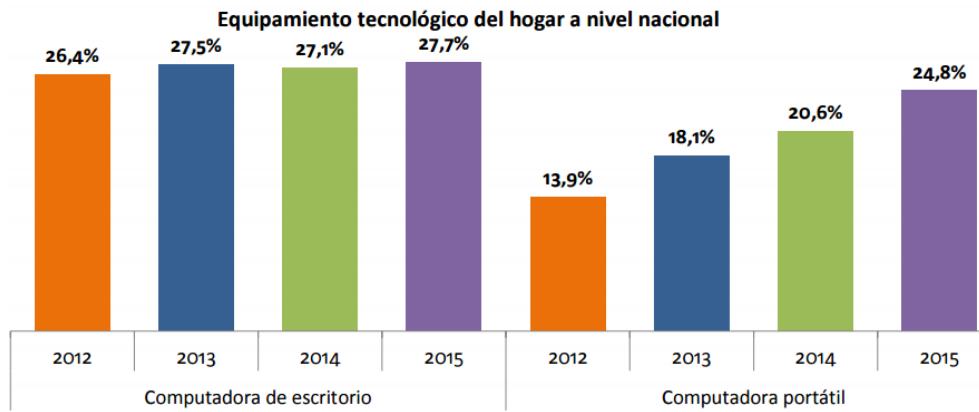


Figura 20. Equipamiento tecnológico del hogar a nivel nacional. Equipamiento tecnológico del hogar a nivel nacional. Tomado de la página oficial de Ecuador en Cifras (2015). Recuperado de http://www.ecuadorencifras.gob.ec//documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/TIC/2015/Presentacion_TIC_2015.pdf

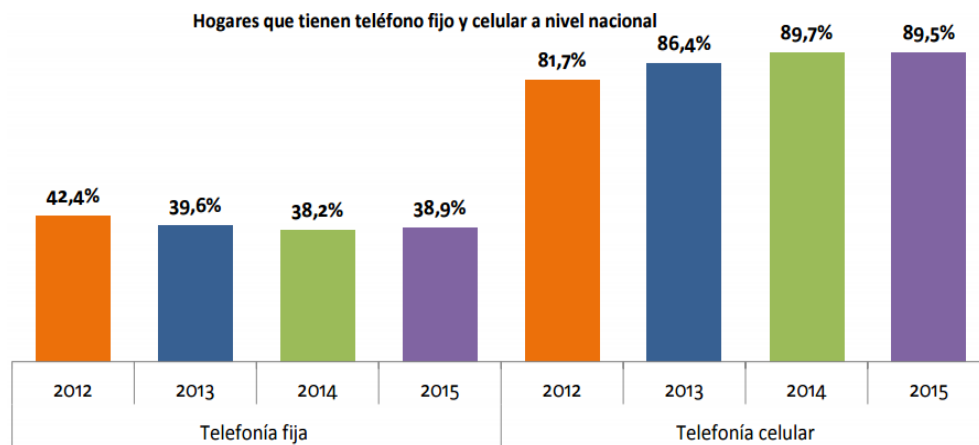


Figura 21. Hogares que tienen teléfono fijo y celular a nivel nacional. Hogares que tienen teléfono fijo y celular a nivel nacional. Tomado de la página oficial de Ecuador en Cifras (2015). Recuperado de http://www.ecuadorencifras.gob.ec//documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/TIC/2015/Presentacion_TIC_2015.pdf

Según el INEC el porcentaje a nivel nacional de hogares que tiene acceso a internet es de 32,8%, ha aumentado 10,3 puntos con relación hace cuatro años.

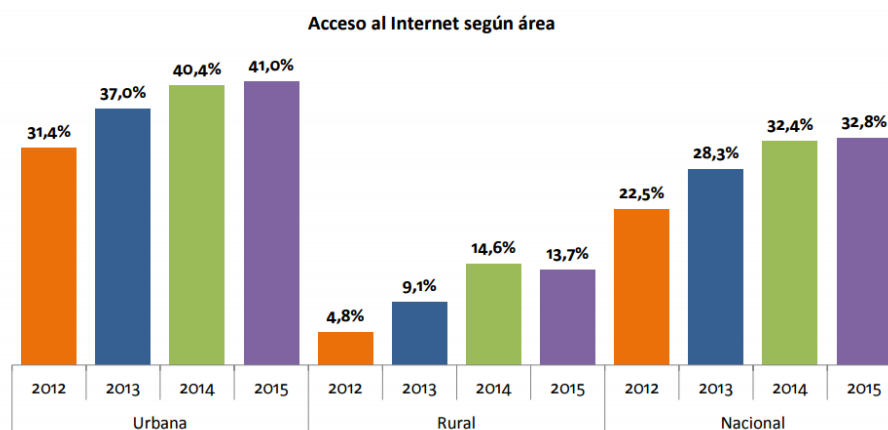


Figura 22. Acceso a internet según área. Tomado de la página oficial de Ecuador en Cifras (2015). Recuperado de http://www.ecuadorencifras.gob.ec//documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/TIC/2015/Presentacion_TIC_2015.pdf

Porcentaje de personas Analfabetas Digitales por área

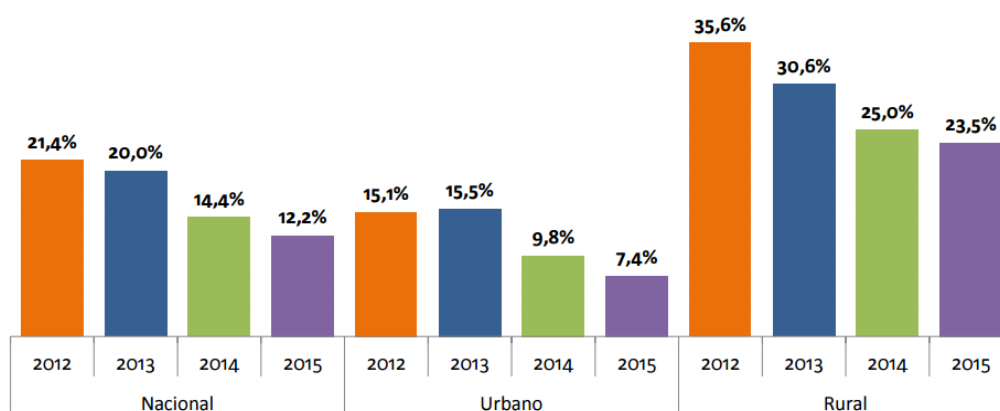


Figura 23. Porcentaje de personas analfabetas digitales por área. Tomado de la página oficial de Ecuador en Cifras (2015). Recuperado de http://www.ecuadorencifras.gob.ec//documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/TIC/2015/Presentacion_TIC_2015.pdf

Ambiental

El gobierno actual ha hecho énfasis en la protección de los patrimonios naturales que posee el país promoviendo la conservación, y llegar a cumplir los objetivos del Buen vivir. El Ecuador ha sido reconocido a nivel mundial por sus logros en conservación y reforestación. “Establecer un Récord Guinness por la mayor cantidad de árboles y especies sembradas a nivel nacional; además sus propuestas para enfrentar, mitigar y adaptarse a los efectos del cambio climático fueron reconocidas durante la COP21 en París planteando sancionar los delitos contra los derechos de la naturaleza” (Ministerio de Ambiente, 2016, p. 1).

Ecuador en la actualidad ocupa el segundo lugar a nivel regional con la mayor superficie territorial bajo protección de sus ecosistemas, alcanzo

más del 20% del territorio en algún tipo de nivel de conservación, ya sea como áreas protegidas, bosques protectores, entre otros. Gracias a los aportes del Gobierno Central y los mecanismos implementados en materia forestal, Ecuador posee la tasa de deforestación neta más baja de la historia, con un menos 0,37, lo que lo ubica entre los cinco países de la región con registros positivos a nivel de deforestación y conservación de bosques.

Los desafíos planteados a futuro están determinados por la necesidad de avanzar y consolidar los logros alcanzados en estos últimos años en el campo de la política ambiental. Se propone alcanzar un índice de deforestación neta cero para el año 2020, intensificar las acciones para la de cuerpos de agua, incrementar la participación ciudadana en las diferentes campañas de reforestación y posicionar a Galápagos como emblema de la conservación del patrimonio natural (Ministerio de Turismo, 2016, p. 1).

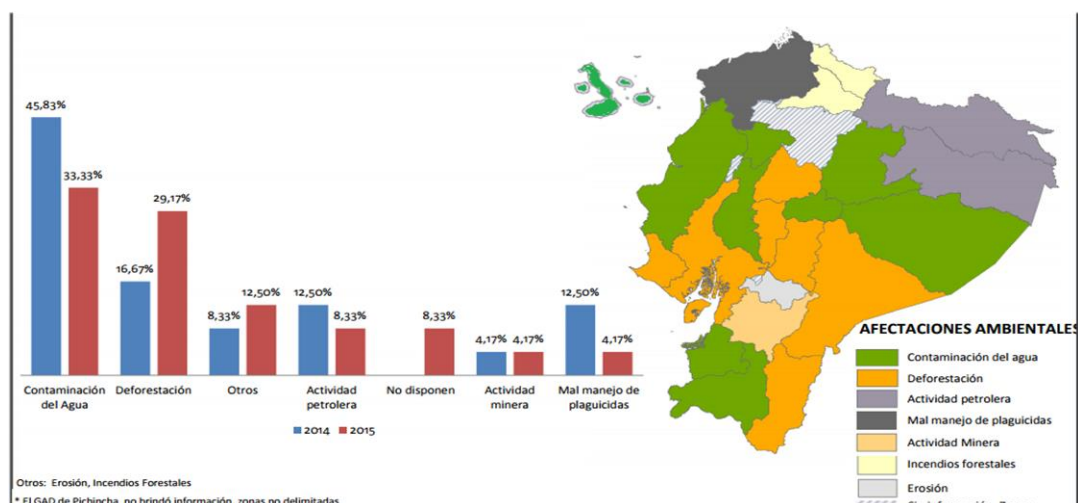


Figura 24. Principales afectaciones ambientales. Principales Afectaciones Ambientales. Principales Afectaciones Ambientales. Tomado de la página oficial de Ecuador en cifras (2015). Recuperado de http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Encuestas_Ambientales/Consejos_Provinciales_2015/Presentacion_GAD_provinciales_2015.pdf

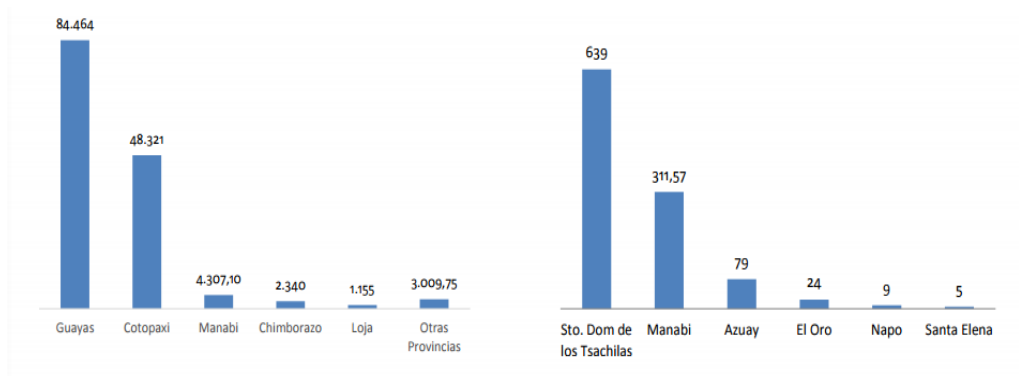


Figura 25. Superficie forestada y reforestada con especies nativas. Tomado de la página oficial de Ecuador en Cifras (2015). Recuperado de http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Encuestas_Ambientales/Consejos_Provinciales_2015/Presentacion_GAD_provinciales_2015.pdf

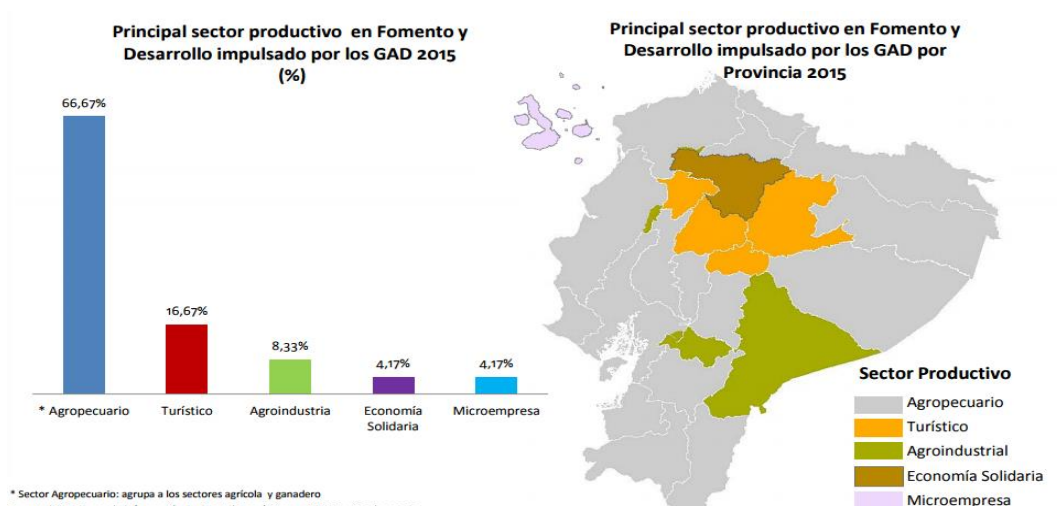


Figura 26. Principal sector productivo impulsado por los GAD provinciales 2015. Tomado de la página oficial de Ecuador en Cifras (2015). Recuperado de http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Encuestas_Ambientales/Consejos_Provinciales_2015/Presentacion_GAD_provinciales_2015.pdf

Capítulo 4

Estudio de la organización

Razón Social

Por razones legales se deben establecer dos empresas: una operadora turística y otra que preste el servicio de transporte turístico. Según lo que estipula la Superintendencia de Compañía se pueden conformar las dos empresas a través de un mismo dueño.

Senior Tour S.A es la razón social que corresponde a la operadora turística la cual llevara a cabo sus programas o paquetes por medio de la compañía de transporte arrendador para el servicio turístico a implementarse.

Objeto Social

La operadora turística tendrá como objetivo la identificación de los diferentes atractivos que serán tomados en cuenta para la elaboración de paquetes turísticos para adultos mayores con movilidad reducida, a su vez contará con la prestación de servicios de transportación con personal debidamente capacitados para asistir a este grupo de personas durante el recorrido, brindándoles así un servicio de calidad y confort.

Logo



Figura 27. Logo de la operadora de turismo.

Logo del transporte



SENIOR TOUR S.A

Figura 28. Logo de la empresa del transporte.

Misión

Ofrecer un servicio de calidad y personalizado, enfocado en contribuir a la práctica de turismo para adultos mayores con reducida movilidad.

Visión

Ser una empresa reconocida a nivel nacional por su labor de inclusión de adultos mayores con reducida movilidad en el turismo, con la finalidad de ser una empresa altamente competitiva marcando la diferencia dentro del mercado.

Valores

- Solidaridad
- Compromiso
- Responsabilidad
- Puntualidad
- Empatía
- Respeto

FODA

Fortalezas

- Contar con personal altamente capacitado
- Precios accesibles al consumidor.
- Ser pioneros en ofrecer este tipo de servicio.
- Incrementar la competitividad de la empresa en el mercado donde se desarrolla, gracias a la oferta del servicio innovador.
- Aportar a la inclusión de los adultos mayores en el turismo.

Oportunidades

- No existe competencia directa a nivel nacional.
- Constante aumento del mercado objetivo de la población.
- Conformar alianzas con empresas turísticas de la ciudad.
- Establecer alianzas con empresas turísticas locales.

Debilidades

- Ser nuevos en el mercado turístico
- No contar con presupuesto para la compra de más transportes.

Amenazas

- Cambios climáticos de la zona.
- Desconfianza sobre el servicio a ofrecer.
- Incremento del precio de los insumos.

Organigrama

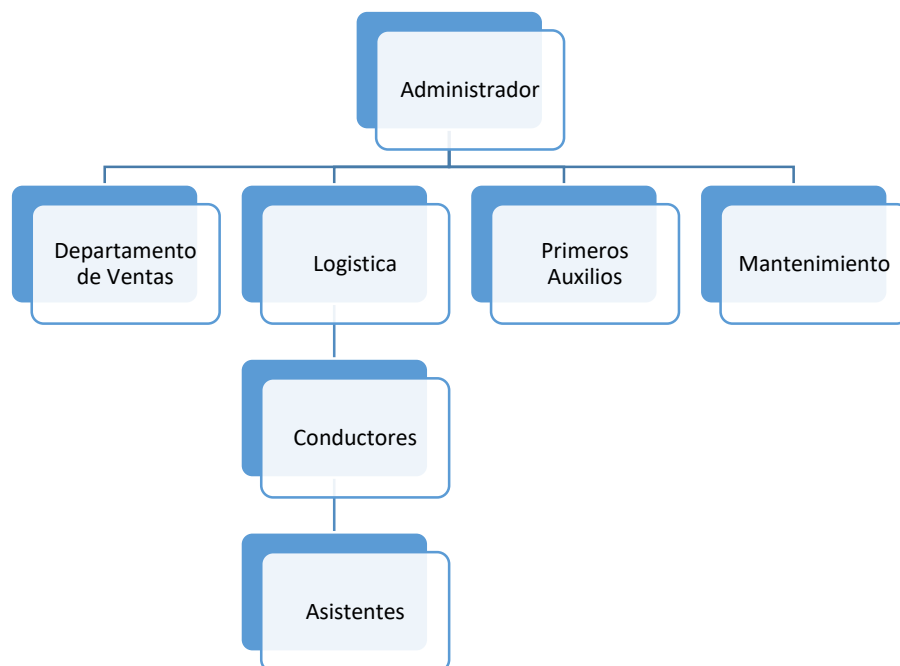


Figura 29. Estructura Organizacional.

Mercado Objetivo

Senior Tour S.A estará situado en la ciudad de Cuenca y estará dirigido a personas mayores de 65 años ya sean nacionales o extranjeros con reducida movilidad, con un nivel socio-económico de clase media-alta y alta, ofreciéndoles un servicio turístico especializado para ellos, con personal altamente capacitado, comprometidos y a su vez que cuenten con el debido conocimiento para asistir a los mismos, y así poder ofrecerles un servicio de calidad.

Éste es considerado el mercado objetivo ya que hasta la actualidad es el target que más afluencia tiene la ciudad de Cuenca; se considera que las personas del nivel socio-económico antes mencionado tienen la capacidad financiera para adquirir este servicio ya que una parte de dicha población son jubilados y es por eso que se centra el enfoque en esta segmentación de la población que no ha sido tomada en consideración para brindarles un producto acorde a sus necesidades para que realicen turismo.

Cabe recalcar que el transporte contara con personal capacitado para que puedan asistir a los turistas durante el recorrido, por otra parte, los asientos serán cómodos y contarán con cinturón de seguridad para mayor protección, con la finalidad de superar las expectativas de los turistas con atención especializada que cubra sus necesidades para desarrollar las distintas actividades que implique el tour a realizar, y a su vez puedan vivir una experiencia positiva e inolvidable.

Localización del proyecto

Macro localización

La operadora “SENIOR TOUR S.A”, especializada para adultos mayores con reducida movilidad estará ubicado en la provincia de Azuay, en la ciudad de Cuenca.



Figura 30. Macro localización. Tomado de Google Maps. Recuperado de <https://www.google.com.ec/maps/place/Cuenca/@-2.8922671,-79.0594206,12z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x91cd18095fc7e881:0xafd08fd090de6ff7!8m2!3d-2.9001285!4d-79.0058965>

Micro localización

Se han considerado ciertos parámetros para determinar la ubicación de las instalaciones de la operadora, siendo la dirección avenida de las Américas y Huayna Capac.



Figura 31. Micro localización de la operadora SENIOR TOUR S.A especializada para adultos mayores con reducida movilidad ubicado en la ciudad de Cuenca provincia del Azuay en la avenida de las Américas y Huayna Capac.

Tomado de Google Maps.

Distribución física del espacio

El tamaño del área de la oficina donde se desarrollará la propuesta de servicio de la operadora es de 45 m². Contará 3 escritorios y sillas para que los agentes de counter puedan brindar atención al cliente, 1 mesa de reuniones y 1 baño.

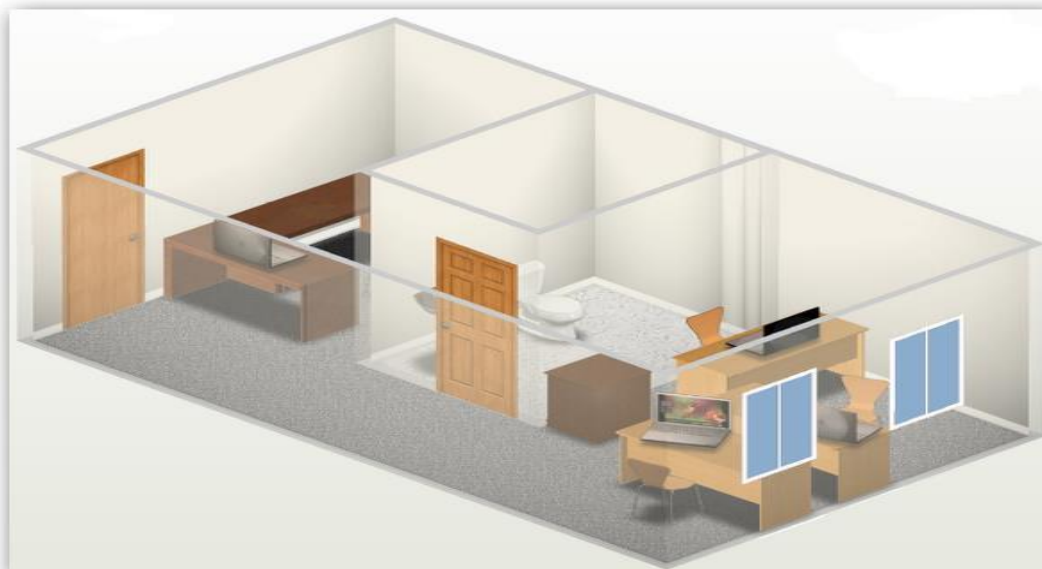


Figura 32. Tamaño y distribución de la oficina de Senior Tour S.A.

Horario de funcionamiento

Lunes a viernes de 9 am a 6 pm

Sábados de 10 am a 1 pm

Infraestructura necesaria

Tabla 12

Infraestructura

Equipos de oficina	Precio Total
3 escritorios	\$810
6 sillas	\$300
4 laptops	\$1.520
1 mesa de reuniones	\$100
2 Impresora Cannon Ip7220	\$600

Productos a ofrecer:

La operadora ofrecerá un sistema de recorrido turístico que consta de puntos estratégicos que comprenden de atractivos accesibles que cumplen con las perspectivas de los turistas, y sobre todo con una atención especializada para el target al cual se está enfocando el proyecto como lo es a los adultos mayores con reducida movilidad.

Control de calidad

El control de calidad es una serie de procesos que va desde la identificación de los atractivos turísticos que serán accesibles para los adultos mayores con movilidad reducida, la creación de los paquetes turísticos y adecuación de los transportes que se utilizarán en los recorridos acorde a las necesidades de los turistas con la finalidad de brindar un servicio de la calidad que llene las expectativas del cliente.

Para la gestión del proceso de calidad de la operadora turística se implementará normas de calidad en los diferentes procesos: tanto en lo logístico como en el reclutamiento y capacitación del personal lo que permitirá mejorar la eficiencia del mismo a la hora de brindar el servicio y así aumentar la satisfacción del turista mediante el cumplimiento del mismo.

Así como también se desarrollarán manuales donde se establecerán las políticas de trabajo y los procedimientos con los pasos a seguir de cada departamento con el objetivo de proporcionar un servicio de alta calidad que llenen las expectativas de los clientes a la hora de adquirir el servicio.

Políticas del Servicio

- Verificar que el servicio de transporte que otorga la operadora cumpla con las necesidades requeridas por los clientes.
- Cumplir con todos los permisos legales para evitar inconvenientes con la ley que vaya a perjudicar el funcionamiento de la operadora.
- Mantener un ambiente laboral ameno para brindar un mejor servicio al cliente.
- Mejorar día a día en el funcionamiento de los procesos mediante la eficiencia, eficacia y calidad del servicio.

Procedimientos del Personal

El personal ofrecerá un servicio de calidad y mejorará continuamente en la atención al cliente a través de estos lineamientos:

Operador

- Le dará un saludo cordial y la bienvenida al cliente
- Escuchar atentamente los requerimientos del cliente para así identificar las necesidades del mismo con el fin de informar y ofrecer los paquetes turísticos que tendrá la operadora SENIOR TOUR S.A.
- Utilizar un lenguaje correcto y accesible al usuario.
- Realizar correctamente el proceso de reservación de tal manera que se pueda concretar el negocio.
- Entregar la factura al cliente y darle las indicaciones del día y la hora en que será realizado el recorrido.
- Ponerse a disposición del cliente en despejarle alguna otra duda que tenga y quedar a su disposición para futuras reservaciones.

Asistentes

Son los encargados de ofrecerle una atención personalizada a los turistas durante el recorrido y para la mejora continua en el servicio estarán sujetos bajo los siguientes lineamientos:

- Dar la bienvenida a los turistas
- Dirigir a los turistas hacia el transporte turístico y asistirlos al momento de subir.
- Asegurarse de que todos los turistas estén cómodos en sus respectivos asientos.
- Ponerse a disposición de los turistas para cualquier necesidad o requerimiento que estos deseen.
- Informarles del itinerario y de los lugares que visitaran durante el recorrido
- Entregar un box lunch a cada turista
- Darle un agradecimiento por adquirir el servicio esperando su pronto regreso.

Permisos

Permiso Ambiental

Para poder obtener el permiso ambiental se deberá ingresar a la página oficial del Ministerio del Ambiente, posteriormente se ingresará al Sistema Único de Información Ambiental (SUIA) en donde se ingresará en la Regularización Ambiental

mediante el cual se obtendrá una clave y se receptorá por correo electrónico. Esta nueva gestión se implementó en el 2012 con la finalidad de mantener y preservar el medio ambiente controlando los registros de nuevas empresas.

Municipales

- Solicitud para permiso de funcionamiento.
- Planilla de Inspección.
- Copia RUC del establecimiento.
- Copia de certificado de salud emitido por los centros de salud del Ministerio.
- Copias de la Cédula y Certificado de Votación del propietario.
- Copias del permiso de funcionamiento del Cuerpo de Bomberos

Bomberos

- Presentar solicitud del permiso de funcionamiento del Municipio.
- Copia de factura de compra de extintores o de recarga a nombre del propietario.
- Inspección por este departamento de las instalaciones y de seguridades contra incendios.

Cabe recalcar que el propietario debe cumplir las condiciones dadas por el inspector para poder emitir el permiso de funcionamiento.

Uso de Suelo

- Copia de cedula. Copia de la carta del predio urbano
- Copia del certificado de votación
- Copia R.U.C y copia original de la planilla de luz.

Dichos requisitos son otorgados por la Ilustre Municipalidad de Cuenca.

Capítulo 5

Segmentación del mercado

Para realizar la segmentación del mercado se tomarán en consideración los siguientes factores:

Tabla 13

Segmentación de mercado

Demográfica	Geográfica	Psicográfica
Edad 65 años en adelante	Sector: Cuenca, provincia del Azuay. Turistas nacionales y extranjeros.	Perfil Adultos mayores que tengan reducida movilidad que deseen realizar turismo para visitar los atractivos de Cuenca.
Sexo y	Masculino y Femenino	
Posición socio-económica:	Media- Alta	

Estrategia de Posicionamiento

La operadora “SENIOR TOUR S.A” se posicionará en el mercado con un producto innovador como son los paquetes turísticos realizados únicamente para adultos mayores con reducida movilidad, complementándolo con un servicio de transportación con personal capacitado para asistir a los turistas durante el recorrido, aportando así con la inclusión de este segmento de población en el turismo, así mismo ofrecerá un servicio de calidad cumpliendo los procesos necesarios para brindar seguridad y confiabilidad de los consumidores.

Estrategias de Marketing

Marketing Mix

Producto

Senior Tour S.A ofrecerá paquetes turísticos con la prestación de un servicio de transportación con recorridos turísticos por los diferentes atractivos de la ciudad de Cuenca, se crearán paquetes turísticos con algunos atractivos seleccionados los cuales son accesibles para adultos mayores con reducida movilidad, dichos paquetes serán tanto para turistas nacionales y extranjeros. Los diferentes atractivos que conformarán los paquetes turísticos que se ofrecerán se detallan a continuación.

Parque Abdón Calderón

En este parque se pueden observar pinos enormes de la especie araucarias, alrededor de la pila. En este sector se encuentran ubicadas: la Gobernación, la Municipalidad, las dos Catedrales, el antiguo seminario y el Palacio de Justicia.



Figura 33. Parque Abdón Calderón. Tomado de Google. Recuperado de <https://www.google.com.ec/search?q=cuenca+parque+calderon&espv=2&biw=1517&bih=735&tbm=isch&tbo=u&source=univ&sa=X&ved=0ahUKEwjpnfWsx7RAhWlQyYKHSwMBS0QsAQIKQ#imgrc=jNm0QEvd0MFPM%3A>

Museo Pumapungo

Hace parte del patrimonio de Cuenca, posee interesantes componentes donde se puede aprender sobre la historia de Pumapungo desde la época cañarí, inka como: la sala etnográfica nacional, la sala arqueológica, la exposición sobre el tejido patrimonial de Gualaceo “IKAT”, la exposición “Oro y Plata Milenarios”.



Figura 34. Museo Pumapungo. Tomado de Google. Recuperado de https://www.google.com.ec/search?q=museo+pumapungo+de+cuenca&biw=1517&bih=735&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwi_75TDyp7RAhVFOyYKHATNDn0Q_AUIBIB#imgdii=5xwhbx3rez6hpM%3A%3B5xwhbx3rez6hpM%3A%3BVjcoTvBnOgm1FM%3A&imgrc=5xwhbx3rez6hpM%3A

Mirador de Turi

Desde el sur de Cuenca se puede apreciar panorámicamente la ciudad. Se puede observar toda la belleza que posee a su alrededor, y en la noche se aprecia el contraste de las luces de toda la ciudad.



Figura 35. Mirador Turi. Tomado de Google. Recuperado de <https://www.google.com.ec/search?q=mirador+turi+cuena&sa=X&biw=1517&bih=735&tbm=isch&tbo=u&source=univ&ved=0ahUKEwi2oNGCzZ7RAhWEMyYKHQWHCNsQsAQILg#imgrc=V1WT1hMRkrhEKM%3A>

Iglesia del Sagrario

Es también conocida como Catedral Vieja, es una de las edificaciones más antiguas del país, esta iglesia nació de la mano con la fundación de Cuenca.



Figura 36. Iglesia del Sagrario. Tomado de Google. Recuperado de https://www.google.com.ec/search?q=iglesia+del+sagrario+cuena&biw=1517&bih=735&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwriet_m4z57RAhWIMyYKHdh-CVQQ_AUIBigB#imgrc=cmwZJFW5uqqFWM%3A

Museo del Sombrero de Paja Toquilla

En este museo se encontrará información de cada uno de los procesos que se emplea para elaborar los sombreros de paja toquilla, al igual que las maquinarias y técnicas que se utilizan.



Figura 37. Museo del sombrero de Paja Toquilla. Tomado de Google. Recuperado de https://www.google.com.ec/search?q=museo+sombrero+paja+toquilla+cuenca&biw=1517&bih=735&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjUnvSB0p7RAhWDVyYKHbv_BRoQ_AUICCGB#imgrc=f47U6K-pbd1oEM%3A

Catedral de la Inmaculada Concepción

Conocida también como la nueva catedral, es de estilo románico, gótico y renacentista; también es considerada símbolo de la arquitectura religiosa de Cuenca.



Figura 38. Catedral de la Inmaculada Concepción. Tomado de Google. Recuperado de https://www.google.com.ec/search?q=catedral+de+la+inmaculada+concepci%C3%B3n+de+cuenca&biw=1517&bih=735&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjhv4ib1J7RAhXHKyYKHbOyBaYQ_AUIBigB#imgrc=v4VwQpIzOiaCM%3A

Museo Remigio Crespo Toral

Durante un considerable tiempo fue el único museo público existente en la ciudad de Cuenca, es considerado como uno de los museos más completos tanto de la ciudad como del Ecuador; posee alrededor de 30.000 piezas, la gran mayoría han sido donadas y otras adquiridas.



Figura 39. Museo Remigio Crespo Toral. Tomado de Google. Recuperado de https://www.google.com.ec/search?q=museo+remigio+crespo+toral+cuenca&biw=1517&bih=735&source=Inms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjM9PKw1Z7RAhUEVYKHR_6BfkQ_AUIBigB#imgrc=SGwCRUyMyp3NOM%3A

Bus Colby



Figura 40. Bus para el recorrido turístico. Tomado de la página de la concesionaria Hyundai. Recuperado de <http://www.hyundai.com.ec/index.php/county.html>

Precio

Senior Tour S.A ofrecerá productos cuyo costo será en base a lo que el consumidor pueda adquirir, los precios de los paquetes serán accesibles y reflejarán la calidad del servicio que se ofrecerá. Tomando como referencia los resultados de las

encuestas, los clientes están dispuestos a pagar en un rango de \$25 - \$35, de acuerdo al estudio se determinó lo siguiente.

Tabla 14

Paquete turístico 1

Paquete turístico 1	Precio
(Parque Abdón Calderón, museo Pumapungo, Iglesia del Sagrario Mirador de Turi	\$27

Tabla 15

Paquete turístico 2

Paquete turístico 2	Precio
(Parque Abdón Calderón, Catedral de la Inmaculada Concepción, Museo Remigio Crespo Toral, Museo sombrero paja toquilla	\$32

Plaza

La operadora tendrá sus instalaciones cerca del centro de la ciudad ubicado en la avenida de las Américas y Huayna Capac, siendo este un punto estratégico para facilidad de ubicación de los clientes, y llamar la atención de los turistas ofreciendo un servicio de calidad y buena atención para crear fidelidad y promover este tipo de turismo específico para los adultos mayores con reducida movilidad.

Promoción

En la actualidad los medios de promoción que tienen mayor aceptación y alcance son las redes sociales como Facebook e Instagram, es por esta razón que se implementará esta opción para dar a conocer el producto y las diferentes ofertas que se puedan brindar. También se realizarán modelos de volantes para ser distribuidos en diferentes sectores de la ciudad de Cuenca para promover el turismo de adultos mayores con reducida movilidad. Esta promoción se realizará de manera constante e innovadora para que tenga acogida por parte del mercado objetivo.

Presupuesto de Marketing

Para obtener el presupuesto de marketing se tomó en consideración los recursos a utilizar en la promoción del producto turístico que se va a ofrecer como son redes sociales y volantes, dicha forma de promoción va a ser dirigida para este grupo de personas. Cabe recalcar que la red social con mayor influencia es Facebook ya que es una de las redes más vistas a nivel nacional e internacional que se puede acceder de manera gratuita. Los volantes serán de mucha ayuda para la promoción de la operadora ya que en el caso de que los adultos mayores no usen las redes sociales se podrán informar de los paquetes y promociones que brindara la operadora a través de los mismos es un gasto que a corto plazo resultar favorable para la empresa al momento que los clientes acudan a adquirir los servicios a ofrecer.

Tabla 16

Presupuesto de marketing

Publicidad	Detalle	Costo mensual	Costo anual
Medios digitales	Facebook	\$ 0	\$ 0
	Instagram	\$ 0	\$ 0
Otros medios	Volantes	\$120	\$1.440

Capítulo 6

Datos de la empresa de transporte turístico

Tabla 17

Inversión inicial de la empresa de transporte turístico

INVERSION DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE			
	EFFECTIVO		
DESCRIPCION	CANT.	VALOR UNIT.	VALOR TOTAL
SUELDOS	12	\$ 1.421,18	\$ 17.054,16
TOTAL EFECTIVO			\$ 17.054,16
	VEHICULO		
DESCRIPCION	CANT.	VALOR UNIT.	VALOR TOTAL
BUS ANFIBIO	2	\$ 73.674,00	\$ 147.348,00
TOTAL VEHÍCULO			\$ 147.348,00
TOTAL INVERSIÓN INICIAL			\$ 164.402,16

Para la constitución de la empresa de transporte turístico en la inversión inicial se consideraron todos los rubros necesarios y de esta manera poder iniciar sus operaciones, dando como resultado un total de \$164.402,16.

Tabla 18

Costos anuales de la empresa de transporte turístico

PRODUCTO	COSTO UNIT.	COSTO AÑO 1
DEPRECIACION ANUAL		\$ 49.116,00
MANTENIMIENTO VEHICULAR		\$ 9.937,00
COMBUSTIBLE	\$ 90,00	\$ 1.080,00
MANTENIMIENTO AL KM	\$ 295,00	\$ 3.540,00
	\$ 173,00	\$ 2.076,00
RENOVACIÓN DE MATRICULA		
PROVISIÓN DE CITACIONES	\$ 50,00	\$ 600,00
REPOSICIÓN DE LLANTAS	\$ 90,00	\$ 1080,00
SEGURO VEHICULAR	\$ 120,00	\$ 1.440,00
SUELDOS	\$ 1421,18	\$ 17.054,16
PRESTAMO		\$ 22.807,11
CAPITAL	\$ 20.628,72	
INTERESES	\$ 2.178,39	
TOTAL		\$ 98.914,27

Estos serán los costos anuales que la empresa de transporte tendrá que incurrir para poder prestar el vehículo a la operadora turística.

Estudio financiero de la operadora turística

Tabla 19

Inversión inicial de la operadora. Primera parte

INVERSION INICIAL			
EFFECTIVO			
DESCRIPCION	CAN T.	VALOR UNIT.	VALOR TOTAL
SUELDOS	2	\$4.236,31	\$8.472,61
IMPREVISTOS	1	\$1.000,00	\$1.000,00
TOTAL EFECTIVO			\$9.472,61
TERRENO			
DESCRIPCION	CAN T.	VALOR UNIT.	VALOR TOTAL
TERRENO m2	91	\$ 494,51	\$ 45.000,00
TOTAL TERRENO			\$ 45.000,00
EDIFICIO			
DESCRIPCION	CAN T.	VALOR UNIT.	VALOR TOTAL
CONSTRUCCIÓN DE LA AGENCIA	1	\$16.380,00	\$16.380,00
DECORACION	1	\$4.800,00	\$4.800,00
TOTAL EDIFICIO			\$21.180,00
EQUIPOS DE COMPUTACION			
DESCRIPCION	CAN T.	VALOR UNIT.	VALOR TOTAL
NOTE BOOK HP 14 PULGADAS	3	\$700,00	\$2.100,00
IMPRESORA CANON IP 7220 MULTIFUNCION	1	\$300,00	\$300,00
REGULADOR DE VOLTAJE	3	\$36,84	\$ 110,52
TOTAL EQUIPOS DE COMPUTACION			\$2.510,52
EQUIPOS DE OFICINA			
DESCRIPCION	CAN T.	VALOR UNIT.	VALOR TOTAL
TELEFONO INALAMBRICO PANASONIC DOBLE BASE	1	\$ 95,00	\$ 95,00
TOTAL EQUIPOS DE OFICINA			\$ 95,00

Tabla 20

Inversión inicial de la operadora. Segunda parte

EQUIPOS ELECTRICOS			
DESCRIPCION	CAN T.	VALOR UNIT.	VALOR TOTAL
AIRE ACONDICIONADO panasonic INVERT 24000 BTU	1	\$1.098,00	\$1.098,00
TOTAL EQUIPOS ELECTRONICOS			\$1.098,00
MUEBLES Y ENSERES			
DESCRIPCION	CAN T.	VALOR UNIT.	VALOR TOTAL
ESCRITORIO	4	\$149,00	\$596,00
JUEGO DE SALA DE ESTAR	1	\$350,00	\$350,00
SILLAS DE ESCRITORIO	4	\$31,00	\$124,00
BOTIQUIN DE PRIMEROS AUXILIOS PROFESIONAL	1	\$63,00	\$63,00
RELOJ DE PARED	1	\$7,99	\$7,99
TACHOS DE BASURA PEQUEÑOS	3	\$6,50	\$19,50
TOTAL MUEBLES Y ENSERES			\$1.160,49
SUMINISTROS DE OFICINA			
DESCRIPCION	CAN T.	VALOR UNIT.	VALOR TOTAL
PLUMAS BIG (UNA DOCENA)	1	\$5,52	\$5,52
RESMA DE PAPEL	2	\$4,50	\$9,00
TINTA DE IMPRESORA (COLOR, B/N)	1	\$45,00	\$45,00
CAJA DE CLIPS	1	\$2,60	\$2,60
KID DE GRAPADORA Y PERFORADORA	2	\$12,00	\$24,00
CAJA DE GRAPAS	2	\$0,48	\$0,96
SACAGRAPAS	4	\$0,90	\$3,60
TIJERAS	2	\$0,75	\$1,50
TOTAL SUMINISTROS DE OFICINA			\$92,18
GASTOS DE CONSTITUCION			
DESCRIPCION	CAN T.	VALOR UNIT.	VALOR TOTAL
PLANOS		\$1.000,00	\$1.000,00
CONSULTORIA TECNICA		\$300,00	\$300,00
TASAS Y PERMISOS		\$1.500,00	\$1.500,00
TOTAL GASTOS DE CONSTITUCION			\$2.800,00
TOTAL INVERSIÓN INICIAL			\$83.408,80

Para la inversión inicial se consideraron los rubros necesarios para la construcción, adecuación y decoración de la operadora turística y así poder iniciar sus operaciones, lo que comprende: equipos de computación, electrónico, equipos de oficina, muebles y enseres, suministros de oficina y los gastos de constitución, dando como resultado un total de \$83.408,80.

Tabla 21
Balance Inicial

BALANCE INICIAL			
ACTIVOS		PASIVOS	
Activo corriente		Pasivo largo plazo	
Caja		Documentos por pagar	\$58.386,16
	\$9.472,61		
Suministro de Oficina	\$92,18		
Activo fijo		Total PASIVOS	\$58.386,16
Terreno	\$45.000		
Edificación	\$21.180		
Equipo electrónico		PATRIMONIO	
	\$1.098,00		
Equipo de oficina	\$95,00	Capital propio	\$25.022,64
Equipo de computación	\$2.510,52		
Muebles y enseres		Total PATRIMONIO	\$25.022,64
	\$1.160,49		
Activo diferido			
Gastos de constitución	\$2.800		
TOTAL ACTIVOS	\$83.408,80	TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO	\$83.408,80

En el balance inicial se muestran las cuentas de activos, pasivos y patrimonio en la cual la operadora genero un pasivo del 70% que será financiado en un plazo de 3 años con una tasa de interés del 10,56%.

Tabla 22

Recurso humano primer año

Cargo	Cant.	Sueldo mensual	Sueldo básico anual	Décimo tercero	Décimo cuarto	Vacaciones	Fondo de reserva	Aporte patronal 12,15%	Costo total anual	Costo total mensual
Administrador	1	\$545	\$6.540	\$545,00	\$375,00	\$ 272,50	\$ 0	\$794,61	\$8.527,12	\$710,59
Agente de ventas	2	\$400	\$9.600	\$800,00	\$750,00	\$ 400,00	\$ 0	\$1166,40	\$12.716,40	\$1.059,70
Guía turístico	2	\$450	\$10.800	\$900,00	\$750,00	\$ 450,00	\$ 0	\$1.312,20	\$14.212,20	\$1.184,35
Auxiliar Medico	2	\$382	\$9.168,	\$764,00	\$750,00	\$ 382,00	\$ 0	\$1.113,91	\$12.177,91	\$1014,83
Personal de mantenimiento	1	\$189	\$2.268	\$189,00	\$375,00	\$ 94,50	\$ 0	\$275,56	\$3.202,06	\$266,84
TOTAL	8	\$1.966	\$38.376,00	\$3.198,00	\$3.000,00	\$ 1.599,00	\$ 0	\$4.662,68	\$50.835,68	\$4.236,31

Nota: el personal de mantenimiento trabajará 4 horas diarias.

Tabla 23

Recursos humanos segundo año

Cargo	Cant.	Sueldo mensual	Sueldo básico anual	Décimo tercero	Décimo cuarto	Vacaciones	Fondo de reserva	Aporte patronal 12,15%	Costo total anual	Costo total mensual
Administrador	1	\$545,00	\$6.540	\$545	\$375	\$ 272,50	\$545	\$794,61	\$9.072,11	\$756,01
Agente de ventas	2	\$400,00	\$9.600	\$800	\$750	\$ 400,00	\$800	\$1166,40	\$13.516,40	\$1.126,37
Guía turístico	2	\$450,00	\$10.800	\$900	\$750	\$900,00	\$900	\$1.312,20	\$15.112,20	\$1.259,35
Auxiliar Medico	2	\$382,00	\$9.168	\$764	\$750	\$ 382,00	\$764	\$1.113,91	\$12.941,91	\$1078,49
Personal de mantenimiento	1	\$189,00	\$2.268	\$89	\$375	\$ 94,50	\$189	\$275,56	\$3.391,06	\$282,59
TOTAL	8	\$1.966,00	\$38.376,00	\$3.198	\$3.000	\$1.599	\$3198	\$4.662,68	\$54.033,68	\$4.502,81

Tabla 24
Proyección de sueldos a cinco años

Cargo	Cant.	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Administrador	1	\$8.527,12	\$9.072,11	\$9.173,72	\$9.276,46	\$9.380,36
Agente de ventas	2	\$12.716,40	\$13.516,40	\$13.667,78	\$13.820,86	\$13.975,66
Guía turístico	2	\$14.212,20	\$15.112,20	\$15.281,46	\$15.452,61	\$15.625,68
Auxiliar medico	2	\$12.177,91	\$12.941,91	\$13.086,86	\$13.233,43	\$13.381,65
Personal de mantenimiento	1	\$3.202,06	\$3.391,06	\$3.429,04	\$3.467,45	\$3.506,28
TOTAL	8	\$35.455,71	\$37.700,71	\$38.122,96	\$38.549,94	\$38.981,69

En las primeras tablas están reflejados los roles de pago del primer y segundo año, considerando que a partir del segundo año se pagan los fondos de reserva a cada trabajador, a su vez podemos observar las proyecciones de los próximos 5 años tomando en cuenta que la tasa de interés es del 1.12% por año.

Tabla 25
Depreciación Tangible

DEPRECIACIÓN TANGIBLES	Valor en libros	Año de vida útil	Depreciación anual	Depreciación mensual
Edificación	\$ 21.180,00	20	\$ 1059,00	\$ 88,25
Equipo electrónico	\$ 1098,00	5	\$ 219,60	\$ 18,30
Equipo de oficina	\$ 95,00	5	\$ 19,00	\$ 1,58
Equipo de computación	\$ 2.510,52	3	\$ 836,84	\$ 69,74
Muebles y enseres	\$ 1.160,49	10	\$ 116,05	\$ 9,67
TOTAL DEPRECIACIÓN	\$ 26.044,01		\$ 2.250,49	\$ 187,54

Tabla 26
Depreciación en cinco años

Depreciación año 1	\$	2.250,49
Depreciación año 2	\$	2.250,49
Depreciación año 3	\$	2.250,49
Depreciación año 4	\$	1.413,65
Depreciación año 5	\$	1.413,65

Tabla 27
Depreciación Intangible

DEPRECIACIÓN INTANGIBLES	Valor en libros	Año de vida útil	Depreciación anual	Depreciación mensual
Gastos de constitución	\$ 2.800,00	5	\$ 560,00	\$ 46,67

Se puede apreciar la depreciación de los activos durante los primeros cinco años de funcionamiento.

Tabla 28
Tabla de amortización del préstamo mensual

PERÍODO	SALDO CAPITAL	PAGO CAPITAL	INTERÉS	CUOTA MENSUAL	SALDO PRINCIPAL
1	\$ 58.386,16	\$ 1.385,55	\$ 513,80	\$ 1.899,35	\$ 57.000,62
2	\$ 57.000,62	\$ 1.397,74	\$ 501,61	\$ 1.899,35	\$ 55.602,88
3	\$ 55.602,88	\$ 1.410,04	\$ 489,31	\$ 1.899,35	\$ 54.192,84
4	\$ 54.192,84	\$ 1.422,45	\$ 476,90	\$ 1.899,35	\$ 52.770,39
5	\$ 52.770,39	\$ 1.434,97	\$ 464,38	\$ 1.899,35	\$ 51.335,42
6	\$ 51.335,42	\$ 1.447,59	\$ 451,75	\$ 1.899,35	\$ 49.887,83
7	\$ 49.887,83	\$ 1.460,33	\$ 439,01	\$ 1.899,35	\$ 48.427,50
8	\$ 48.427,50	\$ 1.473,18	\$ 426,16	\$ 1.899,35	\$ 46.954,31
9	\$ 46.954,31	\$ 1.486,15	\$ 413,20	\$ 1.899,35	\$ 45.468,17
10	\$ 45.468,17	\$ 1.499,23	\$ 400,12	\$ 1.899,35	\$ 43.968,94
11	\$ 43.968,94	\$ 1.512,42	\$ 386,93	\$ 1.899,35	\$ 42.456,52
12	\$ 42.456,52	\$ 1.525,73	\$ 373,62	\$ 1.899,35	\$ 40.930,79
13	\$ 40.930,79	\$ 1.539,15	\$ 360,19	\$ 1.899,35	\$ 39.391,64
14	\$ 39.391,64	\$ 1.552,70	\$ 346,65	\$ 1.899,35	\$ 37.838,94
15	\$ 37.838,94	\$ 1.566,36	\$ 332,98	\$ 1.899,35	\$ 36.272,58
16	\$ 36.272,58	\$ 1.580,15	\$ 319,20	\$ 1.899,35	\$ 34.692,43
17	\$ 34.692,43	\$ 1.594,05	\$ 305,29	\$ 1.899,35	\$ 33.098,38
18	\$ 33.098,38	\$ 1.608,08	\$ 291,27	\$ 1.899,35	\$ 31.490,30
19	\$ 31.490,30	\$ 1.622,23	\$ 277,11	\$ 1.899,35	\$ 29.868,07
20	\$ 29.868,07	\$ 1.636,51	\$ 262,84	\$ 1.899,35	\$ 28.231,56
21	\$ 28.231,56	\$ 1.650,91	\$ 248,44	\$ 1.899,35	\$ 26.580,66
22	\$ 26.580,66	\$ 1.665,44	\$ 233,91	\$ 1.899,35	\$ 24.915,22
23	\$ 24.915,22	\$ 1.680,09	\$ 219,25	\$ 1.899,35	\$ 23.235,13
24	\$ 23.235,13	\$ 1.694,88	\$ 204,47	\$ 1.899,35	\$ 21.540,25
25	\$ 21.540,25	\$ 1.709,79	\$ 189,55	\$ 1.899,35	\$ 19.830,46
26	\$ 19.830,46	\$ 1.724,84	\$ 174,51	\$ 1.899,35	\$ 18.105,62
27	\$ 18.105,62	\$ 1.740,02	\$ 159,33	\$ 1.899,35	\$ 16.365,61
28	\$ 16.365,61	\$ 1.755,33	\$ 144,02	\$ 1.899,35	\$ 14.610,28
29	\$ 14.610,28	\$ 1.770,77	\$ 128,57	\$ 1.899,35	\$ 12.839,51
30	\$ 12.839,51	\$ 1.786,36	\$ 112,99	\$ 1.899,35	\$ 11.053,15
31	\$ 11.053,15	\$ 1.802,08	\$ 97,27	\$ 1.899,35	\$ 9.251,07
32	\$ 9.251,07	\$ 1.817,94	\$ 81,41	\$ 1.899,35	\$ 7.433,14
33	\$ 7.433,14	\$ 1.833,93	\$ 65,41	\$ 1.899,35	\$ 5.599,20
34	\$ 5.599,20	\$ 1.850,07	\$ 49,27	\$ 1.899,35	\$ 3.749,13
35	\$ 3.749,13	\$ 1.866,35	\$ 32,99	\$ 1.899,35	\$ 1.882,78
36	\$ 1.882,78	\$ 1.882,78	\$ 16,57	\$ 1.899,35	\$ (0,00)

Se muestran las tablas de amortización del préstamo por \$58.386,16 tanto anual como mensual con un plazo de 36 meses a una tasa de interés anual del 10,56% por lo que se paga una cuota mensual de \$ 1.899,35

Tabla 29

Ingreso por Ventas

PRODUCTO	P. Uni	Venta diaria	Venta Mensual	Venta Anual	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
PAQUETE 1	\$27,00	9	\$274	\$3.283,20	\$88.646,40	\$89.639,24	\$90.643,20	\$91.658,40	\$92.684,98
PAQUETE 2	\$32,00	14	\$410	\$4.924,80	\$157.593,60	\$159.358,65	\$161.143,47	\$162.948,27	\$164.773,29
TOTAL	\$59,00	23	\$684,00	\$8.208,00	\$246.260,00	\$248.997,89	\$251.786,66	\$254.606,67	\$257.458,27

En la tabla de ingresos por venta se detalla los productos que ofrecerá la operadora turística SENIOR TOUR S.A considerando que a partir del segundo año de funcionamiento tendrá una tasa de inflación del 1.12% hasta el quinto año, estos cálculos se obtuvieron por medio de la capacidad instalada de 38 personas con doble jornada laboral teniendo una capacidad utilizada del 60%.

Tabla 30
Costos Operacionales

PRODUCTO	Costo Uni	Cantid Mes	Costo Total Mensual	COSTO AÑO 1	COSTO AÑO 2	COSTO AÑO 3	COSTO AÑO 4	COSTO AÑO 5
Alquiler transporte turístico			\$ 8.242,86	\$ 98.914,27	\$ 100.022,11	\$ 101.142,36	\$ 102.275,15	\$ 103.420,64
Seguro			\$ 1.000,00	\$ 12.000,00	\$ 12.134,40	\$ 12.270,31	\$ 12.407,73	\$ 12.546,70
SUB TOTAL			\$ 9.242,86	\$ 110.914,27	\$ 112.156,51	\$ 113.412,67	\$ 114.682,88	\$ 115.967,34
MANO DE OBRA DIRECTA								
AGENTE DE VENTAS	\$1.059,70		\$1.059,70	\$12.716,40	\$13.516,40	\$13.667,78	\$13.820,86	\$13.975,66
GUIA TURISTICO	\$1.184,35	1	\$1.184,35	\$ 14.212,20	\$15.112,20	\$15.281,46	\$15.452,61	\$15.625,68
GUIA	\$1.014,83	1	\$1.014,83	\$ 12.177,91	\$12.941,91	\$13.086,86	\$13.233,43	\$13.381,65
SUB TOTAL				\$ 39.106,51	\$ 41.570,51	\$42.036,10	\$42.506,91	\$42.982,98
TOTAL				\$150.020,78	\$ 153.727,02	\$ 155.448,77	\$157.189,79	\$158.950,32

Para los costos operacionales se tomaron en cuenta los costos de la mano de obra y materia prima con una tasa de incremento del 1.12% a partir del segundo año.

Tabla 31
Detalles del gasto anual

RESUMEN GASTOS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<u>GASTOS</u>					
<u>ADMINISTRATIVOS</u>	\$26.045,02	\$26.907,88	\$27.177,77	\$26.613,85	\$26.889,82
ADMINISTRADOR	\$8.527,11	\$9.072,11	\$9.173,72	\$9.276,46	\$9.380,36
PERSONAL DE					
MANTENIMIENTO	\$3.202,06	\$3.391,06	\$3.429,04	\$3.467,45	\$3.506,28
SERVICIOS BASICOS	\$1.440,00	\$1.456,13	\$1.472,44	\$1.488,93	\$1.505,60
INTERNET	\$720,00	\$728,06	\$736,22	\$744,46	\$752,80
UNIFORMES	\$160,00	\$161,79	\$163,60	\$165,44	\$167,29
MANTENIMIENTO DE					
EQUIPOS	\$500,00	\$505,60	\$511,26	\$516,99	\$522,78
SUMINISTROS DE OFICINA	\$345,36	\$349,23	\$353,14	\$357,09	\$361,09
REFRIGERIO	\$7.980,00	\$8.069,38	\$8.159,75	\$8.251,14	\$8.343,56
MATERIALES DE LIMPIEZA	\$360,00	\$364,03	\$368,11	\$372,23	\$376,40
DEPRECIACIÓN TANGIBLE	\$2.250,49	\$2.250,49	\$2.250,49	\$1.413,65	\$1.413,65
DEPRECIACIÓN					
INTANGIBLE	\$560,00	\$560,00	\$560,00	\$560,00	\$560,00
<u>GASTOS DE PUBLICIDAD</u>	\$240,00	\$242,69	\$245,41	\$248,15	\$250,93
PUBLICIDAD	\$240,00	\$242,69	\$245,41	\$248,15	\$250,93
<u>GASTOS FINANCIEROS</u>	\$5.336,77	\$3.401,60	\$1.251,89	\$ -	\$ -
INTERES DEL PRESTAMO	\$5.336,77	\$3.401,60	\$1.251,89	\$ -	\$ -
	\$	\$	\$	\$	\$
<u>TOTAL GASTOS</u>	31.621,79	30.552,17	28.675,07	26.862,00	27.140,75

En la tabla 31 se observa la proyección de gastos anuales en la cual se han considerado los sueldos del personal, internet, servicios básicos, mantenimiento, etc., los cuales a partir del segundo año se incrementaran de acuerdo a la tasa de inflación que es del 1.12%.

Tabla 32
Estado de pérdidas y ganancias anual

RUBRO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Ingresos					
Venta Totales	\$246.240,00	\$ 248.997,89	\$251.786,66	\$ 254.606,67	\$ 257.458,27
TOTAL DE INGRESOS	\$ 246.240,00	\$ 248.997,89	\$ 251.786,66	\$ 254.606,67	\$ 257.458,27
(-) Costos de Operación	\$ 150.020,78	\$ 153.727,02	\$ 155.448,77	\$ 57.189,79	\$ 158.950,32
(=) Utilidad Bruta en Ventas	\$ 96.219,22	\$ 95.270,86	\$ 96.337,90	\$ 97.416,88	\$98.507,95
(-) Gastos de Administración	\$ 26.045,02	\$ 26.907,88	\$ 27.177,77	\$ 26.613,85	\$26.889,82
(-) Gastos de Publicidad	\$ 240,00	\$ 242,69	\$ 245,41	\$ 248,15	\$ 250,93
(=) Utilidad antes de impuestos	\$ 69.934,19	\$ 68.120,29	\$ 68.914,72	\$ 70.554,88	\$ 71.367,20
(-) Gastos Financieros	\$ 5.336,77	\$ 3.401,60	\$ 1.251,89	\$ -	\$ -
(=) Utilidad antes de participación a trabajadores	\$ 64.597,42	\$ 64.718,69	\$67.662,83	\$ 70.554,88	\$71.367,20
(-) Participación a trabajadores 15%	\$ 9.689,61	\$ 9.707,80	\$10.149,42	\$ 10.583,23	\$ 10.705,08
(=) Utilidad antes de impuestos a la renta	\$ 54.907,81	\$55.010,89	\$ 57.513,40	\$ 59.971,65	\$ 60.662,12
(-) Impuesto a la renta 22%	\$12.079,72	\$12.102,40	\$12.652,95	\$13.193,76	\$13.345,67
(=) UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO	\$ 42.828,09	\$ 42.908,49	\$ 44.860,46	\$ 46.777,89	\$ 47.316,45

En la tabla se observa el estado de pérdidas y ganancias luego de realizar los ingresos y costos de la operadora se pudo demostrar que existe una utilidad neta positiva durante los 5 años de funcionamiento.

Tabla 33
Flujo de Caja

FLUJO DE CAJA ANUAL						
RUBROS	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
FLUJO OPERACIONAL						
Ingresos por ventas		246.240,00	\$248.997,89	\$251.786,66	\$254.606,67	\$257.458,27
(-) Egresos de efectivo		\$173.495,32	\$199.836,44	\$201.871,66	\$204.880,52	\$207.894,41
Gastos de operación		\$150.020,78		\$155.448,77	\$157.189,79	\$158.950,32
Gastos de administración		\$23.234,53	\$24.097,39	\$24.367,28	\$24.640,20	\$24.916,17
Gastos de publicidad		\$ 240,00	\$242,69	\$ 245,41	\$248,15	\$ 250,93
Impuesto a la renta		\$ -	\$12.079,72	\$12.102,40	\$12.652,95	\$13.193,76
Participación de trabajadores		\$ -	\$9.689,61	\$9.707,80	\$10.149,42	\$ 10.583,23
(=) FLUJO NETO OPERACIONAL		\$72.744,68	\$49.161,45	\$49.915,01	\$49.726,16	\$49.563,85
FLUJO DE INVERSIÓN						
Ingresos de efectivo						
Ventas de activos fijos		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
(-) Egresos de efectivo						
Compras de activos fijos		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
(=) FLUJO NETO DE INVERSIÓN		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
FLUJO DE FINANCIAMIENTO						
Ingresos de efectivo						
Prestamos Recibidos		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
(-) Egresos de efectivo						
Pagos de préstamos o principal		\$17.455,37	\$19.390,54	\$21.540,25	\$ 0,00	\$ -
Pago de intereses		\$ 5.336,77	\$ 3.401,60	\$ 1.251,89	\$ -	\$ -
(=) FLUJO NETO DE FINANCIAMIENTO		\$- 83.408,80	(22.792,14)	(22.792,14)	-	-
FLUJO NETO DE CAJA		- 83.408,80	\$ 26.369,31	\$ 27.122,87	\$ 49.726,16	\$ 49.563,85

En la tabla del flujo de caja anual se reflejan todos los saldos positivos desde el primer año hasta el tercer año.

Tabla 34
Balance general. Primera parte

ACTIVOS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Activos Corriente					
Caja	59.425,15	85.794,46	112.917,33	162.643,49	212.207,34
Suministro de Oficina	92,18	92,18	92,18	92,18	92,18
Total Activos Corrientes	59.517,33	85.886,64	113.009,51	162.735,67	212.299,52
Activos Fijos					
Terreno	45.000,00	45.000,00	45.000,00	45.000,00	45.000,00
Edificación	21.180,00	21.180,00	21.180,00	21.180,00	21.180,00
Equipo electrónico	1.098,00	1.098,00	1.098,00	1.098,00	1.098,00
Equipo de oficina	95,00	95,00	95,00	95,00	95,00
Equipo de computación	2.510,52	2.510,52	2.510,52	2.510,52	2.510,52
Muebles y enseres	1.160,49	1.160,49	1.160,49	1.160,49	1.160,49
(-) Depreciación Acumulada	(2.250,49)	(4.500,98)	(6.751,47)	(8.165,12)	(9.578,77)
Total Activos Fijos	68.793,52	66.543,03	64.292,54	62.878,89	61.465,25
Activos Diferidos					
Gastos de Constitución	2.800,00	2.800,00	2.800,00	2.800,00	2.800,00
(-) Amortización Acumulada	(560,00)	(1.120,00)	(1.680,00)	(2.240,00)	(2.800,00)
Total Activos Diferidos	2.240,00	1.680,00	1.120,00	560,00	-
TOTAL ACTIVOS	130.550,86	154.109,68	178.422,05	226.174,56	273.764,77

Tabla 35
Balance general. Segunda parte

PASIVOS					
Pasivos Corrientes					
Cuentas por Pagar	\$ -		\$ -	\$ -	\$ -
Participación a Trabajadores por Pagar	\$9.689,61	\$9.707,80	\$10.149,42	\$10.583,23	\$10.705,08
Impuesto a la Renta por Pagar	\$12.079,72	\$12.102,40	\$12.652,95	\$13.193,76	\$13.345,67
Total Pasivos Corrientes	\$21.769,33	\$21.810,20	\$22.802,37	\$23.777,00	\$24.050,75
Pasivo de Largo Plazo					
Préstamo Bancario	\$40.930,79	\$21.540,25	\$(0,00)	\$ -	\$ -
Total Pasivos de Largo Plazo	\$40.930,79	\$21.540,25	\$(0,00)	\$ -	\$ -
TOTAL PASIVOS	\$62.700,12	\$43.350,45	\$22.802,37	\$23.777,00	\$24.050,75
PATRIMONIO					
Capital Social	\$25.022,64	\$25.022,64	\$25.022,64	\$25.022,64	\$25.022,64
Utilidad del Ejercicio	\$42.828,09	\$42.908,49	\$44.860,46	\$46.777,89	\$47.316,45
Utilidades Retenidas	\$ -	\$42.828,09	\$85.736,58	\$130.597,04	\$177.374,92
TOTAL PATRIMONIO	\$67.850,73	\$110.759,22	\$155.619,68	\$202.397,57	\$249.714,02
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	\$ 130.550,86	\$ 154.109,68	\$ 178.422,05	\$ 226.174,56	\$ 273.764,77
	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

La tabla de Balance General muestra los valores de los activos, pasivos y patrimonios a lo largo de los 5 años, observando que la operadora de turismo se encuentra financieramente en buen estado.

Tabla 36
Evaluación Financiera

EVALUACIÓN DEL PROYECTO	
Tasa de Descuento	12%
Inversión inicial	\$(83.408,80)
Flujo 1	\$49.952,54
Flujo 2	\$26.369,31
Flujo 3	\$27.122,87
Flujo 4	\$49.726,16
Flujo 5	\$49.563,85
VAN	\$54.682,49
TIR	38,40%
B/C	\$1,09
PRI	2,26

De acuerdo a la evaluación financiera tomando en cuenta una tasa de descuento del 12% dio como resultado un VAN positivo, una TIR del 38,40% superior a la tasa de descuento, un beneficio-costo de \$1,09 y un periodo de recuperación de 2 años y 3 meses aproximadamente por lo tanto, el proyecto es factible y rentable.

Tabla 37
Ratios Financieros

		RAZONES FINANCIERAS				
INDICADOR		AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
MARGEN BRUTO	Utilidad Bruta/ Ventas = %	39,08 %	38,26 %	38,26 %	38,26 %	38,26 %
MARGEN NETO	Utilidad Neta / Ventas = %	17,39 %	17,23 %	17,82 %	18,37 %	18,38 %
ROA (RETORNO SOBRE ACTIVOS)	Utilidad Neta / Activo Total = \$	\$0,33	\$0,28	\$0,25	\$0,21	\$0,17
ROE (RETORNO SOBRE CAPITAL)	Utilidad Neta / Capital = \$	\$1,71	\$1,71	\$1,79	\$1,87	\$1,89

En la tabla de los ratios financieros refleja al análisis de los 5 años, los cuales son optimistas y satisfactorios para la operadora de turismo.

Tabla 38
Escenarios

ESCENARIOS	ESCENARIO PESIMISTA	ESCENARIO NORMAL	ESCENARIO OPTIMISTA
Tasa de Descuento	12%	12%	12%
Inversión inicial	\$ (83.408,80)	\$ (83.408,80)	\$ (83.408,80)
Flujo 1	\$ 29.432,54	\$ 49.952,54	\$ 70.472,54
Flujo 2	\$ 12.534,73	\$ 26.369,31	\$ 40.203,89
Flujo 3	\$ 13.133,33	\$ 27.122,87	\$ 41.112,40
Flujo 4	\$ 35.579,94	\$ 49.726,16	\$ 63.872,37
Flujo 5	\$ 35.259,20	\$ 49.563,85	\$ 63.868,51
VAN	\$ 4.312,16	\$ 54.682,49	\$ 105.052,81
TIR	14,14%	38,40%	62,08%
B/C	\$ 1,02	\$ 1,09	\$ 1,16
PRI	3,8	2,26	1,32

Para el escenario optimista se consideró un porcentaje de capacidad utilizada del 65% y para el pesimista 55%, se refleja que en todos los escenarios el VAN es positivo, la TIR es mayor a la tasa de descuento, con un beneficio-costo que varía entre 1,02 y 1,16 y un periodo de recuperación de 1 año 3 meses aproximadamente en el optimista y en el pesimista 3 años y meses aproximadamente.

Conclusiones

La operadora turística “SENIOR TOUR S.A” propone brindar un servicio especializado para un grupo de la población como son los adultos mayores con movilidad reducida, segmento de mercado que aún no ha sido explotado en el ámbito turístico en la ciudad de Cuenca. El objetivo de este proyecto es contribuir en la inclusión social de este grupo de personas y hacerlos partícipes de la actividad turística acorde a sus habilidades y necesidades.

Según las encuestas realizadas en Cuenca a nacionales y extranjeros se puede concluir que el 77% de los encuestados están de acuerdo con la implementación de un servicio turístico especializado para adultos mayores con reducida movilidad en la ciudad, a su vez se consideró el precio que están dispuestos a pagar por un conjunto de atractivos previamente analizados para la conformación de los paquetes, se pretende que el precio oscilara entre \$25 y \$35.

Mediante la entrevista realizada a un funcionario de la universidad de adultos mayores en Cuenca se puede determinar que el proyecto tendrá aceptación dentro del mercado turístico puesto que el funcionario de la UAM afirman que existe interés de parte de los estudiantes por participar de las actividades turísticas teniendo al alcance una empresa que les ofrecerá un servicio especializado garantizándoles confort y calidad.

La estrategia de posicionamiento más factible según los resultados de las encuestas son los periódicos y revistas, posteriormente se encuentran las redes sociales ya que tienen un mayor alcance hacia los posibles consumidores dando a conocer el producto que se está ofreciendo y al mercado que se pretende persuadir para cubrir sus necesidades.

Para concluir, el estudio financiero del plan de negocio dio como resultado, un VAN de \$54.682,49 y una TIR de 38,40% y una relación beneficio-costos superando la unidad, donde se puede determinar que el proyecto sería viable y rentable.

Recomendaciones

Al finalizar el análisis del proyecto del cual se obtuvo resultados positivos según el estudio financiero, se pretende realizar propuestas de inversión para desarrollar el proyecto de constitución de una operadora de turismo que ofrezca paquetes turísticos para adultos mayores con movilidad reducida complementado con la prestación de servicio de transportación, el cual contará con personal capacitado que asistirá a los turistas durante el recorrido, cumpliendo los parámetros legales y de calidad en base a los cuales se desarrolló el proyecto.

Para asegurar una atención eficiente por parte del personal de la empresa se deberían realizar capacitaciones semestrales para nutrir sus conocimientos y ponerlos en práctica al momento de brindar el servicio, ya que este detalle será muy importante puesto que permitirá crear fidelidad en los clientes.

En la actualidad no existen competidores directos, sin embargo se debe mejorar constantemente el servicio que se brindara reduciendo el margen de error al momento de otorgarle el servicio al cliente causándole impactos positivos.

Año a Año la operadora deberá renovar los paquetes turísticos a ofrecer, los cuales siempre incluyan los principales sitios culturales y naturales de la provincia, es aconsejable tomar en cuenta la opinión o sugerencias de los consumidores ya que mediante ellas se puede tomar decisiones que favorezcan a la empresa.

Se deberán realizar auditorías internas y externas con el fin de comprobar que se esté cumpliendo con todos los procesos planteados y a su vez analizar las fallas existentes dentro de la organización, con el propósito de realizar mejoras continuas y a su vez evitar cualquier tipo de malestar al cliente y al contrario superar sus expectativas.

Se deberá tomar en cuenta el punto de vista de los consumidores, al momento de innovar los productos turísticos para que de este modo no se conviertan en monótonos y causen falta de interés en visitarlos, se deberá considerar productos alternativos para rotar el contenido de los paquetes y que sigan siendo de interés de los consumidores.

Listado de Referencias

- Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la Metodología Científica*. Editorial Episteme. Caracas, Venezuela. ISBN 970-10-5753-8.
- Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la Metodología Científica*. Editorial Episteme. Caracas, Venezuela. ISBN 970-10-5753-8.
- Baca, G. (2010). *Evaluación de Proyectos*. Editorial: McGraw-Hill, México. ISBN 978-607-15-0260-5.
- Banco Central del Ecuador. (2016). *Información Económica*. Recuperado de <https://www.bce.fin.ec/index.php/component/k2/item/788>.
- Bueno, B., Buz, J. (2006). *Jubilación y tiempo libre en la vejez*. Madrid, Portal Mayores, Informes Portal Mayores, nº 65. Lecciones de Gerontología. ISSN 1885-6780.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Decreto Legislativo*. Recuperado de <http://www.pucesi.edu.ec/web/wp-content/uploads/2016/04/Constituci%C3%B3n-de-la-Rep%C3%ABlica-2008.pdf>
- Fernández, J. (2009). *Determinantes de la Calidad de Vida Percibida por los ancianos de una Residencia de Tercera Edad en dos contextos socioculturales diferentes, España y Cuba (tesis doctoral)*. Universidad de Valencia, España. ISBN 978-84-370-7557-0.
- García, M. (2003). *Aspectos Psicosociales del Envejecimiento*. Revista Diagnostico, Vol. 42 – Numero 2. Málaga, España.

García, M., Ibarra, L. (2010). *Diagnóstico de Clima Organizacional del Departamento de Educación de la Universidad de Guanajuato*. Enciclopedia Virtual Eumed. ISBN 978-84-15547-26-6.

García, N. (2007). *La educación con personas mayores en un mundo que envejece*. Editorial: Horizontes Educativos. Chillan, Chile. ISSN 0717-2141.

Google Maps (2016). *Macro Localización*. Recuperado de <https://www.google.com.ec/maps/place/Cuenca/@-2.8922671,-79.0594206,12z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x91cd18095fc7e881:0xafd08fd090de6ff7!8m2!3d-2.9001285!4d-79.0058965>

Gutiérrez, L. (1999). *El proceso de envejecimiento humano: algunas implicaciones asistenciales y para la prevención*. Universidad Autónoma del Estado de México. Toluca. ISSN 1405-7425.

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, L. (2006). *Metodología de Investigación*. Editorial: McGraw-Hill. México. ISBN 970-10-5753-8.

Instituto Ecuatoriano de Normalización (2000). *Movilidad reducida*. Recuperado de http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/03/normas_inen_acceso_medio_fisico.pdf.

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2010). *Ecuador en Cifras: Indicadores básicos*. Recuperado de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/estadisticas/>

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2010). *Ecuador en Cifras: Crecimiento y perspectivas económicas del Ecuador y América del sur (Variación % del PIB)*. Recuperado de http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Bibliotecas/Libros/Panorama%20Laboral%202016_final2908.pdf.

- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2010). *Ecuador en Cifras: Evolución de Empleo Total Nacional*. Recuperado de http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2016/Septiembre-2016/092016_ENEMDU.pdf
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2010). *Ecuador en Cifras: Evolución del Desempleo Bruto*. Recuperado de http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2016/Septiembre-2016/092016_ENEMDU.pdf.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2010). *Ecuador en Cifras: Líneas de pobreza y pobreza extrema*. Recuperado de http://www.ecuadorencifras.gob.ec//documentos/web-inec/POBREZA/2016/Junio_2016/Presentacion_Pobreza_201606.pdf
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2010). *Ecuador en Cifras: Equipamiento tecnológico del hogar a nivel Nacional*. Recuperado de http://www.ecuadorencifras.gob.ec//documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/TIC/2015/Presentacion_TIC_2015.pdf
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2010). *Ecuador en Cifras: hogares que tienen teléfono fijo y celular a nivel nacional*. Recuperado de http://www.ecuadorencifras.gob.ec//documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/TIC/2015/Presentacion_TIC_2015.pdf
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2010). *Ecuador en Cifras: porcentaje de personas analfabetas por área*. Recuperado de

http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/TIC/2015/Presentacion_TIC_2015.pdf

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2010). *Ecuador en Cifras: Principales afectaciones ambientales*. Recuperado de http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Encuestas_Ambientales/Consejos_Provinciales_2015/Presentacion_GAD_provinciales_2015.pdf

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2010). *Ecuador en Cifras: Superficie forestada y reforestada con especies nativas, adaptadas y/o introducidas*. Recuperado de http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Encuestas_Ambientales/Consejos_Provinciales_2015/Presentacion_GAD_provinciales_2015.pdf.

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2010). *Ecuador en Cifras: Principal sector productivo impulsado por los GAD provinciales 2015*. Recuperado de http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Encuestas_Ambientales/Consejos_Provinciales_2015/Presentacion_GAD_provinciales_2015.pdf.

Jafari, F. (2005). La cientificación del turismo. Revista Eumed, EEUU, Wisconsin. ISSN 16968360

López, P. (2004). *Población, Muestra y Muestreo*. Artículo de la revista Scielo. Cochabamba, Bolivia. ISBN 1815-276.

Martínez, R. (2012). *Tour Operadores en el Sector Turismo*. Ministerio de Economía de El Salvador.

Merchán, E., Cifuentes, R. (2013). *Teorías Psicosociales del envejecimiento*. Universidad de Castilla la Mancha. Madrid, España.

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2002). *Conceptos fundamentales del turismo*. Recuperado de http://www.mincetur.gob.pe/TURISMO/Producto_turistico/Fit/fit/Guias/Amazonas.pdf.

Ministerio de Salud. (2006). *Discapacidad*. Recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/Paginas/DisCAPACIDAD.aspx>.

Ministerio de Turismo. (2006). *Turismo Accesible*. Recuperado de <http://www.oni.escuelas.edu.ar/2004/neuquen/690/turis01.htm>.

Ministerio de Turismo. (2007). *Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible de Ecuador al 2020*. Recuperado de <http://documentos.senplades.gob.ec/Plan%20Nacional%20Buen%20Vivir%202013-2017.pdf>

Ministerio de Turismo. (2008). *Reglamento de Transporte Terrestre Turístico*. Recuperado de file:///C:/Users/julio/Downloads/REG_TRANS_TERRESTRE_TURISTICO%2020110404.pdf

Ministerio de Turismo. (2008). *Reglamento de Transporte Terrestre Turístico*. <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2014/09/Resolucin-no.-108-dir-2014-ant.pdf>

- Ministerio de Turismo. (2008). *Reglamento General a la Ley de Turismo*. Recuperado de <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/Reglamento-General-Ley-de-Turismo.pdf>
- Ministerio de Turismo. (2008). *Reglamento Oficial de la Ley de Turismo*. Recuperado de <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/Ley-de-Turismo-MINTUR.pdf>
- Ministerio de Turismo (2014). *Resolución n° 108 del Reglamento de Transporte Turístico, el Directorio de la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial*. Recuperado de <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2014/09/Resolucin-no.-108-dir-2014-ant.pdf>
- Ministerio del Ambiente. (2013). *Acuerdo Ministerial 061*. Recuperado de <http://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/06/Acuerdo-Ministerial.pdf>
- Ministerio del Ambiente. (2016). *Gestión Ambiental Destacadas*. Recuperado de http://ecuadorecologico.com/directorio_empresas_ambientales_ecuador/ministerio-del-ambiente/.
- Organización Mundial de la Salud. (2010). *Envejecimiento*. Recuperado de <http://www.who.int/topics/ageing/es/>
- Porter. M (2009). *Ser Competitivo*. Editorial Deusto, España. ISBN 978-84-234-2695-9.
- Quesada, R. (2010). *Elementos de turismo: teoría, clasificación y actividad*. San José, Costa Rica; Editorial Universidad Estatal a Distancia.

Apéndice

Apéndice n° 1

Requisitos y formalidades para el registro para agencias de viajes de acuerdo al MINTUR (Ministerio de Turismo).

1. copia certificada de la escritura pública de la constitución de la compañía y del aumento del capital o reformas de estatutos, si los hubiere, tratándose de personas jurídicas;
2. Nombramiento de representante legal, debidamente inscrito, de la persona jurídica solicitante.
3. Certificado del Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual (IEPI), de no encontrarse registrada la razón social o denominación social o nombre comercial del establecimiento.
4. Registro Único de Contribuyente R.U.C.
5. Justificación del Activo Real, mediante la declaración de la responsabilidad efectuada por el representante legal de la compañía, y conforme con lo que se indica a continuación:
5.3. Para agencias de viajes operadoras, el equivalente es de \$8.000 de los Estados Unidos de América. Si tuviere más de una sucursal, deberá aumentar su activo real en el equivalente a un mil quinientos dólares de los Estados Unidos de América por cada sucursal a partir de la segunda.
6. Nómina del personal, hoja de vida y copia del título académico del representante legal. Cuando el representante legal de la compañía no posea título académico a nivel superior o la experiencia continua de por lo menos 6 años a nivel ejecutivo en actividades turísticas, la agencia de viaje deberá contratar una persona permanente que cubra el requisito de capacitación profesional en el manejo de este tipo de empresas turísticas, con una experiencia mínima de 6 años a nivel ejecutivo o título académico de la empresa turística o sus equivalentes.
7. Contrato de arrendamiento o pago predial del local donde va a operar.

Apéndice n° 2

Requisitos y formalidades para el registro del transporte terrestre turístico de acuerdo el MINTUR (Ministerio de Turismo).

1. Copia de la notificación favorable para la obtención del permiso de operaciones.
2. Copia certificada de la escritura de Constitución de la Compañía, debidamente inscrita en el Registro Mercantil y sus reformas, en caso de haberlas.
3. Copia de nombramiento del representante legal, debidamente inscrito en el Registro Mercantil.
4. Copia del Registro Único del Contribuyente R.U.C.
5. Copia de la matrícula de cada una de los vehículos (a nombre de la Compañía).
6. Copia del pago del impuesto predial o contrato de arrendamiento del local debidamente registrada.
7. Inventario valorado de los activos de la empresa firmado bajo la responsabilidad del representante legal, sobre los valores declarados.

De los registros y licencias de turismo

Art. 27.- Requisitos para la obtención del registro de turismo, de acuerdo la ANT:

Una vez que la compañía de transporte terrestre haya adquirido su personería jurídica y de forma previa a la solicitud de permiso de operación ante la Agencia Nacional de Transito, deberá obtener el Registro de Turismo ante la Autoridad Nacional de Turismo o los Gobiernos Autónomos Descentralizados a los cuales se les hubiera transferido la competencia, previo el cumplimiento de los siguientes requisitos:

1. Copia simple de la escritura de Constitución de la Compañía, debidamente inscrita en el Registro Mercantil y sus reformas, en el caso de haberlas.
2. copia simple del nombramiento del Representante Legal, debidamente inscrito en el Registro Mercantil.
3. formato de los contratos por los cuales se prestará el servicio de transporte terrestre turístico, el mismo que contendrá, entre las generalidades de ley, el origen y destino de viaje, así como la cláusula inherente al pago y tarifa que será cobrada y la garantía de la calidad del servicio a prestarse.
4. inventario valorado de los activos de la empresa firmado bajo responsabilidad del representante legal, sobre los valores declarados.

5. declaración de activos para la cancelación del 1 por mil, debidamente suscrito por el representante legal o apoderado de la empresa (Formulario de la Autoridad Nacional de Turismo).

6. Listado de todas las unidades de transporte con las que cuenta la compañía, con una declaración por parte del representante legal donde se certifique que todas las unidades vehiculares cuentan con los elementos de seguridad y calidad establecidos en este Reglamento.

Requisitos para chofer profesional de transporte turístico terrestre.

- El chofer deberá sacar licencia profesional tipo D1 según lo expresado por la ANT.
- La licencia de conducir deberá de ser renovada 5 años después de que se la obtuvo para que pueda conducir sin problema en las carreteras de la provincia.

Apéndice n° 3

Cotización del Transporte Turístico



Erika, la cotización de tu nuevo Hyundai LWB Escolar está aquí!
El diseño futurista y único de County armoniza con su personalidad práctica. Es el modelo ideal para transportar cómoda, segura y rentablemente a pasajeros que disfrutan de su viaje

Planes de financiamiento
Valor del Vehículo: \$73674 **Cantidad:** 1
Valor Total: \$73674

OPCIÓN SOLICITADA:

Valor de Entrada:
\$73674

OTRAS OPCIONES :

Figura 41. Cotización del transporte turístico.



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Montenegro Villanueva Kemberly Brigitte, con C.C: # 0930517610 autora del trabajo de titulación: Estudio de factibilidad para la implementación de un servicio turístico para adultos mayores con movilidad reducida en la ciudad de Cuenca previo a la obtención del título de **INGENIERO/A EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 24 de febrero del 2017

Nombre: Montenegro Villanueva Kemberly Brigitte
C.C: 0930517610



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Nieto Cevallos Erika Gabriela, con C.C: # 0930857248 autora del trabajo de titulación: Estudio de factibilidad para la implementación de un servicio turístico para adultos mayores con movilidad reducida en la ciudad de Cuenca previo a la obtención del título de **INGENIERO/A EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 24 de febrero del 2017

Nombre: Nieto Cevallos Erika Gabriela
C.C: 0930857248



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA			
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN			
TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Estudio de factibilidad para la implementación de un servicio turístico para adultos mayores con movilidad reducida en la ciudad de Cuenca		
AUTOR(ES):	Montenegro Villanueva Kemberly Brigitte – Nieto Cevallos Erika Gabriela		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES):	Ing. Diez Farhat Said, MBA		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Especialidades Empresariales		
CARRERA:	Escuela de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras		
TITULO OBTENIDO:	Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras		
FECHA DE PUBLICACIÓN:		No. DE PÁGINAS:	98
ÁREAS TEMÁTICAS:	Turismo, innovación, inclusión.		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Movilidad reducida, adulto mayor, turismo, servicio, producto, inclusión.		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):			
<p>En Cuenca la sociedad no ha incluido en el turismo a los adultos mayores con reducida movilidad, esta ciudad cuenta con atractivos que ellos pueden visitar con la ayuda de la intermediación de una agencia y un transporte que les brinde este servicio; esto no solo genera beneficio económico para las empresas, sino que es un aporte para la inclusión de los adultos mayores en la sociedad .El proyecto determina el estudio de factibilidad para la implementación de un servicio turístico para adultos mayores con movilidad reducida en la ciudad de Cuenca. La empresa estaría situada a 5 minutos del centro de Cuenca y ofrecerá un producto innovador, dando así la facilidad al turista de visitar los principales atractivos de la ciudad de Cuenca. Senior Tour, será el nombre de la empresa, utilizará el slogan “Turismo sin Barreras”, y su logo será muy llamativo representado en ello la idea de inclusión social, siendo esto parte de estrategia de posicionamiento para la mente de los consumidores.</p>			

ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0993035139 0994001198	E-mail: kika_love_94@live.com / kemberlymontenegro@gmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Guzmán Barquet Eduardo Andrés	
	Teléfono: +593-4-2206950 ext 5027; 0997202912	
	E-mail: eduardo.guzman01@cu.ucsg.edu.ec	