



ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO DE LA MODALIDAD DE EDUCACIÓN
A DISTANCIA**

ESPECIALIDAD: INGENIERÍA EN MERCADOTECNIA

**TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA EN
MERCADOTECNIA**

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA IMPLEMENTAR UN CENTRO DE
RECREACIÓN Y ATENCIÓN PARA EL ADULTO MAYOR DE LA CIUDAD DE
IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA “MUNDO DORADO”**

AMANDA JANNTHE ROMERO POZO

DIRECTOR: MARCELO TERÁN M.B.A

CODIRECTOR: MAURO CAGUANA M.B.A

SANGOLQUÍ - JULIO 2013



ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO

INGENIERIA EN MERCADOTECNIA

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Amanda Jannthe Romero Pozo

DECLARO QUE:

El trabajo de culminación de carrera denominado **“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA IMPLEMENTAR UN CENTRO DE RECREACIÓN Y ATENCIÓN PARA EL ADULTO MAYOR DE LA CIUDAD DE IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA “MUNDO DORADO”**, se ha desarrollado con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.

Consecuentemente el presente trabajo es de mi autoría.

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

Sangolquí, 12 de Julio de 2013

Amanda Jannthe Romero Pozo



ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO

INGENIERIA EN MERCADOTECNIA

CERTIFICADO

ING. MARCELO TERÁN M.B.A

ING. MAURO CAGUANA M.B.A

CERTIFICAN

Que el trabajo de culminación de carrera titulado **“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA IMPLEMENTAR UN CENTRO DE RECREACIÓN Y ATENCIÓN PARA EL ADULTO MAYOR DE LA CIUDAD DE IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA “MUNDO DORADO”**, realizado por: Amanda Jannthe Romero Pozo, ha sido guiado y revisado en forma periódica y cumple con las normas estatutarias establecidas por la ESPE, en el Reglamento de Estudiantes de las Escuela Politécnica del Ejército.

Debido a la profundidad del análisis y nivel técnico se recomienda su publicación.

El mencionado trabajo consta de un documento empastado y un disco compacto el cual contiene los archivos en formato portátil de Acrobat (pdf); por lo cual autorizan a Amanda Jannthe Romero Pozo que lo entregue a la Ingeniera Rosario Pineda en calidad de Directora de la Carrera.

Sangolquí, 12 de Julio de 2013

ING. MARCELO TERÁN M.B.A

DIRECTOR

ING. MAURO CAGUANA M.B.A

DIRECTOR



ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO

INGENIERIA EN MERCADOTECNIA

AUTORIZACIÓN

Yo, Amanda Jannthe Romero Pozo

Autorizo a la Escuela Politécnica Nacional del Ejército la publicación, en la biblioteca virtual de la Institución el trabajo: **“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA IMPLEMENTAR UN CENTRO DE RECREACIÓN Y ATENCIÓN PARA EL ADULTO MAYOR DE LA CIUDAD DE IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA “MUNDO DORADO”**”, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Sangolquí, 12 de Julio del 2013

Amanda Jannthe Romero Pozo

DEDICATORIA

Hoy al culminar con éxito mi carrera, quiero compartir mi triunfo con:

Mi esposo, mis hijas y mi madre que han logrado que cumpla este reto; el de ser una profesional.

Porque gran parte de **él** les pertenece

A mi esposo Marco por su abnegada compañía, su amor y sus palabras de aliento que en el transcurso de estos años supo brindarme, a mis hermosas hijas Camila y María Emilia que supieron entenderme y siempre darme su amor incondicional que hace que cada día sea mejor y sea un ejemplo para ellas.

Y a mi madre Carmelina que sus consejos, su apoyo, sus plegarias y sobre todo su ejemplo hizo que logre culminar mi carrera.

AGRADECIMIENTO

A DIOS por darme la vida, salud y la fuerza necesaria para cumplir con mis anhelos y sueños

A mi esposo, mis padres y hermanos, por sus enseñanzas, consejos y ejemplo de trabajo y vida

Al Director y Co Director por el don de enseñanza y guía durante el proceso de aprendizaje, ya que me apoyaron y me dieron ánimo para continuar y cristalizar mi meta.
Además, de sus sabios consejos y enseñanzas

ÍNDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
MARCO TEÓRICO:	5
Estudio de Mercado	5
Segmentación.....	5
Demanda:	5
Oferta:	6
Fijación del Precio	6
Comercialización:	6
Estudio Técnico:	7
Tamaño de la empresa:	7
Localización del proyecto:	8
Ingeniería del proyecto.	8
La Empresa su organización:	9
Evaluación Económica:	9
MARCO CONCEPTUAL.....	17
TALLERES.....	25
Tipos de Talleres.....	25
CAPÍTULO I	27
ESTUDIO DE MERCADO.....	27
1.1 OBJETIVOS DEL ESTUDIO DE MERCADO	27
1.1.1 Objetivo General.....	27
1.1.2 Objetivos Específicos.....	27
1.2 ANÁLISIS DE LA OFERTA	28
1.2.1 El rol del macro-ambiente.....	30
1.2.1.1 Tendencias Legales	30

1.2.1.2 Ambiente macroeconómico	30
1.2.1.3 Ambiente Tecnológico.....	31
1.2.1.4 Ambiente social.....	32
1.2.1.5 Ambiente político.....	32
1.2.1.6 Factor demográfico.	32
1.2.2 Microambiente.-.....	33
1.2.2.1 Competidores directos.-	34
1.2.2.2 Competidores que van ingresar al mercado.-	34
1.2.2.3 Servicios sustitutos.-	35
1.2.2.4 Usuarios o Mercado.-	35
1.2.2.5 Proveedores.....	35
1.2.3 Comportamiento histórico de la oferta.....	35
1.2.4 Determinación de la demanda insatisfecha.....	36
1.3 IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO	37
1.3.1 Definición del centro de recreación y atención al adulto mayor.....	37
1.4 ANÁLISIS DE LA DEMANDA	40
1.4.1 Criterios para segmentación del mercado	40
1.4.2.2 Según el género.....	41
1.4.2.3 Gustos y preferencias	42
1.4.3 Factores que afectan a la demanda.....	42
1.4.3.1 Tamaño y crecimiento de la población	42
1.4.3.1.1 Datos Demográficos.....	43
1.4.3.1.2 Hábitos de Consumo	44
1.4.3.1.3 Nivel de Ingresos	44
1.4.3.1.4 Según el Nivel socio Económico	45
1.4.4 Comportamiento histórico de la Demanda.....	46
1.4.5 Demanda actual.....	47
1.5 ANÁLISIS DE PRECIOS.....	48
1.5.1 Canales de distribución	49
1.6 COMERCIALIZACIÓN.....	49
1.6.1 Estrategias de precio	50
1.6.1.1 Diferenciación del servicio	50
1.6.2 Estrategias de publicidad y promoción	51
1.6.3 Estrategias para conservar/ expandir la demanda dentro de la base de consumidores actuales:	55
1.6.5 Estrategias de mercadeo.....	55
LISTA DE PRECIOS DE PUBLICIDAD	59
1.6.6.1 Metodología de la investigación	59
1.6.6.1.1 Estimación del universo	59

1.6.6.1.2 Cálculo de la probabilidad de aceptación (P) y la probabilidad de rechazo (Q).....	60
1.6.6.1.3 Determinación del Tamaño de la muestra.....	63
1.6.6.1.4 Fuentes de recolección de información.....	65
1.6.7 Procesar la información	66
1.6.7.1 Resultados de la encuesta aplicada a los adultos mayores de la ciudad de Ibarra.	79
1.6.7.2 Proyección de la demanda.....	90
 CAPÍTULO II.....	 91
 2. ESTUDIO TÉCNICO.....	 91
2.1 TAMAÑO DE LA EMPRESA.....	91
2.1.1 Factores determinantes del tamaño	91
2.1.1.1 Condiciones de mercado	91
2.1.1.2 Disponibilidad de recursos financieros	92
2.1.1.3 Capacidad de talento humano	92
2.1.1.4 Posibilidad de tecnología	93
2.1.2 Capacidad de prestación del servicio	93
2.1.2.1 Capacidad instalada.....	93
2.1.2.2 Capacidad operativa.....	95
2.2 LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO	95
2.2.1 Macrolocalización.....	95
2.2.1.1 Factores de localización	96
2.2.2 Microlocalización	98
2.2.2.1 Factores de localización	98
2.2.2.2 Matriz de localización.....	100
2.3 INGENIERÍA DEL PROYECTO.....	103
2.3.1 Procesos de prestación de servicio.....	106
2.3.1.1 Procesos gobernantes	110
2.3.1.2 Procedimientos de realización	117
2.3.1.3 Programa de Actividades	137
2.3.1.4 Requerimiento de Edificios - Distribución Física.....	137
2.3.1. 5 Requerimiento de talento humano	140
2.3.1.6 Requerimientos de equipo.....	140
2.3.1.7 Requerimientos de equipo – mobiliario administrativo	142
2.3.1.8 Estimación de la inversión	143
2.3.2 Calendario de Ejecución del Proyecto	143

CAPITULO III	145
3. LA EMPRESA Y SU ORGANIZACIÓN	145
3.1 LA EMPRESA.....	145
3.1.1 Nombre o razón social de la Empresa.....	145
3.1.2 Tipo de empresa.....	145
3.2 BASE FILOSÓFICA DE LA EMPRESA	147
3.2.1 Misión	147
3.2.2 Visión.....	147
3.2.3 Estrategia Empresarial	147
3.2.4 Objetivos Estratégicos	150
3.2.5 Principios y valores.....	151
3.2.5.1 Valores institucionales.....	152
3.3 La organización.....	153
3.3.1 Organigrama Estructural	155
.....	159
CAPÍTULO IV	163
4. ESTUDIO FINANCIERO	163
4.1 PRESUPUESTOS.....	163
4.1.1 PRESUPUESTO DE INVERSIÓN	163
4.1.1.1 DESCRIPCIÓN DE INVERSIONES DE ACTIVOS FIJOS	164
4.1.1.2 ACTIVO INTANGIBLE (ACTIVOS PREOPERATIVOS)	166
4.1.1.3 CAPITAL DE TRABAJO	167
4.1.2 CRONOGRAMA DE INVERSIONES	168
4.1.3 PRESUPUESTO DE INGRESOS Y EGRESOS.....	169
4.1.3.1 PRESUPUESTO DE INGRESOS	169
4.1.3.2 PRESUPUESTO DE EGRESOS	170
4.1.3.2.1 COSTOS DIRECTOS (VARIABLES).....	170
4.1.3.2.2 COSTOS FIJOS TOTALES	180
4.1.3.2.3 GASTOS GENERALES ADMINISTRATIVOS Y VENTAS	180
4.1.3.2.4 GASTOS FINANCIEROS.....	188
4.1.3.2.5 DEPRECIACIÓN – AMORTIZACIÓN.....	189
4.1.3.2.6 RESUMEN DE EGRESOS	191
4.1.4 PUNTO DE EQUILIBRIO	192
4.2 ESTADOS FINANCIEROS PROFORMA	195
4.2.1 ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS CON FINANCIAMIENTO... ..	195

4.3	FLUJO DE FONDOS	197
4.3.1	FLUJO NETO DE EFECTIVO	197
4.3.2	CAPITAL DE TRABAJO – SALDO DE EFECTIVO REQUERIDO EN CAJA	200
4.3.3	CÁLCULO DEL CAPITAL DE TRABAJO	201
4.3.4	BALANCE PROFORMA CON FINANCIAMIENTO	201
4.4	EVALUACIÓN FINANCIERA	207
4.4.1	DETERMINACIÓN DE LA TASA DE DESCUENTO	207
4.4.2	TASA MÍNIMA ACEPTABLE DE RENDIMIENTO (TMAR)	207
4.4.3	VALOR ACTUAL NETO (VAN).....	208
4.4.4	TASA INTERNA DE RETORNO (TIR) CON FINANCIAMIENTO	209
4.4.5	TASA INTERNA DE RETORNO SIN FINANCIAMIENTO.....	210
4.4.6	PERIODO DE RECUPERACIÓN DE LA INVERSIÓN (PRI)	210
4.4.7	RELACIÓN BENEFICIO / COSTO	211
4.5	ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD.....	212
CAPITULO V		214
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		214
5.1 CONCLUSIONES		214
5.2 RECOMENDACIONES		215
9. BIBLIOGRAFÍA		216
10. LINCORRAFÍA.....		217

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro # 1.1. CATEGORÍAS Y FUERZAS COMPETITIVAS.....	34
Cuadro # 1.2. BALANCE OFERTA – DEMANDA	36
Cuadro # 1.3. SEGMENTACIÓN DEL MERCADO.....	40
Cuadro # 1.4. DISTRIBUCIÓN DE EDADES DE LA	43
Cuadro # 1.5. HÁBITOS DE CONSUMO	44
Cuadro # 1.6. PRECIO.....	45
Cuadro # 1.7. NIVEL SOCIO ECONÓMICO.....	45
Cuadro # 1.8. DEMANDA HISTÓRICA	46
Cuadro # 1.9. PRECIO DE LOS SERVICIOS	48
Cuadro # 1.10. MOTIVO DE PREFERENCIA.....	61
Cuadro # 1.11. CONOCIMIENTO	67
Cuadro # 1.12. INTEGRANTES ADULTOS MAYORES	68
Cuadro # 1.13. EDAD DEL ADULTO MAYOR.....	69
Cuadro # 1.14. ASISTENCIA	70
Cuadro # 1.15. ACEPTACIÓN DEL CENTRO.....	71
Cuadro # 1.16. DÍAS DE ASISTENCIA.....	72
Cuadro # 1.17. HORARIO DE ASISTENCIA	73
Cuadro # 1.18. TIPO DE SERVICIOS	74
Cuadro # 1.19. PRECIO.....	75
Cuadro # 1.20. FORMA DE PAGO	77
Cuadro # 1.21. LOCALIZACIÓN	78
Cuadro # 1.22. CONOCIMIENTO	79
Cuadro # 1.23. ACEPTACIÓN.....	80
Cuadro # 1.24. TIPO DE CENTRO.....	81
Cuadro # 1.25. PROBABILIDAD DE ASISTENCIA.....	82
Cuadro # 1.26. SERVICIOS	83
Cuadro # 1.27. DÍAS DE ASISTENCIA.....	84
Cuadro # 1.28. HORARIO DE ASISTENCIA	85
Cuadro # 1.29. FORMA DE PAGO	86
Cuadro # 1.30. PRECIO DE LOS SERVICIOS	87
Cuadro # 1.31. SATISFACCIÓN	89
Cuadro # 1.32. DEMANDA PROYECTADA.....	90
Cuadro # 2.1. MÉTODO CUALITATIVO POR PUNTOS.....	101
Cuadro # 2.2. REQUISITOS DE INGRESO	105
Cuadro # 2.3. FORMATO DE PROCEDIMIENTOS	107
Cuadro # 2.4 PROGRAMA DE ACTIVIDADES PARA LOS SERVICIOS DEL CENTRO “MUNDO DORADO”.....	137
Cuadro # 2.5. DISTRIBUCIÓN DE ÁREAS DEL CENTRO.....	138
Cuadro # 2.6. TALENTO HUMANO	140
Cuadro # 2.7. EQUIPOS – MOBILIARIO OPERATIVOS	141
Cuadro # 2.8. EQUIPOS – MOBILIARIO	142
Cuadro # 2.9. INVERSIÓN ESTIMADA.....	143
Cuadro # 2.10 CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN	144

Cuadro # 3.1. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL.....	156
Cuadro # 3.2. ESTRUCTURA DE GESTIÓN POR PROCESOS (MAPA DE PROCESOS) del CENTRO DE RECREACIÓN Y ATENCIÓN “MUNDO DORADO” S.A.....	157
Cuadro # 3.3. ORGANIGRAMA FUNCIONAL	159
Cuadro # 3.4. TALENTO HUMANO (MODALIDAD CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES) DEL CENTRO DE RECREACIÓN Y ATENCIÓN “MUNDO DORADO” S.A	162
Cuadro # 4.1 INVERSIONES DEL PROYECTO.....	163
Cuadro # 4.2 DESCRIPCIÓN DE INVERSIONES	164
Cuadro # 4.3. MUEBLES Y EQUIPOS ADMINISTRATIVOS Y VENTAS	165
Cuadro # 4.4. PRESUPUESTO DE CONSTRUCCIÓN CIVIL	165
Cuadro # 4.5. INVERSIONES FIJAS CONSOLIDADAS	166
Cuadro # 4.6. ACTIVOS PREOPERATIVOS	166
Cuadro # 4.7. CAPITAL DE TRABAJO.....	167
Cuadro # 4.8. CRONOGRAMA DE INVERSIONES.....	168
Cuadro # 4.9. DESGLOSE DE INGRESOS.....	169
Cuadro # 4.10. INGRESOS PROFORMA	170
Cuadro # 4.11. COSTOS DIRECTOS PROFORMA CONSOLIDADOS	171
Cuadro # 4.12. MATERIALES DIRECTOS	172
Cuadro # 4.13. MATERIALES DIRECTOS PROYECTADOS	172
Cuadro # 4.14. SALARIOS DE PERSONAL OPERATIVO AÑO 1	173
Cuadro # 4.15. SALARIOS PERSONAL OPERATIVO AÑO 2	174
Cuadro # 4.16. SALARIOS PERSONAL OPERATIVO AÑO 3	175
Cuadro # 4.17. SALARIOS PERSONAL OPERATIVO AÑO 4	176
Cuadro # 4.18. SALARIOS PERSONAL OPERATIVO AÑO 5	177
Cuadro # 4.19. PRESUPUESTO DE COSTOS INDIRECTOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.....	178
Cuadro # 4.20. MATERIALES INDIRECTOS.....	179
Cuadro # 4.21. SERVICIOS BÁSICOS	179
Cuadro # 4.22. SALARIOS ESPECIALISTAS EN GENERAL POR HORAS	180
Cuadro # 4.23. PROYECTADO.....	180
Cuadro # 4.24. GASTOS ADMINISTRATIVOS Y VENTAS.....	181
Cuadro # 4.25 SALARIO DE PERSONAL ADMINISTRATIVO Y VENTAS	182
Cuadro # 4.26 SALARIO DE PERSONAL AÑO 2.....	183
Cuadro # 4.27 SALARIO DE PERSONAL AÑO 3.....	184
Cuadro # 4.28 SALARIO DE PERSONAL AÑO 4.....	185
Cuadro # 4.29 SALARIO DE PERSONAL AÑO 5.....	186
Cuadro # 4.30. INSUMOS DE OFICINA	187
Cuadro # 4.31. SERVICIOS BÁSICOS	187
Cuadro # 4.32. PUBLICIDAD.....	187
Cuadro # 4.33. GASTOS DE FINANCIACIÓN	188
Cuadro # 4.34. AMORTIZACIÓN	189
Cuadro # 4.35. DEPRECIACIÓN – AMORTIZACIÓN.....	190

Cuadro # 4.36. AMORTIZACIÓN DE ACTIVOS PREOPERATIVOS	191
Cuadro # 4.37. COSTOS DE OPERACIÓN Y DE FINANCIACIÓN	191
Cuadro # 4.38. FUENTES DE FINANCIAMIENTO	192
Cuadro # 4.39. PUNTO DE EQUILIBRIO	193
Cuadro # 4.40. ESTADO DE PÉRDIDAS Y	195
Cuadro # 4.41. ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS SIN FINANCIAMIENTO	196
Cuadro # 4.42. FLUJO NETO DE EFECTIVO.....	198
Cuadro # 4.43. FLUJO DE FONDOS DEL INVERSIONISTA	199
Cuadro # 4.44. CAPITAL DE TRABAJO – SALDO DE EFECTIVO REQUERIDO EN CAJA	200
Cuadro # 4.45. CAPITAL DE TRABAJO.....	201
Cuadro # 4.46. BALANCE INICIAL Y PROYECTADO CON FINANCIAMIENTO	203
Cuadro # 4.47. BALANCE INICIAL Y PROYECTADO SIN FINANCIAMIENTO	205
Cuadro # 4.48. COSTO DE OPORTUNIDAD.....	207
Cuadro # 4.49. PERIODO DE RECUPERACIÓN DE LA INVERSIÓN.....	211
Cuadro # 4.50. BENEFICIO COSTO.....	212
Cuadro # 4.51. ESCENARIOS	213

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico #1.1. POBLACIÓN	41
Gráfico #1.2. GENERO	41
Gráfico #1.3. GUSTOS Y PREFERENCIAS	42
Gráfico #1.4. DISTRIBUCIÓN POR EDADES.....	43
Gráfico #1.5. DEMANDA APARENTE	47
Gráfico #1.6. ASISTENCIA	61
Gráfico #1.7. TIPOS DE CENTROS.....	62
Gráfico #1.8. CONOCIMIENTO.....	67
Gráfico #1.9. INTEGRANTES ADULTOS MAYORES.....	68
Gráfico #1.10. EDAD DEL ADULTO MAYOR	69
Gráfico #1.11. ASISTENCIA	70
Gráfico #1. 12. ACEPTACIÓN DEL CENTRO	71
Gráfico #1.13. DÍAS DE ASISTENCIA	72
Gráfico #1.14. HORARIOS DE ASISTENCIA	73
Gráfico #1.15. TIPOS DE SERVICIOS	74
Gráfico #1.16. PRECIO	75
Gráfico #1.17. FORMA DE PAGO	77
Gráfico #1.18. LOCALIZACIÓN.....	78
Gráfico #1.19. CONOCIMIENTO.....	79
Gráfico #1.20. ACEPTACIÓN	80
Gráfico #1.21. TIPO DE CENTRO	81

RESUMEN

La vejez no es sólo una etapa de la vida sino, parte del desarrollo del hombre, y cuán importante es el tratamiento de las personas en edad adulta , llega un momento en la vida de todo ser humano que por circunstancias laborales o por la afluencia de las nuevas generaciones se sientan desplazadas y busquen los medios, para mejorar su calidad de vida.

Por estas razones, el proyecto a presentarse está orientado al mejoramiento de calidad de vida del adulto mayor en la ciudad de Ibarra, el no existir un centro de atención del adulto mayor privado que atienda a este segmento de la población del nivel socio económico medio – alto con programas de actividades de tipo físicos, psíquicos y sociales que permitan a los individuos mejorar su condición de vida y desenvolvimientos desde el punto de vista social.

La creación de este centro de recreación y atención para el adulto mayor pretende convertirse en una opción para que esta población disponga de servicios altamente diferenciados que coadyuve un mejoramiento de su condición de vida y desenvolvimiento en la vida activa, productiva, y responda a las necesidades e intereses de esta población. Para sustentar el proyecto de factibilidad de la creación del centro se fundamentará en los componentes: Estudio de Mercado, Estudio Técnico e Ingeniería del proyecto, Estructura Organizacional y Funcional, filosofía estratégica, Evaluación Económica Financiera, mediante el cual se espera estructurar un conjunto de componentes que le dé al proyecto sustentabilidad y sostenibilidad.

EXECUTIVE SUMMARY

Old age is not only a stage of life, but part of the development of man, and how important is the people's treatment in adulthood, there comes a time in the life of every human being that by labour circumstances or by the influence of new generations to feel displaced and seek the means to improve their quality of life.

For these reasons the project to introduce this oriented to the improvement the adulthood. Life's quality in Ibarra city, the absence a care's center private adulthood who attend. This population 's segment of the socio-economic level of medium - high with programs of physical, psychic and social activities that help individuals improve their condition of life and developments from the social point of view.

The creation of this center of recreation and care for the adulthood is to become an option so that this population has highly differentiated services that contribute to an improvement of their life's condition and development in active, productive life, and respond to the needs and interests of this population.

To support the project of the feasibility of the creation of the Centre will support components: market study, technical study and engineering project, organizational and functional structure, strategic philosophy, economic and financial assessment, which is expected to structure a set of components to the project sustainability and sustainability

INTRODUCCIÓN

La problemática que presentan los adultos mayores ha sido motivo de atención permanente por organizaciones internacionales OMS (Organización Mundial de la Salud) y OPS, (Organización Panamericana de la salud) que la definen como imperativa en la política. El estado a través del Plan Nacional del Buen Vivir en el que según la disposición constitucional comprendida en el Art. 38 El Estado establecerá políticas públicas y programas de atención a las personas adultas mayores, que tendrán en cuenta las diferencias específicas entre áreas urbanas y rurales, las inequidades de género, la etnia, la cultura y las diferencias propias de las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades; asimismo, fomentará el mayor grado posible de autonomía personal y participación en la definición y ejecución de estas políticas. ((ECUADOR, 2008) DEL ECUADOR, 2008 pág. Art. 38)

El estado para dar cumplimiento a las políticas y objetivos direccionados para el grupo poblacional de adultos mayores ha formulado los siguientes proyectos:

Proyectos Existentes

- Construcción y edificaciones ,amplificación, readecuación de Centros
- Equipamiento de Talleres Ocupacionales y Recreativos de Centros Gerontológicos.
- Subvenciones económicas para gastos de funcionamiento de Centros de Atención al Adulto mayor.
- Formación, capacitación, actividades recreativas y celebraciones a los adultos mayores.

Proyectos Nuevos

- Elaboración del Plan Nacional Gerontológico 2008 – 2011.

- Campaña de Concienciación de los derechos de los adultos mayores.
- Creación y funcionamiento de FONAN.
- Creación y funcionamiento de INIGER.
- Plan de educación y capacitación geronto – geriátrica.
- Creación de servicios integrales especializados.
- Implementación de comedores populares.
- Incremento a la pensión asistencial.
- Construcción e implementación de vivienda para adultos mayores.
- Implementación de programas de tiempo libre (promoción, cultura y recreación).
- Implementación de comisarías y/o juzgados para adultos mayores. **(PLAN ESTRATEGICO SENPLADES, 2009-2013)**

Los adultos mayores según estudio del SENPLADES, MIES y el INEC sostienen que a las dificultades socio-económicas de las personas mayores se suman, en muchos casos, las inequidades de género y étnicas, que repercuten en el ejercicio de los derechos (de primera y segunda generación). (SENPLADES, 2009-2013)

En la ciudad de Ibarra no existe un centro de atención del adulto mayor privado que atienda a este segmento de la población del nivel socio económico medio – alto con programas de actividades de tipo físicos, psíquicos y sociales que permitan a los individuos de esta condición mejorar sus condición de vida y desenvolvimientos desde el punto de vista social que responda a las necesidades e intereses de este tipo de población de la ciudad de Ibarra.

En la ciudad de Ibarra se localizan un centro de atención a adultos mayores refrendado por el MIES que generalmente atienden a adultos mayores de nivel socio – económico bajo, con los servicios que se ajustan de acuerdo a la Ley del Adulto mayor

No.127 publicada según R.O. 806 del 6 de nov. 1991, la misma que dice: “Art. 3 “El estado protegerá de modo especial a los adulto mayores abandonados o desprotegidos. Así mismo, fomentara y garantizara el funcionamiento de instituciones del sector privado que cumplan actividades de atención a la población anciana con sujeción a la presente Ley...””.

De información preliminar obtenida se estructuró una línea de base de la población de adultos mayores del cantón Ibarra, determinándose que en esta localidad existen 12.927 adultos mayores según proyección del 2012. De esta población se establece que el 23,8% se enmarca en el nivel socio económico medio- alto.

Bajo este contexto se puede establecer que existe un potencial de mercado de adultos mayores de estratos medios, altos, que requieren de un centro de atención con programas a través de actividades de tipo físico, psíquicas y sociales, por lo que se establece que existe la necesidad de crear este denominado centro “Mundo Dorado”, para la atención privada a este estrato de mercado potencial.

El presente proyecto tiene como objetivo principal la creación del centro “Mundo Dorado” en la ciudad de Ibarra, que ofrecerá los servicios de programas de actividades de tipo físicas, psíquicas y sociales que pretende convertirse en un opción para que esta población disponga de servicios altamente diferenciados que coadyuve un mejoramiento de su condición de vida y desenvolvimiento en la vida activa, productiva, y responda a las necesidades e intereses de esta población.

Para sustentar el proyecto de factibilidad de la creación del centro “Mundo Dorado” se fundamentará en los componentes: Estudio de Mercado, Estudio Técnico e Ingeniería del proyecto, Estructura Organizacional y Funcional, filosofía estratégica,

Evaluación Económica Financiera, mediante el cual se espera estructurar un conjunto de componentes que le dé al proyecto sustentabilidad y sostenibilidad.

MARCO TEÓRICO:

Estudio de Mercado

Estudio de Mercado, según lo manifestado por KOTLER, Philip. (2008). “Es la información que se usa para identificar oportunidades y problemas de mercado, para generar, afinar y evaluar actos de mercadotecnia, para vigilar la actuación de esta función y para perfeccionar la comprensión del proceso mercadotécnico”. Pág. 127.

El estudio de mercado se refiere al análisis de la información recolectada a través de la encuesta, entrevista entre otras, esta información tiene que ver con las preferencias de los consumidores, precios de la competencia, demanda oferta, etc. El estudio de mercado ayuda a establecer las estrategias adecuadas para enfrentar a la competencia.

Segmentación:

Un segmento de mercado es un grupo de personas para quien el producto y todos sus beneficios son apropiados. Este segmento es parte de un mercado mayor que puede ser seleccionado como un objetivo discreto, en el cual los clientes potenciales tienen un perfil reconocible. ((ARMSTRONG, 2002), 2002 pág. 201)

Demanda:

Conjunto de consumidores, existentes o potenciales, en un mercado concreto y en un periodo determinado. La demanda y el mercado están estrechamente vinculados, pero influenciados estrechamente por las políticas gubernamentales vigentes. ((ETZEL, 2007)pág. 104)

Se entiende como demanda la cantidad de bienes y servicios que el mercado requiere o solicita para buscar la satisfacción de una necesidad específica a un precio determinado.

Oferta:

Actividad mediante la cual se presentan en un mercado ciertas mercancías con el objeto de ser ofrecidas para su venta. Cantidad de un determinado bien o servicio que los sujetos integrantes de un mercado están dispuestos a vender en el mismo a un cierto precio y durante un tiempo concreto”. (Martin, 2008 pág. 85)

Oferta es la cantidad de bienes o servicios que un cierto número de oferentes (productores) está dispuesto a poner a disposición del mercado a un precio determinado.

Fijación del Precio:

La elección del precio de venta de un producto es una de las decisiones más importantes que los gerentes deben tomar. El precio ejerce un impacto directo en el margen de contribución variable de un producto y, por tanto, influye en la rentabilidad. Específicamente márgenes de contribución más altos permiten que una firme alcance el mismo nivel de rentabilidad total con un volumen de ventas por unidad más bajo, o que aumenten los precios de marketing fijados con poco con poco o ningún incremento en ventas. Sin embargo más allá de sus implicaciones sobre el margen, el precio puede influir en la demanda en diversas maneras y, por consiguiente, es una herramienta de mucha importancia en el desarrollo de la estrategia de marketing de la empresa. (Mc Graw Hill, 2004 pag.225)

Comercialización:

La comercialización, es la planificación y control de los bienes y servicios para favorecer el desarrollo adecuado del producto y asegurar que el producto solicitado esté en el lugar, en el momento, al precio y en la cantidad requerido, garantizando así unas ventas rentables. (ARMSTRONG, 2002 pág. 96)

Estudio Técnico:

Es la fase de factibilidad de un proyecto mediante la cual se determina el tamaño de la empresa, sus factores de localización macro y micro. Aquí se deberá determinar la ubicación más óptima que deberá tener el proyecto para lo cual se deberá analizar los factores de localización.

Tamaño de la empresa:

El tamaño de un proyecto es su capacidad instalada, y se expresa en unidades de producción por año. La decisión que se tome respecto al tamaño, determinará el nivel de operación que posteriormente explicará la estimación de los ingresos por venta. (ARBOLEDA, 2003 pág. 203)

Localización del proyecto:

El estudio de localización consiste en identificar y analizar las variables denominadas fuerzas locacionales con el fin de buscar la localización en que la resultante de estas fuerzas produzca la máxima ganancia o el mínimo costo unitario.

La localización se suele abordar en dos etapas:

- **Macrolocalización:**

Constituye la región del medio nacional que ha sido escogida para montar la empresa. A la selección del área donde se ubicará el proyecto se le conoce como Estudio de Macrolocalización. (MIRANDA, 2006)

- **Microlocalización:**

Consiste en la elección de la zona o localidad para finalmente determinar el sitio preciso, tomando en cuenta que la empresa debe ubicarse en el lugar donde exista mayores posibilidades de expansión y comercialización. (ARBOLEDA, 2003 pág. 210)

Ingeniería del proyecto.

La ingeniería del proyecto sustenta los procesos de producción, los diagramas que se implementara en la empresa para producir productos o bienes. En esta parte del proyecto se establece las necesidades de equipamiento, mobiliario, edificios y recurso humano con la finalidad de tener niveles operativos y administrativos óptimos que justifiquen la inversión. (FRIEND, y otros, 2008 pág. 85)

La Empresa su organización:

Base legal:

Las gestiones que debe realizar el nuevo empresario para la constitución legal de la sociedad son: Nombre o razón social, logotipo y slogan, letreros, logotipo, sello, slogan, constitución de la empresa y tipo de empresa. (SRI).

Filosofía de la empresa:

Es la planificación centrada en diferentes paradigmas, para administrar una organización. Es el proceso de diseñar y aplicar un entorno en el que mediante procesos administrativos de planificación, organización, dirección y evaluación se alcancen los niveles y la consecución de objetivos previstos en las organizaciones. La filosofía empresarial permite definir objetivos y establecer los procedimientos para obtenerlos en forma competitiva y productiva. (FAYOL, 2006 pág. 254).

La Organización:

Organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la empresa. (ILLERA, 2006 pág. 89)

Evaluación Económica:

En la evaluación económica se expresa los diferentes costos y gastos que asume el proyecto cuyos valores forman los balances, flujos de caja, estados de pérdidas y ganancias, flujos netos de efectivo, partidas expresadas en términos corrientes (cargos por depreciación, amortización, etc.) ingresos por concepto de ventas, rendimientos, costos de materiales, personal, servicios, mantenimiento, publicidad y otros. Con esta evaluación se busca pronosticar las partidas del balance de cada uno de los años proyectados de la

empresa, como valor de las partidas de los activos y los pasivos. ((Emery, 2008), JOHN D. Finerty, JOHN D. Stowe., 2008 pág. 96)

Ingresos:

Corresponde a precio multiplicado por la cantidad de mercadería o servicio vendidos durante un periodo de tiempo. Existen varios sinónimos para describir el ingreso: ventas, ingresos por ventas, ingresos por comisiones, ingresos por horarios. Las principales cuentas de ingresos del estado de resultados son: ventas netas, costo de venta, utilidad bruta. (DOUGLAS R. Emery, JOHN D. Finerty, JOHN D. Stowe., 2008)

Identificación de las fuentes de ingresos

Ventas: La venta es un proceso organizado orientado a potenciar la relación vendedor/cliente con el fin persuadirle para obtener los productos de la empresa. ((FINANZAS, 2001)., 2001)

Capital social: Es un recurso, pasivo que representa una deuda de la sociedad frente a los socios originados por los aportes que éstos realizaron para el desarrollo de las actividades económicas contempladas en el objeto social.

Esta cifra permanece invariable, salvo que se cumplan los procedimientos jurídicos establecidos para aumentar esta cifra o disminuirla. (ILLERA, 2006 pág. 45)

Créditos: Es un recurso, pasivo que representa una deuda de la sociedad frente a los socios originados por los aportes que éstos realizaron para el desarrollo de las actividades económicas contempladas en el objeto social. Esta cifra permanece invariable, salvo que se cumplan los procedimientos jurídicos establecidos para aumentar esta cifra o disminuirla. (Diccionario de Contabilidad y Finanzas., 2001 pág. 96)

Egresos: Erogación o salida de recursos financieros, motivada por el compromiso de liquidación de algún bien o servicio recibido o por algún otro concepto. Desembolsos o salidas de dinero, aun cuando no constituyan gastos que afecten las pérdidas o ganancias. (Hargadon, 2008 pág. 86)

Costo variable: Un costo variable o coste variable es aquel que se modifica de acuerdo a variaciones del volumen de producción (o nivel de actividad), se trate tanto de bienes como de servicios. ((ALFORD, 2007), y otros, 2007)

Gastos de administración: Los valores que representan desembolso (reales) comprenden las remuneraciones de la plana administrativa, gastos de oficina, auditoría externa, movilización y viáticos, honorarios profesionales, dietas a Directivos, arriendos de oficinas y, los rubros contables, son las depreciaciones de los activos fijos administrativos y amortizaciones de los activos diferidos relacionados con la administración (gastos de constitución, pre operacionales).

Gastos de ventas: Los rubros que reales corresponden a las remuneraciones del área de mercadeo, movilización y viáticos, comisiones sobre ventas, investigaciones de mercado, actividades promocionales y mercadeo (publicidad, material, ferias, eventos), transporte y, los gastos contables, son las depreciaciones de los activos fijos de ventas. Tanto los costos cuanto los gastos son considerados fungibles, ya han formado parte del proceso de producción o han apoyado el mismo y se encuentran reflejados en el estado de pérdidas y ganancias.

Gastos financieros: Son los intereses y comisiones de los créditos vigentes, el precio del dinero. No es correcto incluir el pago del capital, ya que éste no es sino la devolución de los recursos entregados por la Institución Financiera.

Estudio financiero: Proporciona y determina lo atractivo y viable que el proyecto es a la luz de diferentes criterios, los cuales determina diversos tipos de evaluación, como compatibilidad de la inversión en función a los flujos netos proyectados, financiación y los ingresos que generará los proyectos. (ALFORD, y otros, 2007 pág. 123)

Capital de trabajo neto:

$$\text{Capital.Trabajo.Neto} = \text{Activo.Corrente} - \text{Pasivo.Corrente}$$

Refleja la disponibilidad de recursos con que cuenta el proyecto para cubrir sus obligaciones de corto plazo. El índice debe ser siempre positivo.

Índice de solvencia

$$\text{Índice..Solvencia} = \frac{\text{Activo.Corrente}}{\text{Pasivo.Corrente}}$$

Indica el número de unidades monetarias (dólares) con que cuenta el proyecto para cubrir sus obligaciones de corto plazo dentro del ciclo productivo; la relación tiene que ser superior a uno.

Apalancamiento (endeudamiento)

Índice de solidez

$$\text{Solidez.} = \frac{\text{Pasivo.Total}}{\text{Activo.Total}}$$

Establece el nivel de endeudamiento (pasivos) que se encuentra financiando los activos. Asumir obligaciones con terceros no es bueno ni malo per sé, la estructura de apalancamiento debe ser adecuada en función de la capacidad de pago del proyecto, se

considera que a mayor endeudamiento existe mayor riesgo, no obstante un índice cercano a cero afecta la rentabilidad de la compañía.

Rentabilidad

Rentabilidad global = utilidad operativa / ventas

$$Rentabilidad.Global = \frac{Utilidad.Operacional}{Ventas}$$

Mide la recuperación porcentual media de la compañía en su actividad principal en términos de utilidad con respecto a la operación. El índice debe ser superior al costo promedio ponderado de las fuentes utilizadas para financiar el activo total.

Rentabilidad sobre patrimonio = utilidad neta / patrimonio (ROE)

$$ROE = \frac{Utilidad.Neta}{Patrimonio}$$

Se refiere a la remuneración porcentual contable que la empresa brinda a sus accionistas por los recursos propios arriesgados; la razón expuesta tiene que ser mayor a los resultados que obtendría el accionista en otra inversión de similares condiciones (costo de oportunidad).

Rentabilidad sobre activos

$$ROA = \frac{Utilidad.Neta}{Activos}$$

Consiste en el rendimiento que genera la compañía por cada unidad monetaria invertida en activos. Mientras más alta mejor, se compara contra sí misma en el análisis horizontal y el promedio de la industria.

Valor Actual Neto (VAN): Es el valor presente neto es la diferencia entre el valor presente de todos los flujos positivos de efectivo futuros menos el valor presente de todos los flujos negativos de efectivo actuales y futuros. Aceptar cualquier proyecto con un valor presente de flujos de efectivo futuros que excedan la inversión inicial ((ARBOLEDA, 2003), 2003 pág. 89).

Factibilidad:

VPN > 0	→	FACTIBLE
VPN < 0	→	NO FACTIBLE

Para su cálculo se utiliza la siguiente fórmula:

$$VPN = \sum_{j=0}^n FFN_j / (1+i)^j$$

$$VPN = FFN_0 + VP(FFN_j), \quad j=1 \rightarrow n$$

$$VPN = FFN_0 + \sum_{j=1}^n FFN_j / (1+i^*)^j$$

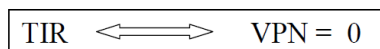
Tasa Interna de Retorno (TIR): La tasa interna de rendimiento (TIR) también se la conoce como la tasa interna de retorno, y se la define como la tasa de descuento que iguala el valor presente de los flujos de efectivo con la inversión inicial en un proyecto. (EZRA, 2009)

Para su factibilidad:

INVERSIÓN:	TIR > i*	FACTIBLE
	TIR < i*	NO FACTIBLE
FINANCIACIÓN:	TIR > i*	NO FACTIBLE
	TIR < i*	FACTIBLE

Formulación: Partiendo del entendimiento de que el punto de indiferencia financiero (en el que da igual tomar o no el negocio) se tiene cuando la rentabilidad del

negocio es igual al costo de oportunidad, o sea, $TIR = i^*$, la formulación de TIR se da en términos de encontrar una tasa i tal que si ella fuera la tasa de oportunidad (“ i^* ”), el negocio sería indiferente, o sea, que su Valor Presente sería cero ($VPN = 0$). ((BURBANO, 2008) Ruiz, 2008)



TIR = Tasa interna de Retorno
VPN = Valor Presente Neto

Período de Recuperación de la Inversión: El periodo de recuperación de la inversión se define como el tiempo requerido para que la suma de los Flujos de Efectivo Neto positivos, producidos por una inversión, sea igual a la suma de los Flujos de Efectivo negativos, requeridos por la misma inversión. (ALFORD, y otros, 2007)

Relación Beneficio / Costo: proyecto: Es un cálculo numérico de la relación beneficio / Costo de un proyecto a una tasa de interés (i) es el cociente que resulta de dividir la sumatoria del valor presente de los ingresos netos a una tasa de interés y entre la sumatoria del valor presente de los egresos netos a una tasa de interés (i). (ARBOLEDA, 2003 pág. 78)

Relación Beneficio / Costo: inversionista: Es un indicador financiero que mide en términos monetarios la valuación de los beneficios que rinde el proyecto a una tasa mínima aceptable sobre la inversión efectuada por el inversionista o accionistas. En términos generales es la relación de los Flujos Netos de Efectivo Sobre la Inversión. ((LUMARSO, 2006), 2006)

Análisis de Sensibilidad: El análisis de sensibilidad es cuando se propone escenarios negativos para un proyecto, en el que se sensibiliza algunas de las variables en los costos, gastos, ingresos, precio de venta de los productos o servicios nivel de

producción, intereses. El análisis de sensibilidad permite efectuar los estados de resultados e indicadores financieros para determinar si el proyecto es sensible ante esos cambios. (FRIEND, y otros, 2008)

MARCO CONCEPTUAL

Adulto Mayor

Adulto Mayor son las personas de más de 65 años que pasa por una etapa de la vida que se considera como la última en la que los proyectos de vida ya se han consumado, siendo posible disfrutar de la vida con mayor comodidad. (Organización de las Naciones Unidas (ONU) , 2010)

Procesos de envejecimiento

Los procesos de envejecimiento son muy heterogéneos en el sentido de que se observan diferencias significativas en los grupos de mayores de edad en relación a sus componentes sociales, económicos y culturales. Lo que muestran a nivel individual en términos de sus aspectos físicos, emocionales e individuales. ((GERIATRICA, 2009))

Envejecimiento de la Población Ecuatoriana

Según datos del SIISE, Ancianos y Seguridad Social, “la población ecuatoriana está envejeciendo, los ecuatorianos de 60 años y más, que en 1990 eran el 6% de la población urbana, son actualmente el 8% de la población total de las ciudades. Si se incluye a la población rural, la tercera edad constituye actualmente el 9% de la población total del país”. Las condiciones de vida de este sector social son, en general, precarias.

Además, la cobertura de la seguridad social a los ancianos es muy limitada, según datos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), “...apenas el 23% de los ecuatorianos/as de 60 años en adelante está afiliado al IESS (28% de hombres y 17% de mujeres)”.

El reducido acceso de los ancianos a las redes formales de protección social y el escaso monto de las pensiones los obligan a mantenerse económicamente activos, en un porcentaje del 44%.

Salud y Bienestar de los adultos mayores

La situación de salud y bienestar de los adultos mayores se sitúan dentro del contexto de las redes sociales especialmente a nivel de la familia. Los factores operativos que inciden en la formación y mantenimiento de estas redes son económicos, sociales, culturales y afectivos. (Rossjank, y otros, 2009 pág. 85)

¿Porque es importante analizar las características del adulto mayor?

En vista que se debe considerar que la vejez no es sólo una etapa de la vida sino, parte del desarrollo del ser humano, hace reflexionar que importante es el tratamiento de las personas en edad adulta, es fácil decir a una persona que ya cumplió la etapa productiva, pero no se han detenido a pensar que sienten estas personas al verse primero en la desocupación, luego recibiendo una pensión jubilar que generalmente no alcanza para cubrir sus necesidades básicas.

Centro de cuidado, recreación de cuidado físico del adulto mayor.

Son entidades públicas o privadas que tienen como objetivo propiciar ambientes óptimos para el desarrollo integral de acciones de cuidado, recreación y mantenimiento físico de los adultos mayores, orientado a proveer acciones para la participación y acompañamiento en el proceso de envejecimiento activo y saludable, ofreciendo alternativas de cuidado, recreación física y mental que tiendan a mejorar su calidad de vida. (Morris, y otros, 2010 pág. 156)

Características de un centro de cuidado, recreación y mantenimiento físico

Un centro de cuidado de adulto mayor disponen de espacios físicos habilitados y acondicionados especialmente para atender a este tipo de personas en el que se imparten una serie de actividades y metodologías participativas de integración y conocimiento mutuo permitiendo a los adultos mayores generar confianza en sí mismo establecer vínculos de apoyo para realizar actividades de su propio interés (actividades de salud, culturales recreativas y emocionales). (FRIEND, y otros, 2008) PSICOLOGÍA DE LA VEJEZ

Las realidades que han vivido las actuales generaciones de los adultos mayores, no han sido propicias para una buena adaptación a esta etapa de la vida. Las observaciones realizadas en personas que envejecen son:

a. Modificaciones de la personalidad

Lo más típico del proceso de envejecimiento es la necesidad de elaborar duelos casi permanentemente, por las pérdidas que durante el mismo ocurren (parte del yo físico y psíquico, categoría dentro del conglomerado social y del círculo familiar, personas significativas), por la disminución del número y extensión de

sus actividades y por tener que encarar la muerte. La forma en que cada individuo afronta estas crisis depende del desarrollo de la personalidad previa.

b. Memoria-Aprendizaje-Creación

Si se mantiene una buena salud física, en términos relativos, sin que se haya deteriorado desmedidamente el equipo biológico necesario, entonces: Las funciones intelectuales elevadas, tales como la imaginación, la habilidad de juzgar, la de generalizar, etc. son relativamente independientes de la edad de la persona y su declinación depende mucho de cada individuo.

Lo que disminuye en la vejez, no es el poder mental en sí, sino la rapidez con que se ejecutan las tareas intelectuales. (ROSSJAN, y otros, 2009)

EL ADULTO MAYOR Y SU ENTORNO

Según (Morris, y otros, 2010 pág. 175), Manifiesta que el entorno del adulto mayor son los siguientes:

a) El hogar.

Para la gente mayor la vivienda es parte de su propia existencia. Algunos adultos mayores nacieron y la ocuparon como padres, abuelos o bisabuelos. Sus muebles, su jardín, la higuera, etc., se transforman en parte de su propio ser. El cambio de vivienda, las internaciones, la institucionalización generan siempre consecuencias psicológicas que pueden ser sumamente graves.

b) El trabajo - La Jubilación

Los 60-65 años no deberían marcar una barrera absoluta entre la actividad profesional y la inactividad. Sin embargo la jubilación “guillotina” plantea un cambio brusco en la vida de las personas. Este cambio trae aparejado una pérdida económica y

del rol social. Cada vez es más importante la preparación para este cambio para prevenir síndromes como el de la “jubilopatía”, con depresión, insomnio, cambio de carácter, etc.

c) Relaciones de los mayores

En las últimas décadas, las relaciones de los mayores están sufriendo cambios que modifican los juicios que hasta hace algunos años se elaboraban sobre ellas. Por eso trataremos de explicar brevemente los conceptos clásicos y las modificaciones que en ellas se están produciendo.

d) Identificación con el grupo

Al dialogar con personas mayores por motivos laborales o familiares, se ha escuchado decir “yo no quiero estar con esas personas viejas”, aunque el que lo comente cronológicamente sea mayor que ellas. El estar considerado y el tener roles que corresponden a la edad del “ciudadano viejo”, es percibido como un descenso en el status y el poder. (Rossjank, y otros, 2009 pág. 123)

e) La familia

En la vejez la familia desempeña un papel muy importante, influyendo en la comunidad a través de las acciones que lleva a cabo sobre sus miembros. En su evolución las familias que se constituían por abuelos, padres e hijos, han dado lugar a la de los bisabuelos, abuelos, padres e hijos.

f) Matrimonio

Con la vejez la satisfacción marital es mayor que en la edad adulta. El alejamiento físico de los hijos (que permite mayor intimidad), el mayor tiempo libre y la disminución del estrés laboral, contribuyen a que en general la imagen del matrimonio en los últimos años sea muy positiva, aunque perturbada por los problemas de salud,

primordialmente, y por la posibilidad de muerte de uno de los cónyuges, frecuentemente el marido. Los divorcios de personas de alrededor de 65 años han aumentado notablemente.

g) Viudas y Viudos

Hay seis veces más viudas que viudos. La viuda/o sufre no sólo la aflicción de la pérdida sino también la soledad, la falta de compañía y la pérdida de la satisfacción sexual. Las mujeres mayores que se quedan viudas llegan más preparadas a este nuevo rol, su socialización se ve favorecida por un potencial grupo de amigas viudas.

h) Nuevas Nupcias

El hombre tiende a casarse con mujeres más jóvenes. Se casan nuevamente mucho más los hombres viejos que las mujeres viejas (6 a 1).

Los motivos mencionados como más importantes para volver a casarse en los últimos años de la vida son: en primer término el compañerismo, luego la satisfacción sexual y en menor medida la salud y la economía.

i) Aquellos que nunca se casaron

Sólo el 5% de las personas mayores no se han casado nunca. Muchos están adaptados y tiene amigos o viven con familiares.

j) Paternidad, abuelos y bisabuelos

Sólo el 4% de los viejos vive con sus hijos. Las hijas casadas tienen lazos más estrechos con sus padres que los hijos casados. En algunos casos los mayores están

alejados de sus hijos adultos (falta de gratitud de los hijos, problemas familiares no resueltos, etc.) pero en muchos existe una ayuda entre generaciones dando y recibiendo apoyo: emocional y/o económico. Sin embargo, generalmente frente a la enfermedad (social o física) el adulto mayor rehúsa ser una “carga para sus hijos”.

k) Las relaciones con los demás (la soledad)

Un mito es el de que las personas mayores generalmente están solas, sin amigos ni personas en las que poder confiar, esta soledad puede estar causada por:

- Pérdida del nivel socio económico.
- Afecciones físicas o psíquicas invalidantes.
- Pérdida del cónyuge.
- Tendencia a la inactividad.
- Casamiento de los hijos.
- Éxodo rural.

Abusos y Malos tratos:

- Económicos: Desde el simple hurto, pasando por el fraude, estafas, etc.
- Psíquicos: Verbal (injurias graves) - Amenazas - Degradación.
- Físicos: Golpes, Quemaduras, apretones, sobre medicación, abuso sexual, negligencia en el cuidado, Hipernutrición.

Muchas veces el adulto mayor, por temor, niega los malos tratos. El temor a relatar lo que le ocurre puede relacionarse con temor a la institucionalización, a ser una carga, a que se lo castigue. (Morris, y otros, 2010 pág. 89)

NECESIDADES DE APRENDER DE LOS ADULTOS

La necesidad de aprender por parte de los adultos mayores se presenta como:

Manifestación a ser independiente

- El adulto mayor vivirá una existencia plena y productiva, se conoce a sí mismo y tiene interés.
- Se siente motivado y es capaz de razonar.
- Demuestra habilidad para solucionar situaciones referidas al aprendizaje.
- Se plantea cuestiones, dudas y preguntas acerca de sus emociones, sentimientos y existencias.

Actuación de enfermería en el mantenimiento de la independencia:

- Conocer las inquietudes del adulto mayor frente a su necesidad de aprender, teniendo en cuenta sus limitaciones.
- Enseñar al adulto mayor en el conocimiento de los recursos a su alcance.
- Realizar un programa para desarrollar los hábitos de aprendizaje.
- Facilitar la información precisa de los recursos y medios que cuenta para aprender.
- Reforzar el aprendizaje del adulto mayor.
- Aconsejar al adulto mayor la asistencia a actos de culturales de interés que se realicen en el entorno.
- Apoyar todas las iniciativas del adulto mayor para aprender.

Manifestaciones de dependencia:

- Problemas déficit: falta de motivación, disminución sensorial, depresión, falta de interés debilidad psicomotriz y disminución de la capacidad de aprendizaje.

- Problemas por sobrecarga: resistencia asociada a problemas psíquicos, demencia, estrés y dolor. (Enfermería Geriátrica, 2009 pág. 142)

TALLERES

Los talleres son un espacio social, organizado para facilitar un marco de actuaciones sobre un eje temático determinado, que permite al alumnado el vínculo entre su actividad directa y la construcción social de los conocimientos. En los talleres, el alumnado aprende a organizarse, pueden escoger tareas que les planteen dificultades a su medida y pueden realizar trabajos más creativos y motivadores. Los talleres se organizan mediante una secuencia de actividades, teniendo en cuenta los intereses del alumnado. La forma de trabajo se puede trabajar individualmente, en parejas o en pequeños grupos.

Tipos de Talleres.

Los talleres también se pueden trabajar con personas adultas, lo único que necesitamos es adaptarlos al nivel de los destinatarios, a continuación se indica algunos tipos de talleres.

Taller de cocina: El taller de cocina nos permite trabajar además de habilidades de motricidad fina, la lectoescritura con las recetas y la lógica matemática con las nociones de cantidad, formas, tamaños, proporciones, etc.

Taller de las letras: En este taller se hacen juegos de palabras que nos permiten divertirnos a la vez que ejercitamos el lenguaje oral y escrito.

Taller de psicomotricidad y actividades predeportivas: En el taller de psicomotricidad y actividades predeportivas trabajamos las capacidades motoras, psicomotricidad, la expresión corporal y el contacto consigo mismo y con los demás.

Taller de manualidades: En el taller de manualidades, se trabaja la motricidad fina, la creatividad y la seguridad en sí mismo, entre otros aspectos.

Taller de teatro: El taller de teatro logra potenciar la imaginación, la comunicación, trabajar el lenguaje oral y mímico y reforzar el trabajo en grupo.

Taller de informática: A través de este taller, aparte de significar un acercamiento al mundo de las nuevas tecnologías, trabajamos sobre todo los procedimientos y actitudes.

(CHAVEZ, 2002 pág. 100)

CAPÍTULO I

ESTUDIO DE MERCADO

1.1 OBJETIVOS DEL ESTUDIO DE MERCADO

1.1.1 Objetivo General

Identificar las necesidades y expectativas de servicios de recreación y atención para el adulto mayor en la ciudad de Ibarra, a través de técnicas de recolección de información de la población referenciada del nivel socio económico medio y alto, para determinar la viabilidad del proyecto.

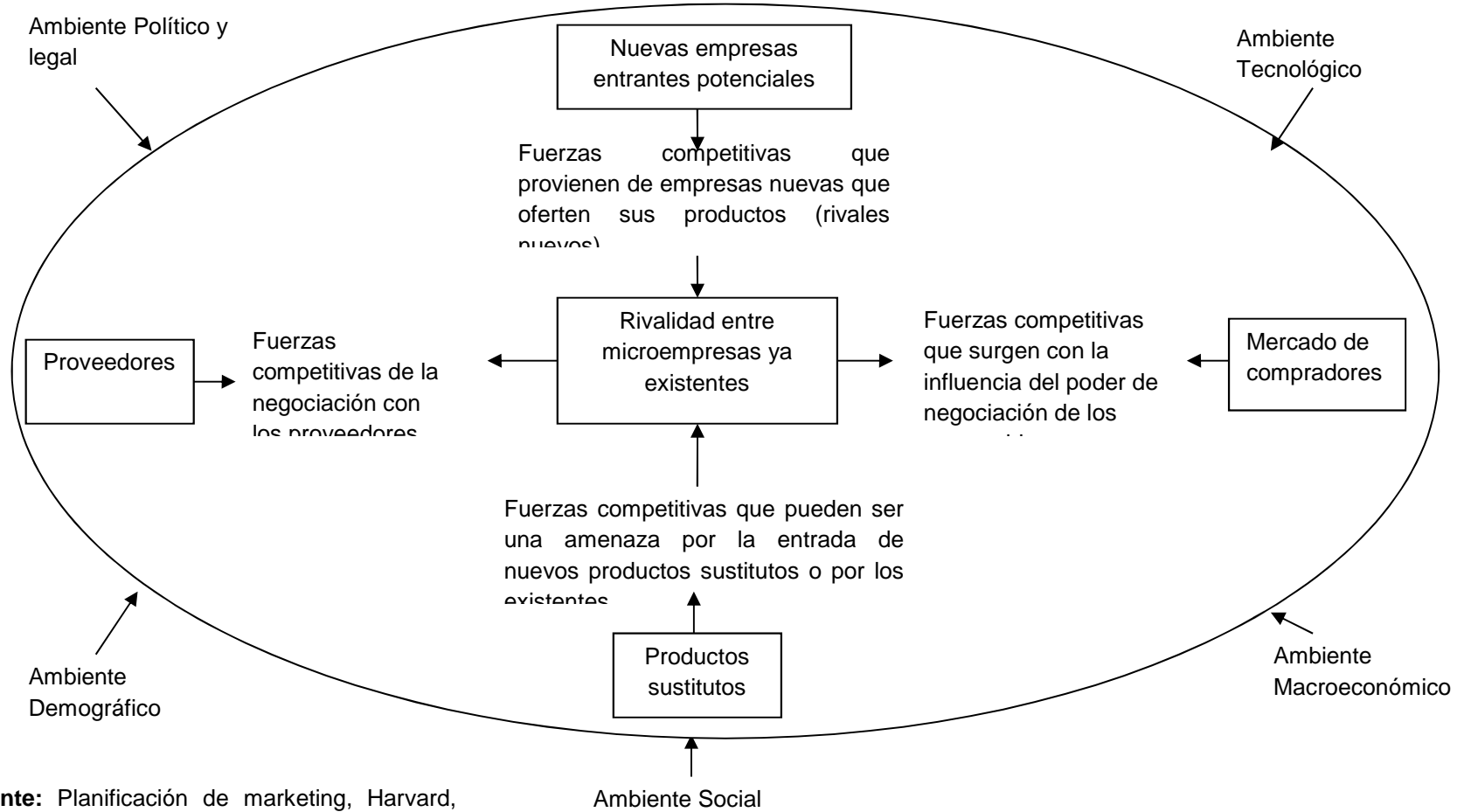
1.1.2 Objetivos Específicos

- Determinar el comportamiento de la demanda, oferta y proyecciones de los servicios, de recreación y atención para el adulto mayor, en la ciudad de Ibarra.
- Determinar el tamaño adecuado del proyecto en cuanto a capacidad instalada y operativa.
- Conocer su óptima macro localización y microlocalización.
- Determinar la viabilidad social y económica del proyecto

1.2 ANÁLISIS DE LA OFERTA

La oferta o cantidad ofrecida como aquella cantidad de bienes o servicios que los [productores](#) están dispuestos a vender a un cierto precio. La ley de la oferta es directamente proporcional al precio; cuanto más alto sea el precio del producto, más unidades se ofrecerán a la venta. Para análisis de la oferta se determinó por medio de la matriz de Michael Porter.

MODELO DE COMPETENCIAS DE LAS 5 FUERZAS DE MICHAEL PORTER



Fuente: Planificación de marketing, Harvard, Business, Pág. 137 - 139

1.2.1 El rol del macro-ambiente

El rol del macro ambiente fue un análisis de los fenómenos externos y se clasificó en cuatro categorías; económicas, políticas, culturales y demográficas.

1.2.1.1 Tendencias Legales

Basado en los códigos legales de la Constitución de la República del Ecuador, específicamente en el Código de Trabajo, la Ley de Compañías y la Ley de Régimen Tributario interno. Las mismas que fortalecen los aspectos legales de acuerdo a sus tipificaciones expresas en cuanto a este tipo de empresa y servicio. Cumplir con los de Régimen Municipal que están pre-establecidos como el caso de: permiso de funcionamiento municipal, permiso de exposición publicitaria en la vía pública, prevención de incendios en el cuerpo de bomberos, registro único del contribuyente, y facturación acorde con establecido por el SRI.

1.2.1.2 Ambiente macroeconómico

El análisis estableció los indicadores siguientes; salario mínimo que en la actualidad es de 318.00 dólares, la accesibilidad que tiene la población a la adquisición de productos y servicios en los diferentes ámbitos económicos. El crecimiento económico es un instrumento social que permite que la población tenga acceso a servicios en general que satisfagan sus requerimientos específicos.

Con el crecimiento económico existe la oportunidad para la creación de un centro de recreación y atención para el adulto mayor y se posicione en cierto tipo de mercado de usuarios que tienen posibilidades económicas para acceder a los talleres ocupacionales y sus servicios.

1.2.1.3 Ambiente Tecnológico

El ambiente tecnológico en el campo de la formación, capacitación a experimentado grandes cambios, especialmente en los enfoques integrales curriculares, académicos y andragógicos que permiten tener formaciones o capacitaciones puntuales y específicas en diferentes actividades económicas. En países Europeos como España, Francia, Italia y otros, la formación ocupacional para adultos mayores es considerada como una política social de alto significado tecnológico.

En el Ecuador se está desarrollando tecnologías de diseño curricular para adultos mayores que son aplicados a través de centros privados, y públicos gerontológicos del MIES, La Casa de los Abuelos localizado en la ciudad de Guayaquil, la Fundación Pro Senex ubicada en el centro de Guayaquil, el Centro de Apoyo Social Municipal (CASMUL) de la ciudad de Loja, ha generado nuevas posibilidades para mejorar la infraestructura, equipamiento y los procesos operativos de estos centros. Ante este escenario existe una alta probabilidad de mercado para el centro de terapia ocupacional en la ciudad de Ibarra ya que contará con equipo altamente calificado, al igual que con un espacio físico habilitado y acondicionado especialmente para atender a los adultos mayores, con normas de accesibilidad y seguridad, profesionales de alto nivel, con la finalidad de mejorar la calidad de vida de los adultos mayores de la ciudad de Ibarra.

1.2.1.4 Ambiente social.

La estructura social de los usuarios de los servicios de recreación y atención para el adulto mayor, tienen tendencias en estratos de clase social media y alta en vista de que el precio generalmente están direccionados para este tipo de clase social, ya que son de estimulación y mejoramiento de la calidad de vida de estas personas, su familia y la sociedad en general. En los últimos años se ha incrementado la demanda de estos servicios debido a que los adultos mayores no han tenido la oportunidad de asistir a un centro de recreación y atención para el adulto mayor.

1.2.1.5 Ambiente político

La nueva Constitución, en el artículo 38, ordena al Estado el “desarrollo de programas destinados a fomentar la realización de actividades recreativas y espirituales”, lo que da un nuevo impulso al adulto mayor y su recreación, de hecho el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) posee sesenta centros gerontológicos repartidos en el país, además apoya a fundaciones dedicadas a la atención y protección del adulto mayor, por lo que se está armando una política pública dirigida a este sector de la sociedad para que intervengan el Ministerio de Cultura, de Deporte, Fundación Manuela Espejo y otras instituciones gubernamentales. Este factor político se presenta como una oportunidad para el funcionamiento del centro de recreación y atención para el adulto mayor en la ciudad de Ibarra.

1.2.1.6 Factor demográfico.

Según el Instituto Latinoamericano de Gerontología, en los próximos 25 años, en América Latina habrá más personas mayores de 65 años que menores de 15 años. Un estudio de la ONU establece que la expectativa de vida en Latinoamérica ha subido a 74 años mientras que los índices de fertilidad se han desplomado en toda la región.

En la actualidad, los países de América del sur han crecido a un promedio del 12% de población adulta mayor. El Ecuador, por ejemplo, ha pasado del 6,8% en el 2001, al 10% en el 2011. La expectativa de vida para la mujer es de 76 años; y para el hombre, de 74 años, datos que evidencian una creciente feminización de la población de adultos mayores a los que cabe sumar los problemas propios de este grupo de género.

Este acelerado crecimiento cuantitativo relacionado con el envejecimiento poblacional se verifica también a nivel mundial. Por ejemplo, en 1950 existía alrededor de 13,4 adultos mayores por cada 100 personas menores de 15 años, relación que aumentó a 17,6 en el 2004 y que según proyecciones se incrementará a 88,1 personas mayores por cada 100 niños/as de 0 a 15 años para el 2.050.

En la ciudad de Ibarra el Centro de Recreación y atención para el adulto mayor ofertará servicios que mejoren la calidad de vida de los adultos mayores, por medio del desarrollo de actividades y talleres que les permita aplicar sus habilidades, creatividad y destrezas, permitiendo ocupar de mejor manera su tiempo libre.

1.2.2 Microambiente.-

El modelo de las cinco fuerzas (Marco teórico de Michael Porter) que aparece en el gráfico # 1.26 reconoce cinco categorías de competidores y sus fuerzas competitivas corresponden:

Cuadro # 1.1. CATEGORÍAS Y FUERZAS COMPETITIVAS

CATEGORÍAS DE COMPETIDORES	FUERZAS COMPETITIVAS
a) Competidores directos o actuales b) Competidores que van a ingresar c) Productos sustitutos d) Proveedores e) Mercado o clientes	Intensidad de la rivalidad Barreras de entrada Porciones de sustitución Poder de negociación de los proveedores Poder de negociación de los clientes.

Fuente: Observación directa.

1.2.2.1 Competidores directos.-

En la actualidad no existen competidores directos del Centro de recreación y atención para el adulto mayor en la ciudad de Ibarra y los otros cantones de la provincia de Imbabura. Por investigación indirecta y directa se puede afirmar que no se localiza en la ciudad de Ibarra una empresa que sea competidora directa del proyecto. Como competidores indirectos se puede considerar a las instituciones como: el IESS, SECAP, MIES, Gobiernos locales y provinciales y entidades privadas que realizan algunos servicios de los que el proyecto oferta.

1.2.2.2 Competidores que van ingresar al mercado.-

En la actualidad no existe información de que en la ciudad de Ibarra se vaya a implementar Centros de recreación y atención para el adulto mayor o que los centros existentes en las ciudades de Guayaquil, Quito y Loja vayan a extender su mercado a esta ciudad.

1.2.2.3 Servicios sustitutos.-

Los servicios sustitutos de los servicios de recreación se pueden considerar los servicios de baile terapia, cursos de capacitación en manualidades que desarrollan entidades como el SECAP, MIES, IESS, Gobiernos locales y provinciales y entidades algunas privadas.

1.2.2.4 Usuarios o Mercado.-

El mercado meta del Centro de recreación y atención para el adulto mayor está conformado por 3.077 adultos mayores del nivel socio económico medio y alto localizados en la ciudad de Ibarra. Otro mercado meta importante para el proyecto será en una segunda fase la población de adultos mayores de los cantones de Otavalo, Cotacachi, y Antonio Ante.

1.2.2.5 Proveedores.

Los proveedores está representado por las empresas que suministran todos los materiales inherentes a los servicios que oferta la institución, de la cual la ciudad de Ibarra cuenta con todos estos como son: útiles de oficina, muebles, equipos instruccionales y otros que se requieren para ejecutar esta actividad.

1.2.3 Comportamiento histórico de la oferta

Se puede establecer por investigación directa que en la ciudad de Ibarra no existe un centro de recreación y atención para el adulto mayor, dirigido al nivel socio económico medio – alto. Desde este punto de vista existe un escenario optimista para el proyecto por no tener competidores directos; de tal forma, que no permitió establecer una proyección de la oferta.

1.2.4 Determinación de la demanda insatisfecha

Para determinar la demanda insatisfecha de los adultos mayores de la ciudad de Ibarra se consideró la relación de oferta proyectada y la demanda proyectada. Los datos del Cuadro 1.2 son favorables u optimistas para el proyecto en vista de que va existir una demanda potencial significativa de los servicios del centro de recreación y atención al adulto mayor:

Cuadro # 1.2. BALANCE OFERTA – DEMANDA

Años	Oferta proyectada	Demanda proyectada	Demanda insatisfecha
2013	0.00	2.883	2.883
2014	0.00	2.963	2.963
2015	0.00	3.044	3.044
2016	0.00	3.128	3.128
2017	0.00	3.215	3.215

Fuente: investigación directa

Otra de las maneras de obtener la demanda insatisfecha fue a través de la encuestas aplicadas a los adultos mayores para determinar este indicador; obteniéndose que el nivel de insatisfacción es del 95%, como muestra el siguiente gráfico.



El nivel de insatisfacción es alto y establece una demanda de potenciales clientes alta para el proyecto.

1.3 IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO

Los servicios que prestan los centros de recreación y atención para el adulto mayor son un conjunto de acciones de recreación, mantenimiento físico, bailo terapia, talleres de manualidades, servicios médicos, paseos a sitios turístico y otros.

1.3.1 Definición del centro de recreación y atención al adulto mayor

Los centros de recreación y atención para el adulto mayor son entidades públicas o privadas que tiene como objetivo el desarrollo integral de acciones de recreación, mantenimiento físico y atención de los adultos mayores; generalmente no disponen de espacios físicos y condicionados específicamente para atender a este tipo de personas. El MIES es el ente regulador de estos centros de recreación para el adulto mayor.

Existen centros refrendados por el IESS que ofertan estos servicios a sus afiliados; se localizan centros privados especialmente en las ciudades de Quito y Guayaquil.

Tipos de servicios

Los centros de recreación de atención para el adulto mayor generalmente disponen de los siguientes servicios:

- a. Mantenimiento físico
 - Gimnasia rítmica, aeróbica
 - Bailo terapia
 - Natación
 - Deportes
- b. Terapia ocupacional
 - Talleres de manualidades
 - Inducción a habilidades y destrezas.
 - Desarrollo de motricidad
 - Talleres de música
- c. Servicio de paseos turísticos
- d. Servicios complementarios.
 - Telefonía
 - Internet
 - Parqueadero
 - Servicio de comedor
 - Atención médica
 - Atención psicológica

Características de los servicios y talleres:

- Permiten el aprendizaje directo dentro de una estructura curricular con objetivos ocupacionales específicos.
- Ofrece un mayor número de alternativas para lograr un desarrollo mental y de motricidad de los individuos.
- Atender en forma integral al adulto mayor como un instrumento de relajación, y de interrelación con las personas.
- Desarrollar y recuperar los hábitos básicos de trabajo y habilidades sociales.

Servicios complementarios

Como servicios complementarios de los centros de recreación y atención para el adulto mayor en general ofertan los siguientes:

- Atención médica
- Atención psicológica
- Servicio de bar

Los centros de recreación ofrecen estos servicios a sus clientes con la modalidad de membrecías anuales, mensualidades y pagos diarios, de esta forma los potenciales clientes tendrán la oportunidad de elegir la más conveniente de acuerdo a sus condiciones económicas.

1.4 ANÁLISIS DE LA DEMANDA

1.4.1 Criterios para segmentación del mercado

Las bases que se emplearon para la segmentación de mercado fue el que señala la siguiente tabla.

Cuadro # 1.3. SEGMENTACIÓN DEL MERCADO

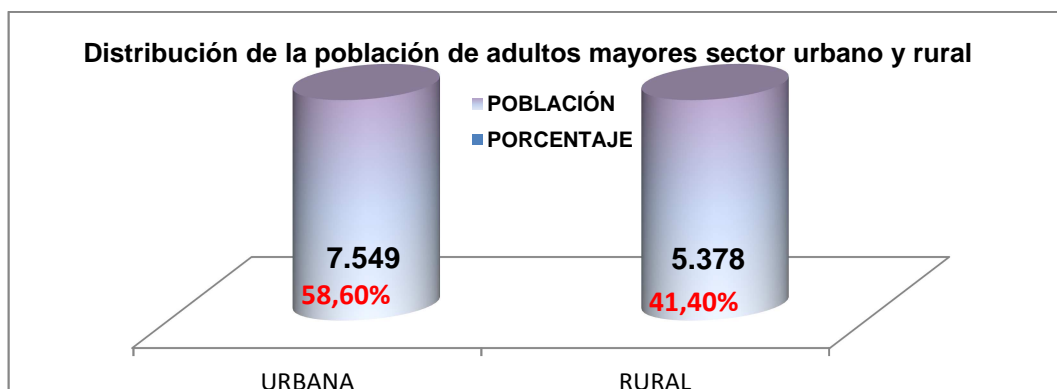
Variables	Criterio de segmentación
a.1 Localización	Ubicar geográfica
a.2 Zona	Urbana y rural
b. Género	Femenino y masculino
c. Característica conductual	Necesidades y preferencias que buscan los adultos mayores de los servicios de un centro de recreación de un centro de recreación y atención al adulto mayor.

Fuente: (GARCIA Rovere, 2007, pág. 305)

1.4.2.1 Según su Geografía – localización

En el cantón Ibarra la distribución de la población de adultos mayores en el sector urbano rural el 58,60% de adultos mayores pertenecen a la población rural y el 41,40% al sector l.

Gráfico #1.1. POBLACIÓN

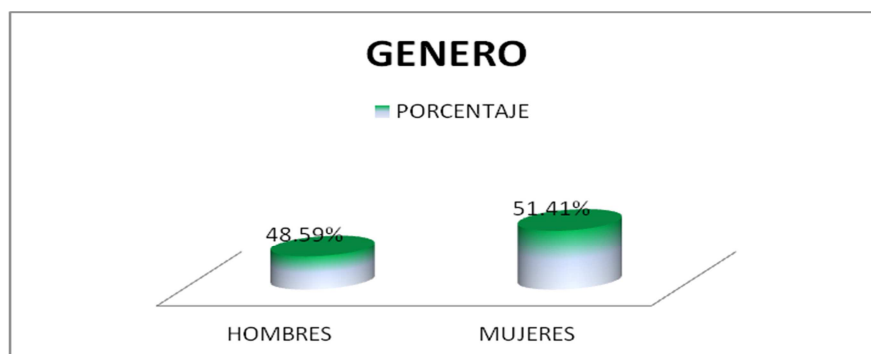


Fuente: SENPLADES

1.4.2.2 Según el género

En relación a la distribución por edades la población de adultos mayores es la siguiente:

Gráfico #1.2. GENERO



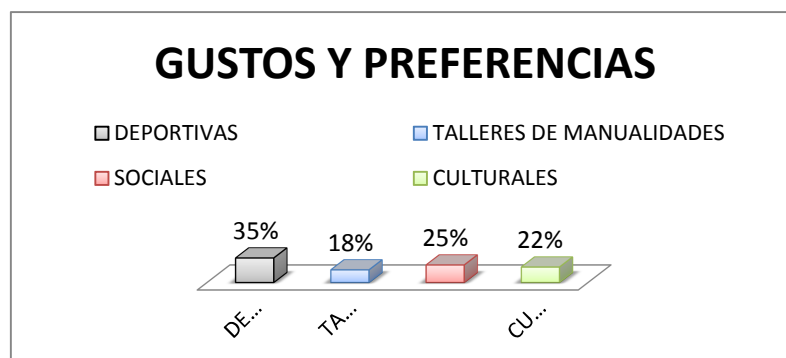
Fuente: Municipio de Ibarra, departamento de Cultura

En relación al género la población de adultos mayores es de 51,41% que corresponde al género femenino y el 48,59% masculino. Este porcentaje está considerado en relación al sexto censo nacional de población del 2001 (SABE, (2009-2010). Pág. 102.

1.4.2.3 Gustos y preferencias

De acuerdo a los gustos y preferencias de los adultos mayores según las encuestas aplicadas a esta población meta de la ciudad de Ibarra se obtuvo los siguientes resultados:

Gráfico #1.3. GUSTOS Y PREFERENCIAS



Fuente: Encuestas. Anexo 3.

De esta investigación se obtuvo que el 35% de los adultos mayores tienen preferencias por servicios deportivos, el 25% por sociales, el 22% por actividades de tipo cultural y el 18% tienen preferencias por talleres de manualidades.

1.4.3 Factores que afectan a la demanda

Los factores que alteran a la demanda de servicios de recreación y atención al adulto mayor son:

1.4.3.1 Tamaño y crecimiento de la población

Según el VI censo nacional del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) 2010, la población de adultos mayores de la ciudad de Ibarra es de 12.227 habitantes, la tasa de crecimiento es del 2,3% anual. El mercado objetivo del proyecto se constituye los 12.227 adultos mayores localizados en la ciudad de Ibarra.

1.4.3.1.1 Datos Demográficos

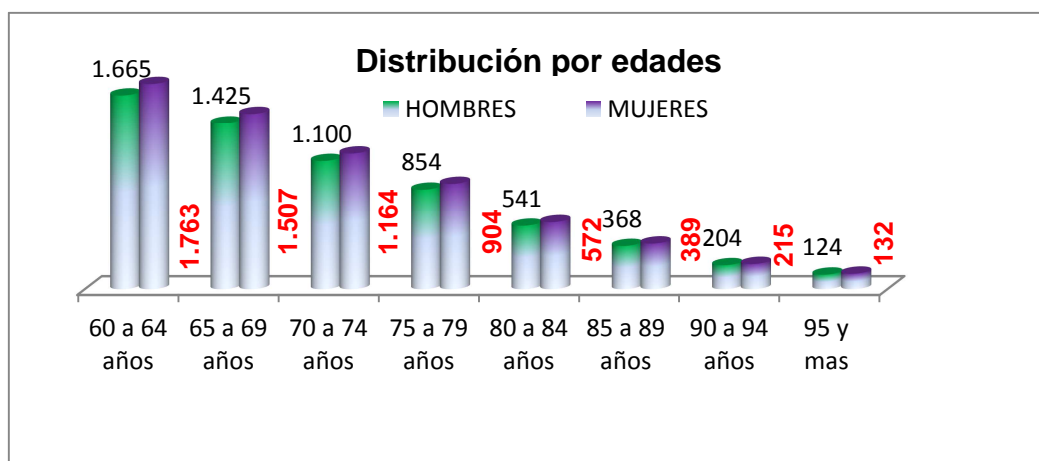
La población de adultos mayores de la ciudad de Ibarra está conformada por los siguientes grupos de edades:

Cuadro # 1.4. DISTRIBUCIÓN DE EDADES DE LA POBLACIÓN DE ADULTOS MAYORES

GRUPOS DE EDAD	TOTAL	HOMBRES	MUJERES
60 a 64 años	3.428	1.665	1.763
65 a 69 años	2.932	1.425	1.507
70 a 74 años	2.264	1.100	1.164
75 a 79 años	1.758	854	904
80 a 84 años	1.113	541	572
85 a 89 años	757	368	389
90 a 94 años	419	204	215
95 y mas	256	124	132
TOTAL	12.927	6.281	6.646
PORCENTAJE	100%	48,59%	51,41%

Fuente: INEC

Gráfico #1.4. DISTRIBUCIÓN POR EDADES



Fuente: INEC, 2010

1.4.3.1.2 Hábitos de Consumo

Se procedió a determinar las preferencias que tiene los adultos mayores del Nivel Socio Económico NSE medio –alto de la ciudad Ibarra en torno a los servicios que ofertará el centro “Mundo dorado”. Determinándose los siguientes resultados:

Cuadro # 1.5. HÁBITOS DE CONSUMO

Hábitos de preferencia	%	Núm. Del NSE Medio – Alto de adultos mayores
Centros de recreación privados	91	2.800,07
Centros de recreación públicos	9	276,93
Total	100	3.077

Fuente: investigación directa (Anexo 3)

Los hábitos de preferencia determinan que el 91% de los adultos mayores tiene preferencia por los servicios que ofertan los centros de recreación privados; lo que establece que este sería el mercado meta del proyecto.

1.4.3.1.3 Nivel de Ingresos

En relación al precio que estaría dispuesto a cancelar por los servicios que ofertará el centro de recreación y atención para el adulto mayor, la mayoría de los encuestados manifiestan que si el pago es diario están dispuestos a cancelar entre \$4,50 - \$6,00, mensual de \$70,00 - \$90,00 y por la membresía anual de \$750,00 – \$850,00.

Cuadro # 1.6. PRECIO

CATEGORÍA	DIARIO	MENSUAL	MEMBRECÍA ANUAL
\$4,50 - \$6,00	53		
\$6,50 - 8,00	6		
>\$8,00	4		
\$70,00 - \$90,00		43	
\$95,00 - \$120,00		11	
>120,00		9	
\$750,00 - \$850,00			49
\$850,00 - \$950,00			9
>\$950,00			5
TOTAL	63	63	63

Fuente: Encuestas (63 unidades de observación).

Fuente: Encuestas Anexo 1 -2

1.4.3.1.4 Según el Nivel socio Económico

En relación al nivel socio – económico la población de adultos mayores en el cantón de Ibarra es la siguiente:

Cuadro # 1.7. NIVEL SOCIO ECONÓMICO

Nivel socio económico	Porcentaje	TOTAL
Media –alta	23,8%	3.077
Baja	76,20%	9.850
Total	100%	12.927

Fuente: SENPLADES

1.4.4 Comportamiento histórico de la Demanda

Al analizar el comportamiento histórico de la demanda de los servicios de recreación y atención para el adulto mayor, se puede considerar que existen nuevas concepciones sociales para mejorar la calidad de vida por parte del Estado y otras organizaciones tanto públicas como privadas. Hoy existen nuevos paradigmas respecto a mejorar la capacidad funcional de los adultos mayores con un enfoque de actividades de recreación y atención para el adulto mayor y otras que mejoran las condiciones de vida de este sector de la población.

La condición socio económica es uno de los factores asociados con la presencia de condiciones que limitan la vida cotidiana del adulto mayor.

Bajo este enfoque se puede establecer que la demanda de estos servicios tienen relación con el crecimiento de la población de adultos mayores del nivel socio económico medio – alto en la ciudad de Ibarra que es del 23,8% (3.077) de la población de adultos mayores total (12.927 personas) en el año 2012. Se efectuó una regresión histórica 2012 – 2008.

Cuadro # 1.8. DEMANDA HISTÓRICA

Años Demanda histórica de adultos mayores del nivel socio económico medio-alto de la ciudad de Ibarra.	
2008	2.759
2009	2.835
2010	2.913
2011	2.994
2012	3.077

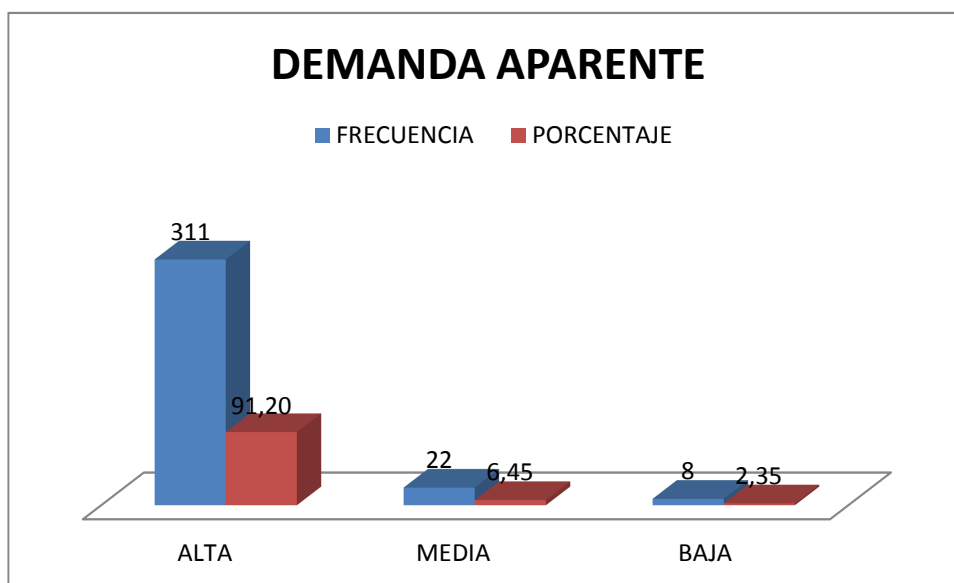
Fuente: SENPLADES y INEC regional Ibarra (censo 2010)

1.4.5 Demanda actual

La demanda actual aparente considerando los datos proporcionados por el INEC regional Ibarra se determina que es de 3.077 adultos mayores que posiblemente son los que pueden demandar los servicios que ofertará el proyecto y, por lo tanto, se puede considerar como el mercado meta.

La demanda aparente de los servicios de recreación y atención para el adulto mayor en la ciudad de Ibarra según la encuesta aplicada a los adultos mayores en relación a la probabilidad de asistir al centro de recreación y atención se tiene los siguientes resultados:

Gráfico #1.5. DEMANDA APARENTE



Fuente: Investigación directa

De acuerdo al gráfico el 91,20% de los adultos mayores sostienen que tienen alta probabilidad de asistir al centro de recreación y atención para el adulto mayor lo que significa 2.806 adultos mayores como mercado meta o demanda potencial.

1.5 ANÁLISIS DE PRECIOS

El precio que tendrán los servicios de recreación y atención para el adulto mayor del centro “Mundo Dorado” en el mercado considerando un margen de rentabilidad que permita operar la empresa en condiciones financieras aceptables.

Para fijar los precios se considerará diferentes puntos de vista de contabilidad de costos así: se efectuará la clasificación de costos por la función que desempeñan en la empresa, lo que establece:

Costos totales = costos de operación + gastos de administración y ventas + gastos financieros. Por lo tanto la fijación del precio será:

Costo total + margen de rentabilidad = precio del servicio.

Con este enfoque en el corrido financiero del proyecto que se detalla en el capítulo IV Evaluación Económica – Financiera, se establece que el precio fijado por el centro de recreación y atención para el adulto mayor es el siguiente:

Cuadro # 1.9. PRECIO DE LOS SERVICIOS

Forma de pago de los servicios	Precio
Membrecía anual	850,00
Pago mensual	90,00
Pago diario	4,50

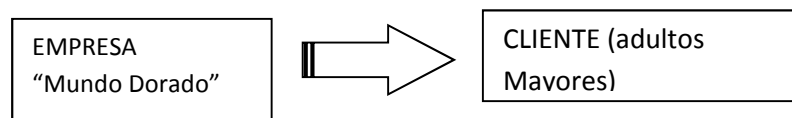
Fuente: Investigación directa

1.5.1 Canales de distribución

La distribución es la actividad que permite al productor hacer llegar un bien servicio al consumidor con los beneficios del tiempo y lugar, es decir, colocar el producto en un sitio y momento adecuado, para dar al consumidor la satisfacción que la espera con la compra. (Corporación Integral Productiva. Manual para la elaboración de Planes de Marketing. Chimborazo. 2008. pág. 402.)

El canal de distribución que aplicará la empresa será mediante el canal corto, ya que se realizará las ventas en forma directa a los clientes; y cumplir con sus objetivos y metas a sus clientes.

Canales de distribución.



Fuente: Investigación Directa

1.6 COMERCIALIZACIÓN

En el plan de marketing que el centro “Mundo Dorado” aplicará como variables de direccionamiento y de enfoque las estrategias de precio, diferenciación, alta segmentación, promoción, servicio, corporativas, mercadeo, comunicación.

1.6.1 Estrategias de precio

Los precios sirven como soporte de las estrategias de marketing orientadas hacia la demanda primaria, en las etapas iniciales del ciclo de vida del producto, una meta importante es generar nuevos usuarios por medio de estrategias de precios, para el centro de recreación se tomó como estrategia **precios de penetración**.

De esta manera al utilizar esta estrategia se desea incrementar el grado de penetración de su producto en el mercado (captando nuevos clientes con el precio)

1.6.1.1 Diferenciación del servicio

Incluir características innovadoras para distinguirlas de los competidores. Lo que el cliente espera se conoce como paquete de servicios primarios, y a éste se le puede agregar características secundarias de servicios.

La empresa puede diferenciar su entrega del servicio de tres maneras, es decir, por medio de las personas, del entorno físico y de los procesos.

- Tener personal capacitado y confiable
- Brindar servicios de calidad, y tener como resultado una mayor satisfacción del cliente.
- Desarrollar un entorno físico más atractivo en el cual entregar el servicio, como la infraestructura, decoración, comodidad etc.
- Utilizar un sistema computarizado donde podamos obtener la información de los adultos mayores, como sus datos personales, historial clínico, etc.

- Elaboración de mapas de procesos de todos los departamentos para llevar un mejor control de sus actividades.

1.6.2 Estrategias de publicidad y promoción

La empresa “Mundo Dorado” utilizará estrategias de publicidad y promoción, que tiene como objetivo estimular la demanda de un producto o de cambiar la opinión o comportamiento del consumidor.

Las estrategias de publicidad y promoción que utilizará el Centro de recreación y atención para el adulto mayor son las siguientes:

- a) Promoción de ventas por medio de cupones con descuentos, o descuentos con pagos en efectivo.

Cupón de descuentos



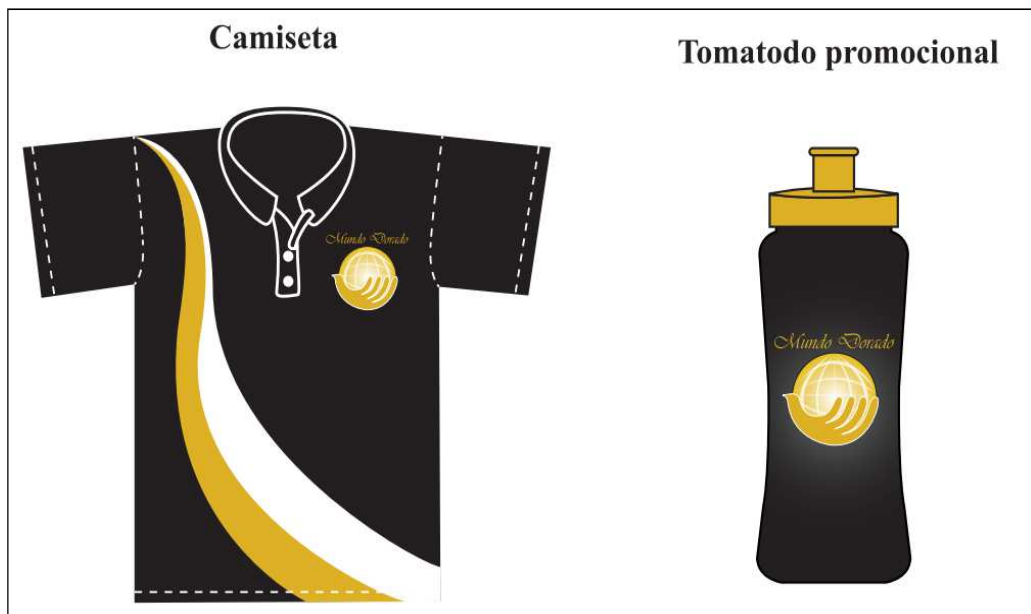
- b) Publicidad por medio de vallas publicitarias con fotografías creativas.

Valla Publicitaria



- c) Eventos de entretenimiento y entrega de obsequios.





- d) Cupones de información incluidos en el correo electrónico.



- e) Publicidad por medios de spot publicitarios en internet, televisión, radio, eventos sociales.



1.6.3 Estrategias para conservar/ expandir la demanda dentro de la base de consumidores actuales:

Conservar la lealtad de los clientes existentes, de modo que es más barato gastar dinero en conservarlos que adquirir nuevos clientes, de esta manera se procederá a realizar las siguientes estrategias para maximizar las oportunidades de ventas futuras a partir de la base de consumidores actuales.

- Mantener un alto nivel de satisfacción del consumidor: Una manera de mantener la satisfacción es diseñar un sistema de administración de quejas, en la cual el gerente calificara por categorías las quejas de los usuarios. Las quejas de los consumidores pueden incluir retroalimentación valiosa para el diseño de los servicios que satisfagan de mejor manera las necesidades de clientes existentes.
- Desarrollar productos complementarios que atraigan a los consumidores actuales: el valor estratégico de los productos complementarios es apalancar la relación de negocios con los clientes actuales, con el fin de vender productos adicionales.

1.6.5 Estrategias de mercadeo

La estrategia de mercadotecnia con el que cada unidad de negocios espera lograr sus objetivos de mercadotecnia como:

- 1) La selección del mercado meta al que desea llegar por medio de una segmentación de mercado y agruparlos por medio de características comunes.
- 2) Definir claramente los servicios que el centro va a ofrecer en cuanto a su uso y beneficios.
- 3) Conocer el mercado y la competencia.
- 4) Lograr que algo desconocido “servicio de recreación” se vuelva reconocido por medio de la publicidad.

- 5) Medición de la satisfacción del cliente por medio de estrategias de servicios enfocada en el cliente y sus necesidades.

Desarrollo de la Campaña

Campaña publicitaria:

La campaña publicitaria consiste en dar a conocer a la población de la ciudad de Ibarra la creación del centro de recreación y atención para el adulto mayor “Mundo Dorado”.

Mapa de Piezas

A continuación se detalla las piezas publicitarias a utilizarse:

- **Spots Publicitarios**

Guión Narrativo

Spot: Información sobre la existencia del centro

Nombre: ¡Vive Bien vive con “Mundo Dorado”

Duración: 50” segundos

Fecha: Del 01 al 30 de Agosto del 2013

Ciudad de Ibarra

Para este comercial, se presentara escenas donde los adultos mayores estén compartiendo gratos momentos con sus compañeros, ejercitándose o realizando diversas

manualidades, mostrar imágenes del entorno, espacios verdes, instalaciones, dar un mensaje que logre llegar al consumidor por medio de la satisfacción que sentirá el adulto al utilizar el servicio.

- **Guión de radio**

– Voz humana: Anunciando los servicios y beneficios del centro

– Música: Se utilizará una música de fondo para cada cuña.

– El código verbal: la voz y el lenguaje escrito transmitirán el mensaje el cual cumplirá una función emocional, comunicando sentimientos y sensaciones. Es más importante el tono que la palabra, al transmitirse sobre todo un mensaje emotivo.

Guión Narrativo

Etapa de información

Locución: Narración e imágenes sobre la existencia y servicios que ofrece el centro de recreación.

Tema: ¡Vive Bien vive con “Mundo Dorado”

Duración: 30” segundos

- **Prensa**

Se realizará diferentes anuncios en la prensa con la información de lo que realiza el centro de recreación, especificaciones de los servicios, beneficios, horarios de atención.

- **Medios Alternativos**

Se realizarán publicidad exterior, aquella que se utiliza en lugares públicos y va dirigido a un público indeterminado, como videos animados, para pautarlos en tableros electrónicos, carteles, rótulos luminosos o todos aquellos soportes que se instalan en lugares públicos o donde se desarrollen espectáculos, eventos culturales, encuentros deportivos etc.

- **Slogan**

¡Vive bien! vive en” Mundo Dorado”

Este es el slogan que será utilizado para la campaña publicitaria que realizara el centro de recreación para el adulto mayor.

LISTA DE PRECIOS DE PUBLICIDAD

Prensa	
Página	USD 20,00
Media página	USD 16,00
Afiches	
Pliego	USD 18,00
Medio Pliego	USD 10,00
Volante	
½ carta por 2000	USD 130,00
Valla Publicitaria de 6 metros	USD 150,00
Díptico por 1000	USD 150,00
Tríptico por 1000	USD 150,00
Adesivos por 1000	USD 120,00
Radio	
110 Jingle Publicitario 30"	USD 660,00
110 Jingle Publicitario 50"	USD 950,00
TV	
Spot 30"	USD 238,00
Spot 50"	USD 402,00
Programación de 30" horas de la mañana y noche	USD 30,00
Programación de 50" horas de la mañana y noche	USD 51,00

1.6.6.1 Metodología de la investigación

1.6.6.1.1 Estimación del universo

La población o universo sujeta a estudio de mercado son dos:

- Población 1: las familias del cantón Ibarra del nivel socio económico medio y alto, para lo cual se tomó la Población Económicamente Activa del cantón Ibarra que es de 74.065 personas para el año 2011. (INEC, CENSO 2010), con un promedio de cinco miembros por familia, lo que corresponde a 14.813 familias.
- Población 2: la población de adultos mayores del nivel socio económico medio- alto que corresponde a 3.077 adultos mayores. (Plan de Ordenamiento y Desarrollo Territorial, 2012)

1.6.6.1.2 Cálculo de la probabilidad de aceptación (P) y la probabilidad de rechazo (Q)

Para determinar la probabilidad de aceptación del proyecto (P) “.....” se estableció una matriz de variables que establezca los niveles de aceptación o de rechazo al proyecto (Q). En sentido operativo y para que la matriz de variables permita medir se aplicó las encuestas a los adultos mayores de la ciudad de Ibarra determinándose de esta forma el porcentaje de P (posible cliente) y Q (no clientes o no grado de preferencia del proyecto).

Bajo este contexto se realizó una prueba piloto de 20 encuestas a los adultos mayores de la ciudad de Ibarra obteniéndose los siguientes resultados con sus respectivos porcentajes.

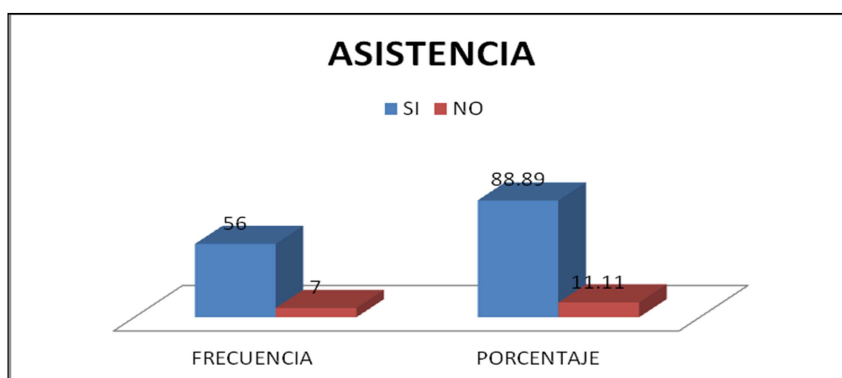
El porcentaje a utilizar para el análisis fueron el nivel de preferencia o aceptación quien tiene los adultos mayores y sus familiares para que en la ciudad de Ibarra se localice un centro de recreación y atención para el adulto mayor; obteniéndose el porcentaje del 90% de aceptación.

Cuadro # 1.10. MOTIVO DE PREFERENCIA

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18	90
NO	2	20
TOTAL	20	100

Fuente: Encuesta piloto Anexo1

En la prueba piloto se utilizó otro indicador asistencia al centro de recreación y atención al adulto mayor, obteniéndose los resultados que muestra el siguiente gráfico:

Gráfico #1.6. ASISTENCIA

Fuente: Encuesta piloto Anexo1

En relación a la preferencia que tienen los familiares de que el adulto mayor asista a un centro de recreación y atención para el adulto mayor, la mayoría de ellos sostienen que si están de acuerdo, ya que su familiar podrá relacionarse con personas de la misma edad y a la vez desarrollarse física e intelectualmente.

En la prueba piloto fue importante determinar la correspondencia en cuanto al tipo de centro que puede tener el centro, los resultados se muestran en el siguiente gráfico:

Gráfico #1.7. TIPOS DE CENTROS



Fuente: investigación directa (Anexo 3)

El 91% de los encuestados tienen un nivel de preferencia por un centro de recreación de tipo privado y un 9% por un centro de recreación público.

Para obtener el valor de P y Q se procedió de la siguiente manera:

- Porcentaje (%) de adultos mayores que tienen aceptación por que en Ibarra se localice el centro de recreación es el 90%.
- Porcentaje (%) de adultos mayores que posiblemente asistirían al centro de recreación y atención es del 87,7%.
- Porcentaje (%) de adultos mayores que prefieren un centro de recreación y atención al adulto mayor de tipo privado 91%.

$$p = 0,90 \times 0,87, 70 \times 0,91$$

$$p = 0,7182$$

$$q = 1 - P$$

$$q = 1 - 0,7182$$

$$q = 0,2818$$

1.6.6.1.3 Determinación del Tamaño de la muestra

La muestra de la población de adultos mayores de la ciudad de Ibarra será una representación suficientemente amplia para que permita extra poblaciones correctas y se minimicen los errores de muestreo. Para su cálculo se aplicó los siguientes datos:

Para obtener el tamaño de la muestra de la primera población que corresponde a las familias de los adultos mayores son:

$$N = 14.813 \text{ familias.}$$

$$p = 71,82\%$$

$$q = 100 - 71,82$$

$$q = 28,18\%$$

$$Z = 1,96$$

Fórmula:

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

Dónde:

n= Tamaño de la muestra.

N= población de adultos mayores nivel socio económico medio- alto.

Z= nivel de confianza, sugerencia trabajar al 95% (1,96).

p= porcentaje de aceptación

q= porcentaje de rechazo

e= error, se sugiere 5%, error y confianza deben cuadrar

(N-1)= correcciones para mayores de treinta

Muestra= n/N % distribución de frecuencia

$$n1 \equiv \frac{1,96^2 \times 14.813 \times 0,182^2 \times 0,2818^2}{0,05^2 (14.813 - 1) + 1,96^2 \times 0,7182^2 \times 0,2818^2}$$

n₁= 62,67 que equivale a 63 encuestas a familias

para la segunda población que son los adultos mayores del NSE medio y alto de la ciudad de Ibarra son:

N=3077 (adultos mayores de nivel socio económico medio y alto de la ciudad de Ibarra segmentados según la prueba piloto para llegar a este resultado, cálculo que se explicó para la obtención de P y Q).

$$p=71,82\%$$

$$q= 100 - 71,82$$

$$q= 28,18\%$$

$$Z= 1,96$$

Fórmula:

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

$$n_2 \equiv \frac{1,96^2 \times 3.077 \times 0,7182^2 \times 0,2818^2}{0,05^2 (3.077 - 1) + 1,96^2 \times 0,7182^2 \times 0,2818^2}$$

$n_2 = 61,70$ que equivale a 62 encuestas a adultos mayores.

1.6.6.1.4 Fuentes de recolección de información

Para la recolección de información primaria y secundaria se utilizó las siguientes técnicas:

a. Primarias. Primarias o denominadas de campo que permitieron levantar la información a través de:

Encuestas. Para aplicar las encuestas a las familias de la ciudad de Ibarra se diseñó el instrumento de recolección de información que se detalla en el anexo 2 sobre la base de las variables, indicadores, sus objetivos. Se aplicó también la técnica de la encuesta a 62 adultos mayores de la ciudad de Ibarra, con la finalidad de determinar el nivel de aceptación del centro de recreación y atención para el adulto mayor, al igual que el tipo de servicios, probabilidad de asistencia,

precio, horarios, días de asistencia y demás indicadores que sustentan la factibilidad del centro de recreación y atención para el adulto mayor en la ciudad de Ibarra, para lo cual se utilizó el instrumento de recolección de información (cuestionario) en el anexo 3.

b. Secundarias. Para obtener información secundaria respecto a la creación de un Centro de recreación y atención para el adulto mayor se utilizó fuentes bibliográficas como textos, manuales técnicos, normativas legales y ambientales que se requieren para este tipo de empresa. También se utilizó información a través del Internet. Se recopiló información referente a aspectos técnicos y legales en el Municipio de Ibarra para el buen funcionamiento del Centro de Recreación y atención para el adulto mayor.

Instrumentos de recolección de datos. Los instrumentos de investigación se basaron en la matriz de variables (anexo 4), permitiendo obtener información significativa para su interpretación, análisis y síntesis. El primer instrumento anexo 1 se estructuró para la aplicación de las encuestas a las familias de la ciudad de Ibarra. El segundo instrumento anexo 2 se diseñó para la aplicación de las encuestas a las personas adultas mayores de la ciudad Ibarra.

1.6.7 Procesar la información

Una vez realizadas las encuestas a las dos poblaciones se procedió a procesar la información para su tabulación análisis e interpretación de los resultados.

Análisis de los resultados de la encuesta dirigida a las familias de la ciudad de Ibarra.

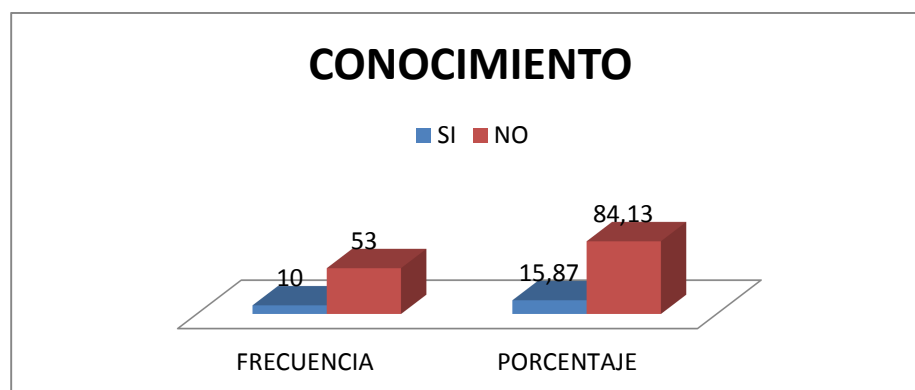
1. ¿Conoce usted de un centro recreativo y atención para adultos mayores en la ciudad de Ibarra?

Cuadro # 1.11. CONOCIMIENTO

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
SI	10	15,87	15,87	15,87
NO	53	84,13	84,13	100,00
TOTAL	63	100,00	100,00	

Fuente: Encuestas (63 unidades de observación).

Gráfico #1.8. CONOCIMIENTO



Fuente: Encuestas (63 unidades de observación).

ANÁLISIS

En relación al conocimiento de las familias de la ciudad de Ibarra sobre la existencia de algún centro de recreación y atención para adultos mayores, la mayoría de los encuestados sostienen que no tienen ningún conocimiento de este tipo de centros en la ciudad de Ibarra.

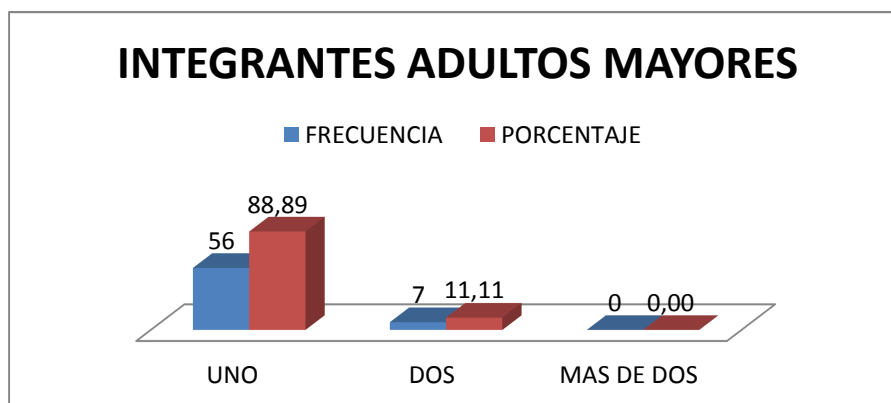
2. Entre los integrantes de su familia ¿cuántas personas adultas mayores tiene?

Cuadro # 1.12. INTEGRANTES ADULTOS MAYORES

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
UNO	56	88,89	88,89	88,89
DOS	7	11,11	11,11	100,00
MÁS DE DOS	0	0,00	0,00	
TOTAL	63	100,00	100,00	

Fuente: Encuestas (63 unidades de observación).

Gráfico #1.9. INTEGRANTES ADULTOS MAYORES



Fuente: Encuestas (63 unidades de observación).

ANÁLISIS

De acuerdo al número de adultos mayores en las familias de la ciudad de Ibarra, la mayoría de los encuestados manifiestan que tienen solamente un adulto mayor entre la familia.

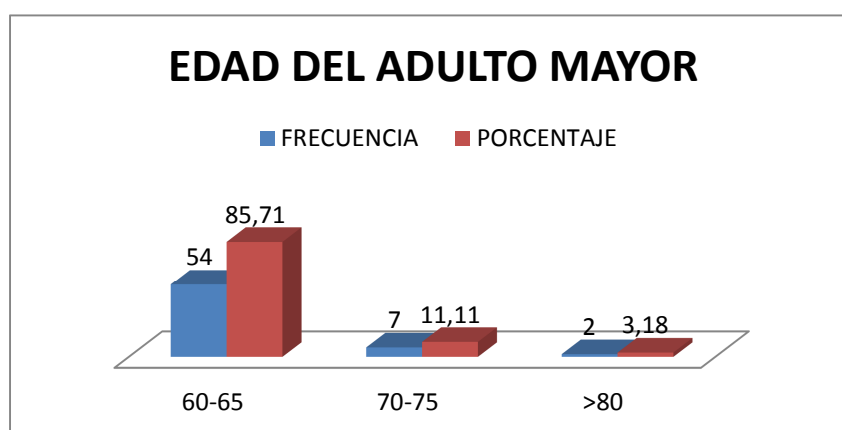
3. ¿Entre qué edad se encuentra su familiar?

Cuadro # 1.13. EDAD DEL ADULTO MAYOR

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
60-65	54	85,71	85,71	85,71
70-75	7	11,11	11,11	96,82
>80	2	3,18	3,18	100,00
TOTAL	63	100,00	100,00	

Fuente: Encuestas (63 unidades de observación).

Gráfico #1.10. EDAD DEL ADULTO MAYOR



Fuente: Encuestas (63 unidades de observación).

ANÁLISIS

La mayoría de las familias de la ciudad de Ibarra sostienen que sus familiares adultos mayores se encuentran entre los 60 – 65 años de edad, otra parte de ellos manifiestan que tienen entre 70-75 años y una mínima parte de ellos tienen más de 80 años.

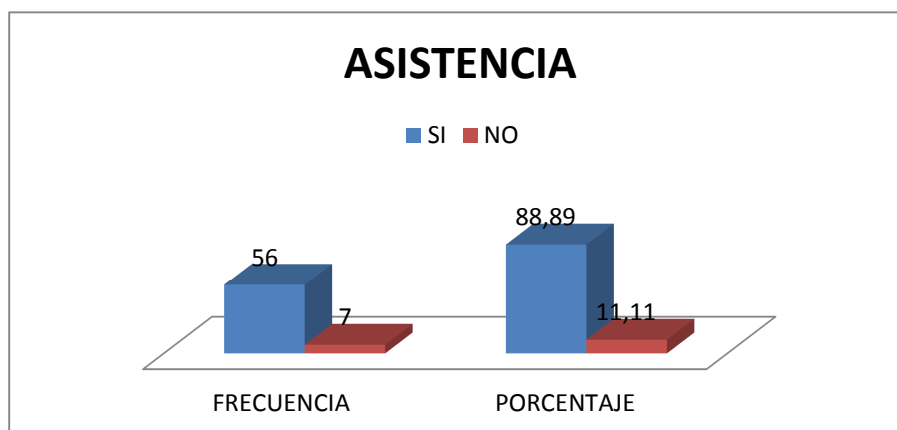
4. ¿Le gustaría que su familiar asista a un centro de recreación y atención?

Cuadro # 1.14. ASISTENCIA

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
SI	56	88,89	88,89	88,89
NO	7	11,11	11,11	100,00
TOTAL	63	100,00	100,00	

Fuente: Encuestas (63 unidades de observación).

Gráfico #1.11. ASISTENCIA



Fuente: Encuestas (63 unidades de observación).

ANÁLISIS

En relación a la preferencia que tienen los familiares de que el adulto mayor asista a un centro de recreación y cuidado físico, la mayoría de ellos sostienen que si están de acuerdo, ya que su familiar podrá relacionarse con personas de la misma edad y a la vez desarrollarse física e intelectualmente.

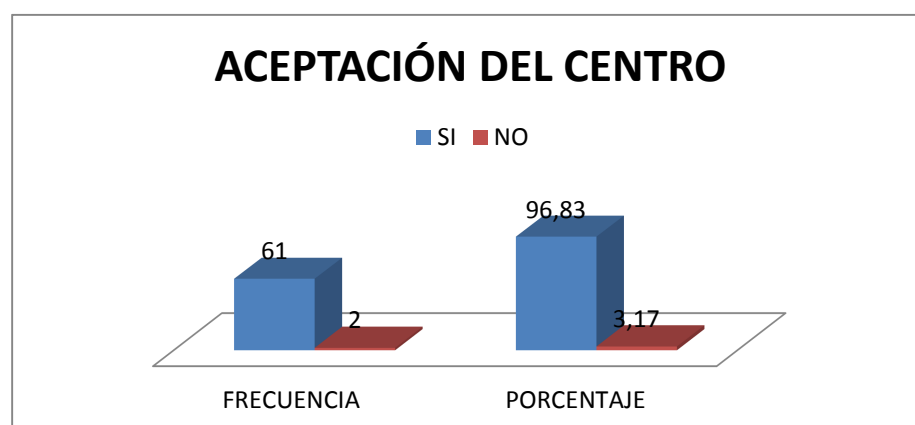
5. ¿Está de acuerdo que en la ciudad de Ibarra se implemente un centro de recreación y atención para adultos mayores?

Cuadro # 1.15. ACEPTACIÓN DEL CENTRO

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
SI	61	96,83	96,83	96,83
NO	2	3,17	3,17	100,00
TOTAL	63	100,00	100,00	

Fuente: Encuestas (63 unidades de observación).

Gráfico #1. 12. ACEPTACIÓN DEL CENTRO



Fuente: Encuestas (63 unidades de observación).

ANÁLISIS

De acuerdo al nivel de aceptación que tienen las familias de la ciudad de Ibarra, porque se implemente un centro de recreación y atención para adultos mayores, la mayoría de ellos sostienen que si están de acuerdo, lo que resulta una oportunidad para el centro.

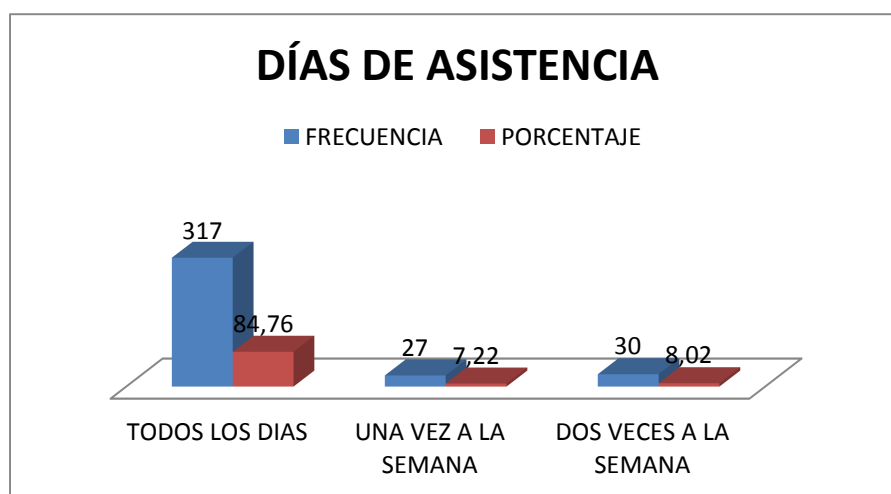
6. ¿Qué días estaría dispuesto a enviar a su familiar al centro de recreación y atención?

Cuadro # 1.16. DÍAS DE ASISTENCIA

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
TODOS LOS DÍAS	54	85,71	85,71	85,71
UNA VEZ A LA SEMANA	4	6,35	6,35	92,06
DOS VECES A LA SEMANA	5	7,94	7,94	100,00
TOTAL	63	100,00	100,00	

Fuente: Encuestas (63 unidades de observación).

Gráfico #1.13. DÍAS DE ASISTENCIA



Fuente: Encuestas (63 unidades de observación).

ANÁLISIS

En relación a los días de asistencia la mayoría de los encuestados están dispuestos que su familiar asista al centro todos los días, lo que significa de lunes a viernes, por lo que el centro de recreación y atención tendrá que tomar en cuenta esta preferencia.

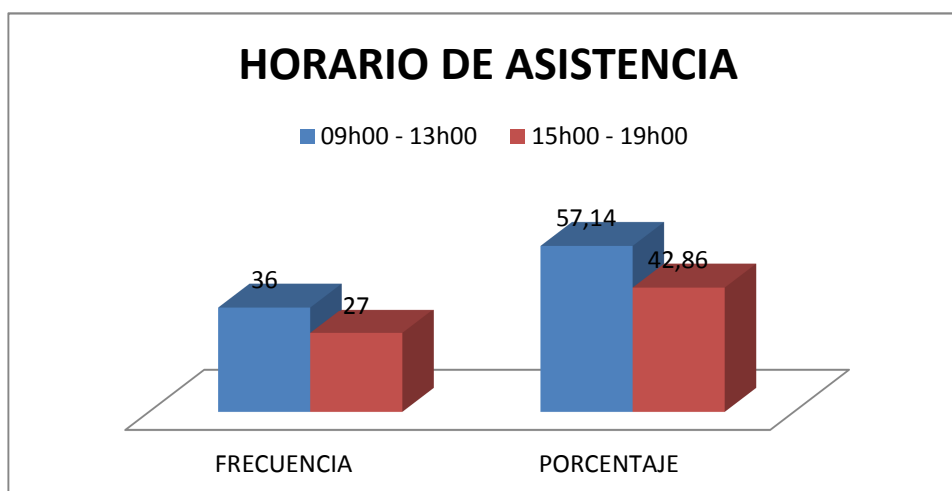
7. ¿En qué horario estaría dispuesto a enviar a su familiar al centro de recreación y atención?

Cuadro # 1.17. HORARIO DE ASISTENCIA

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
09h00 - 13h00	36	57,14	57,14	57,14
15h00 - 19h00	27	42,86	42,86	100,00
TOTAL	63	100,00	100,00	

Fuente: Encuestas (63 unidades de observación).

Gráfico #1.14. HORARIOS DE ASISTENCIA



Fuente: Encuestas (63 unidades de observación).

ANÁLISIS

La preferencia de horarios que tienen los familiares de los adultos mayores para la asistencia al centro, sostienen que debe ser de 09h00 a 13h00 y de 15h00 a 19h00.

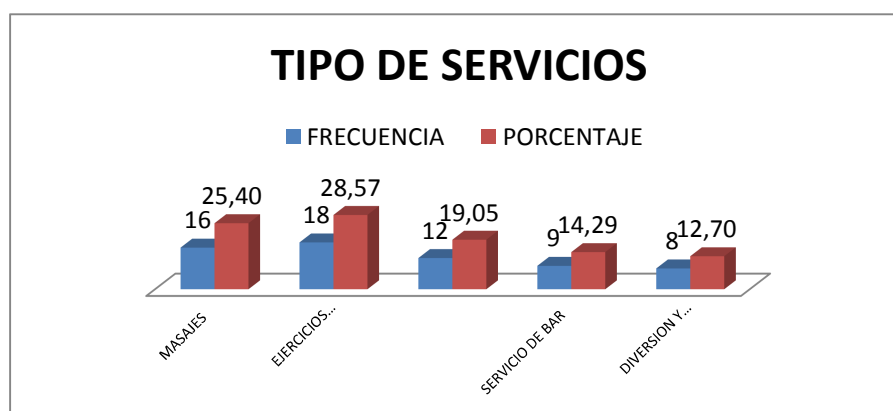
8. ¿Qué tipo de servicios le gustaría que preste el centro de recreación y atención?

Cuadro # 1.18. TIPO DE SERVICIOS

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
MASAJES	16	25,40	25,40	25,40
EJERCICIOS FÍSICOS	18	28,57	28,57	53,97
TALLER DE MANUALIDADES	12	19,05	19,05	73,02
SERVICIO DE BAR	9	14,29	14,29	87,31
DIVERSIÓN Y ENTRETENIMIENTO	8	12,70	12,70	100,00
TOTAL	63	100,00	100,00	

Fuente: Encuestas (63 unidades de observación).

Gráfico #1.15. TIPOS DE SERVICIOS



Fuente: Encuestas (63 unidades de observación).

ANÁLISIS

El tipo de servicios que desean los encuestados que preste el centro de recreación y atención son: el servicio de ejercicios físicos con el porcentaje más alto, servicio de masajes, talleres de manualidades, servicio de bar, servicio de diversión y entretenimiento para los adultos mayores.

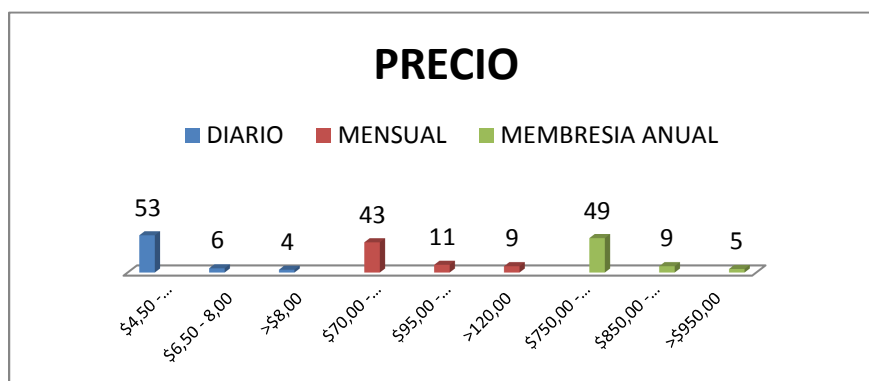
9. ¿Qué precio estaría dispuesto a pagar por estos servicios?

Cuadro # 1.19. PRECIO

CATEGORÍA	DIARIO	MENSUAL	MEMBRECÍA ANUAL	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
\$4,50 - \$6,00	53			84,12	84,12	84,12
\$6,50 - 8,00	6			9,53	9,53	93,65
>\$8,00	4			6,35	6,35	100,00
				100,00	100,00	
\$70,00 - \$90,00		43		68,25	68,25	68,25
\$95,00 - \$120,00		11		17,46	17,46	85,71
>120,00		9		14,29	14,29	100,00
				100,00	100,00	
\$750,00 - \$850,00			49	77,78	77,78	77,78
\$850,00 - \$950,00			9	14,29	14,29	92,07
>\$950,00			5	7,93	7,93	100,00
TOTAL	63	63	63	100,00	100,00	

Fuente: Encuestas (63 unidades de observación).

Gráfico #1.16. PRECIO



Fuente: Encuestas. (63 unidades de observación).

ANÁLISIS

En relación al precio que estarían dispuestos a cancelar por los servicios que ofertará el centro de recreación y atención, la mayoría de los encuestados manifiestan que si el pago es diario están dispuestos a cancelar entre \$4,50 - \$6,00, mensual de \$70,00 - \$90,00 y por la membresía anual de \$75,00 – \$850,00.

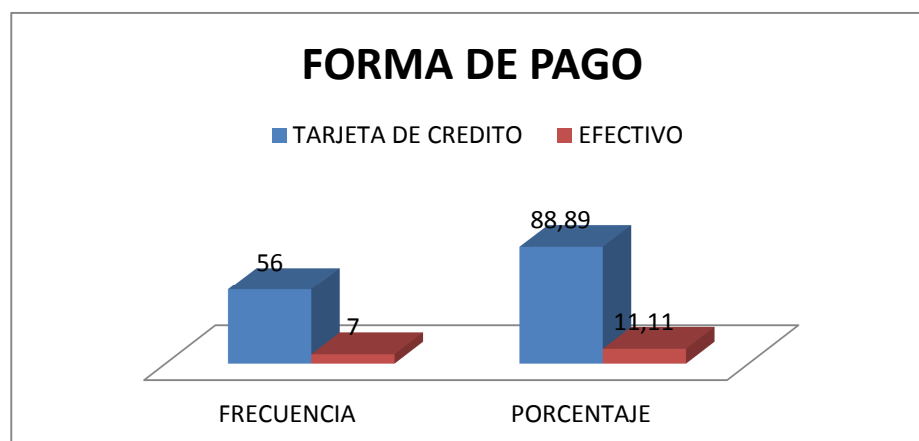
10. ¿Cuál sería la forma de pago de su preferencia?

Cuadro # 1.20. FORMA DE PAGO

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
TARJETA DE CRÉDITO	56	88,89	88,89	88,89
EFFECTIVO	7	11,11	11,11	100,00
TOTAL	63	100,00	100,00	

Fuente: Encuestas (63 unidades de observación).

Gráfico #1.17. FORMA DE PAGO



Fuente: Encuestas (63 unidades de observación).

ANÁLISIS

La forma de pago que es de preferencia de los familiares de los adultos mayores es mediante tarjeta de crédito y por otra parte manifiestan que prefieren realizar sus pagos en efectivo.

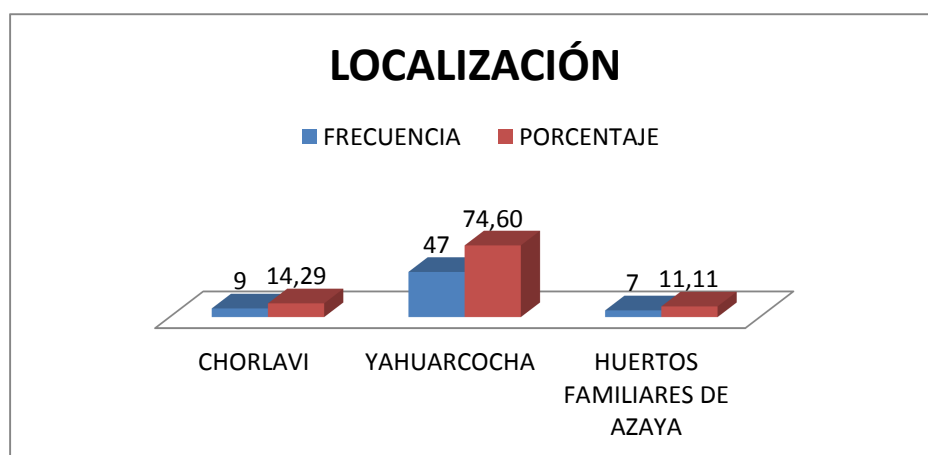
11. ¿Dónde le gustaría que se encuentre localizado el centro de recreación y atención?

Cuadro # 1.21. LOCALIZACIÓN

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
CHORLAVI	9	14,29	14,29	14,29
YAHUARCOCHA	47	74,60	74,60	88,89
HUERTOS FAMILIARES DE AZAYA	7	11,11	11,11	100,00
TOTAL	63	100,00	100,00	

Fuente: Encuestas (63 unidades de observación).

Gráfico #1.18. LOCALIZACIÓN



Fuente: Encuestas (63 unidades de observación).

ANÁLISIS

En relación a la preferencia de localización del centro de recreación y atención, los encuestados manifiestan que de preferencia les gustaría que sea en Yahuarcocha ya que este sector dispone de un gran paisaje y tranquilidad para las personas adultas mayores.

1.6.7.1 Resultados de la encuesta aplicada a los adultos mayores de la ciudad de Ibarra.

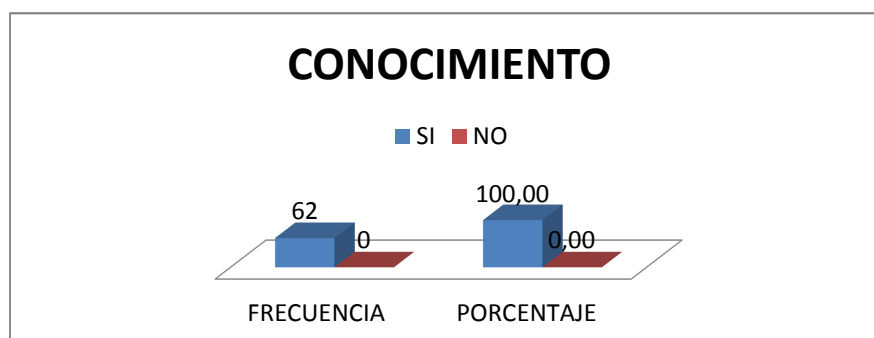
1. ¿Tiene conocimiento de algún centro de adultos mayores en la ciudad de Ibarra que brinde servicios de recreación y atención?

Cuadro # 1.22. CONOCIMIENTO

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
SI	62	100,00	100,00	100,00
NO	0	0,00	0,00	
TOTAL	62	100,00	100,00	

Fuente: Encuestas (62 unidades de observación).

Gráfico #1.19. CONOCIMIENTO



Fuente: Encuestas (62 unidades de observación).

ANÁLISIS

Respecto al conocimiento que tienen los adultos mayores de los servicios de recreación y atención en otros centros de cuidado, manifiestan que no tienen ningún conocimiento, ya que los actuales centros de adultos mayores solo prestan servicios de alojamiento.

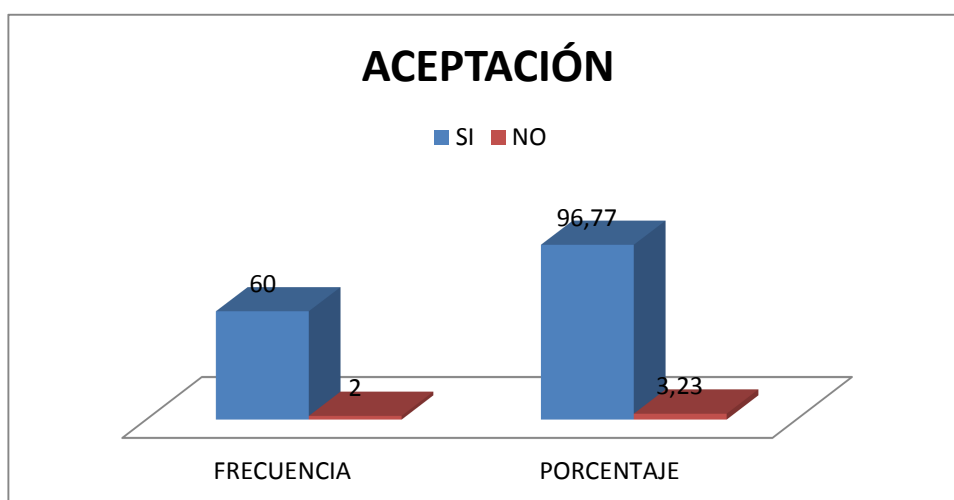
2. ¿Le gustaría que la ciudad de Ibarra cuente con un centro de recreación y atención para adultos mayores?

Cuadro # 1.23. ACEPTACIÓN

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
SI	60	96,77	96,77	96,77
NO	2	3,23	3,23	100,00
TOTAL	62	100,00	100,00	

Fuente: Encuestas (62 unidades de observación).

Gráfico #1.20. ACEPTACIÓN



Fuente: Encuestas (62 unidades de observación).

ANÁLISIS

El nivel de aceptación de los adultos mayores referente a la creación del centro de recreación y atención en la ciudad de Ibarra es alto, lo que resulta una fortaleza para el centro.

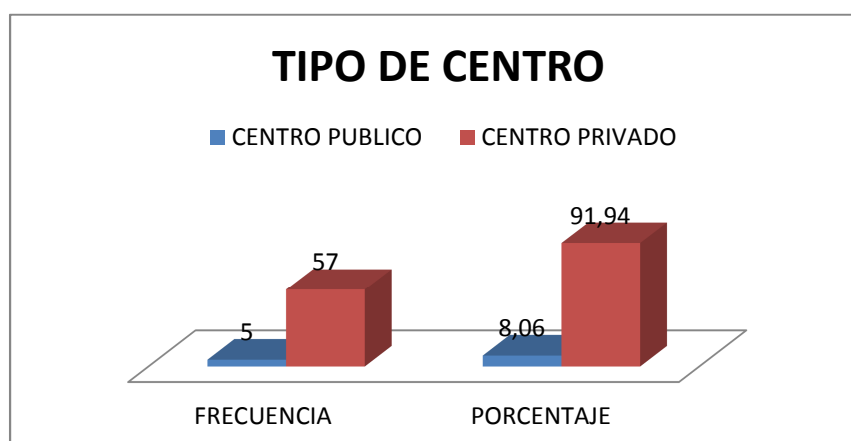
3. ¿Este centro de recreación y atención para adultos mayores que prefería que sea?

Cuadro # 1.24. TIPO DE CENTRO

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
CENTRO PUBLICO	5	8,06	8,06	8,06
CENTRO PRIVADO	57	91,94	91,94	100,00
TOTAL	62	100,00	100,00	

Fuente: Encuestas (62 unidades de observación).

Gráfico #1.21. TIPO DE CENTRO



Fuente: Encuestas (62 unidades de observación).

ANÁLISIS

En relación al tipo de centro que es de preferencia para los adultos mayores, sostienen que debe ser privado, en vista de los servicios que dispondrá serán diferenciados en relación a los centros públicos.

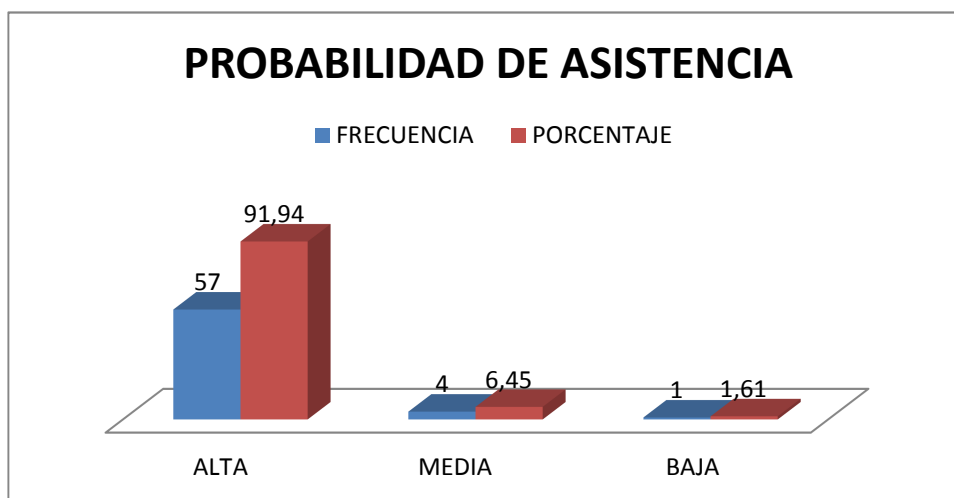
4. ¿Qué probabilidad existe de que usted asista al centro de recreación y atención?

Cuadro # 1.25. PROBABILIDAD DE ASISTENCIA

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
ALTA	57	91,94	91,94	91,94
MEDIA	4	6,45	6,45	98,39
BAJA	1	1,61	1,61	100,00
TOTAL	62	100,00	100,00	

Fuente: Encuestas (62 unidades de observación).

Gráfico # 1.1.



Fuente: Encuestas (62 unidades de observación).

ANÁLISIS

La probabilidad que existe de que los adultos mayores asistan al centro de recreación y atención es alta, lo que resulta una fortaleza para la empresa.

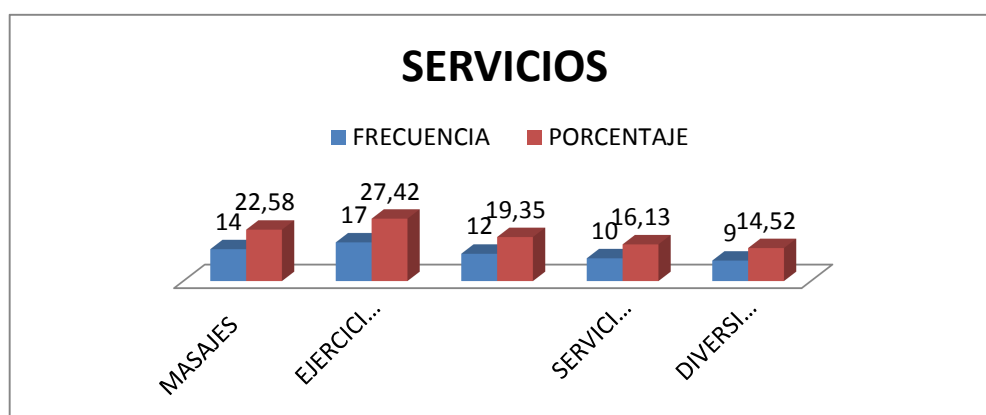
5. ¿Qué servicios le gustaría que el centro de recreación y atención brinde a los adultos mayores?

Cuadro # 1.26. SERVICIOS

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
MASAJES	14	22,58	22,58	22,58
EJERCICIOS FÍSICOS	17	27,42	27,42	50,00
TALLER DE MANUALIDADES	12	19,35	19,35	69,35
SERVICIO DE BAR	10	16,13	16,13	85,48
DIVERSIÓN Y ENTRETENIMIENTO	9	14,52	14,52	100,00
TOTAL	62	100,00	100,00	

Fuente: Encuestas (62 unidades de observación).

Gráfico # 1.2.



Fuente: Encuestas (62 unidades de observación).

ANÁLISIS

De acuerdo al tipo de servicios que les gustaría que preste el centro de recreación y atención, los adultos mayores manifiestan que les gustaría el servicio de masajes, ejercicios físicos, taller de manualidades, servicio de bar, servicio de diversión y entretenimiento.

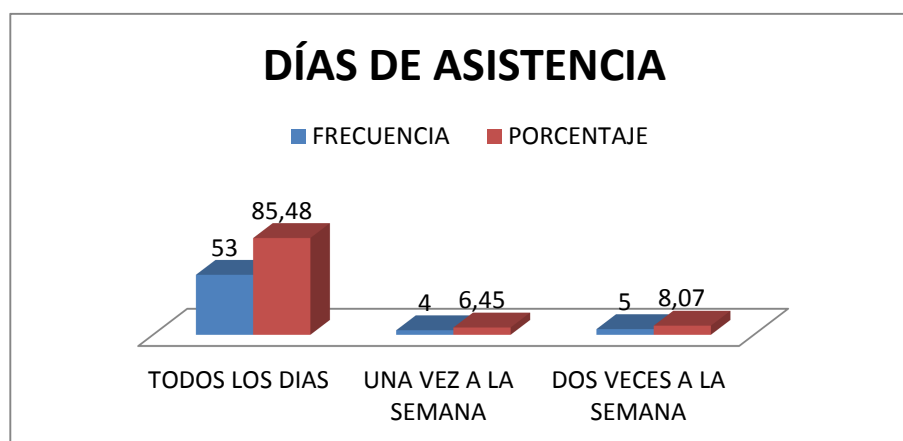
6. ¿Qué días estaría dispuesto a asistir al centro de recreación y atención?

Cuadro # 1.27. DÍAS DE ASISTENCIA

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
TODOS LOS DÍAS	53	85,48	85,48	85,48
UNA VEZ A LA SEMANA	4	6,45	6,45	91,93
DOS VECES A LA SEMANA	5	8,07	8,07	100,00
TOTAL	62	100,00	100,00	

Fuente: Encuestas (62 unidades de observación).

Gráfico # 1.3.



Fuente: Encuestas (62 unidades de observación).

ANÁLISIS

Los días de asistencia en los que los adultos mayores están dispuestos a asistir al centro de recreación y atención, manifiestan que todos los días (lunes a viernes).

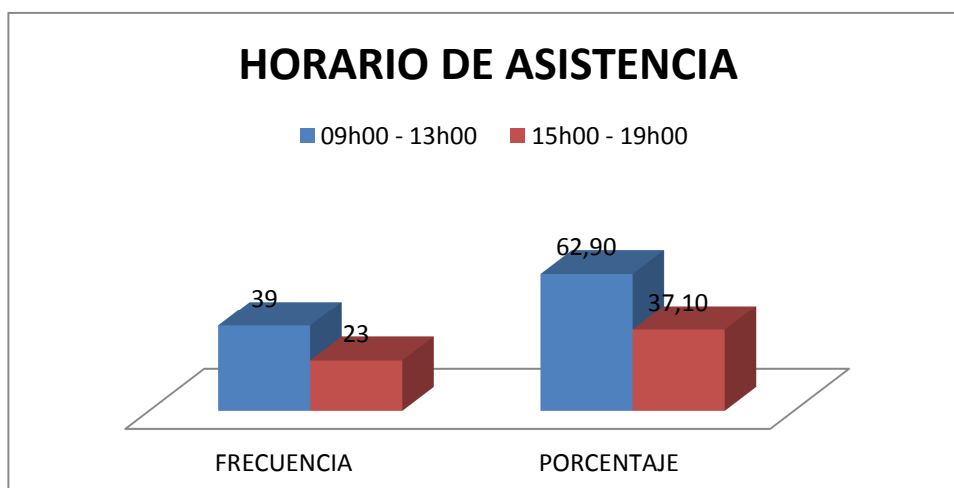
7. ¿En qué horario le gustaría asistir al centro?

Cuadro # 1.28. HORARIO DE ASISTENCIA

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
09h00 - 13h00	39	62,90	62,90	62,90
15h00 - 19h00	23	37,10	37,10	100,00
TOTAL	62	100,00	100,00	

Fuente: Encuestas (62 unidades de observación).

Gráfico # 1.4.



Fuente: Encuestas (62 unidades de observación).

ANÁLISIS

El horario que es de preferencia para asistir al centro de recreación y atención es de 09h00-13h00 y de 15h00-19h00, ya se les presenta como una facilidad.

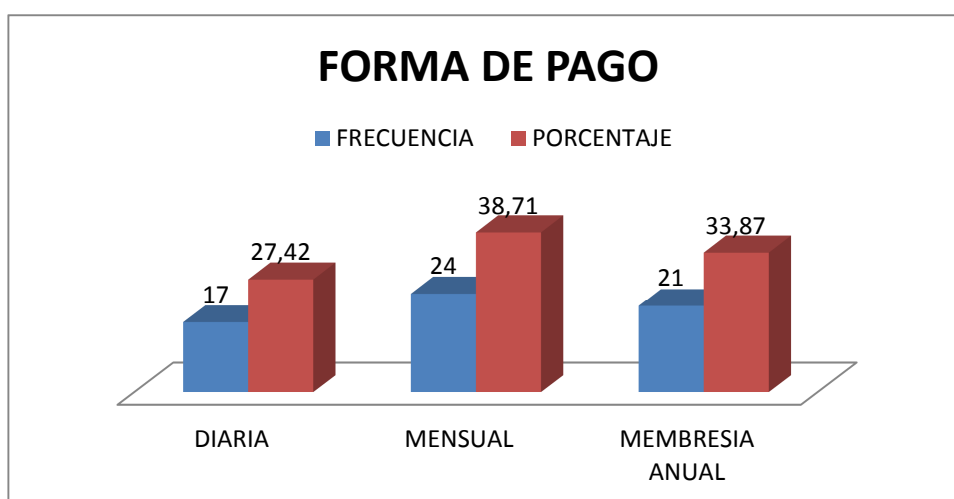
8. ¿Cómo le gustaría que sea la forma de pago de los servicios del centro?

Cuadro # 1.29. FORMA DE PAGO

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
DIARIA	17	27,42	27,42	27,42
MENSUAL	24	38,71	38,71	66,13
MEMBRECÍA ANUAL	21	33,87	33,87	100,00
TOTAL	62	100,00	100,00	

Fuente: Encuestas (62 unidades de observación).

Gráfico # 1.5.



Fuente: Encuestas (62 unidades de observación).

ANÁLISIS

Respecto a la forma de pago que tiene preferencia los adultos mayores es de forma mensual, por medio de membrecía anual y diariamente, lo que significa que el centro de recreación y atención deberá implementar esta forma de pago para sus usuarios.

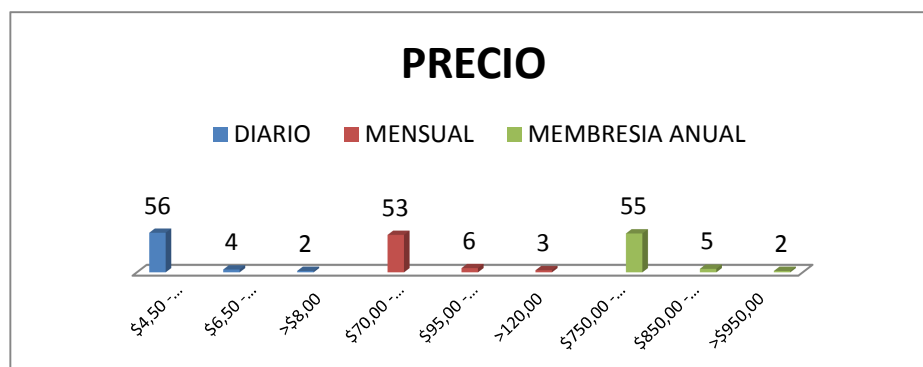
9. ¿Qué precio estaría dispuesto a cancelar por los servicios que ofertará el centro?

Cuadro # 1.30. PRECIO DE LOS SERVICIOS

CATEGORÍA	DIARIO	MENSUAL	MEMBRE- CÍA ANUAL	PORCEN- TAJE	PORCEN- TAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
\$4,50 - \$6,00	56			90,32	90,32	90,32
\$6,50 - 8,00	4			6,45	6,45	96,77
>\$8,00	2			3,23	3,23	100,00
				100,00	100,00	
\$70,00 - \$90,00		53		85,48	85,48	85,48
\$95,00 - \$120,00		6		9,68	9,68	95,16
>120,00		3		4,84	4,84	100,00
				100,00	100,00	
\$750,00 - \$850,00			55	88,71	88,71	88,71
\$850,00 - \$950,00			5	8,06	8,06	96,77
>\$950,00			2	3,23	3,23	100,00
TOTAL	62	62	62	100,00	100,00	

Fuente: Encuestas (62 unidades de observación).

Gráfico # 1.6.



Fuente: Encuestas (62 unidades de observación).

ANÁLISIS

En relación al precio los adultos mayores están de acuerdo en pagar diariamente un precio de \$4,50 - \$6,00, de forma mensual de \$70,00 – \$90,00 y por la membresía anual de \$750,00 - \$850,00.

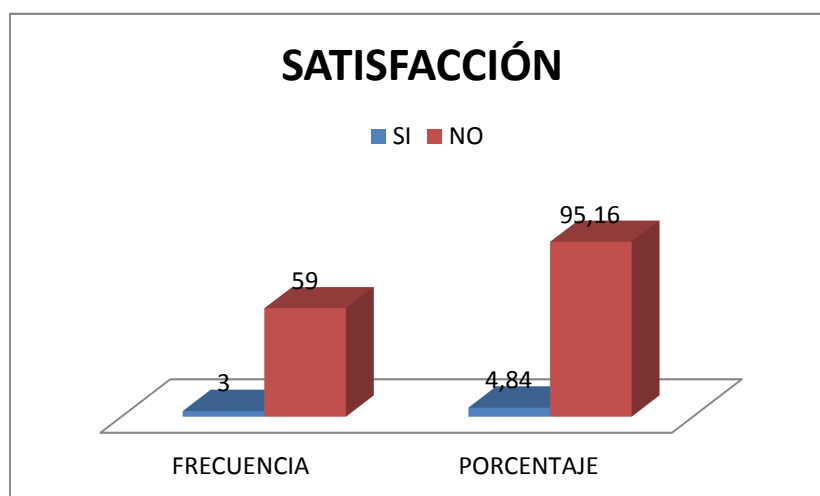
10. ¿Está satisfecho con los servicios que generalmente tiene los centros de cuidado al adulto mayor públicos?

Cuadro # 1.31. SATISFACCIÓN

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
SI	3	4,84	4,84	4,84
NO	59	95,16	95,16	100,00
TOTAL	62	100,00	100,00	

Fuente: Encuestas (62 unidades de observación).

Gráfico # 1.7.



Fuente: Encuestas (62 unidades de observación).

ANÁLISIS:

En relación a la satisfacción de los servicios que prestan algunas instituciones públicas o del Estado el 95,15% indican que no están satisfechos.

1.6.7.2 Proyección de la demanda

Para proyectar la demanda futura se consideró como línea de base los 3.077 adultos mayores del nivel socio económico medio – alto de la ciudad de Ibarra y con la respuesta de la pregunta No. 4 del anexo 3 en la que se determina que el 91,20% de esta línea de base tienen alta probabilidad para asistir al centro de recreación y atención para el adulto mayor, lo que representa 2.806 adultos mayores como demanda potencial del proyecto. La proyección se efectuó con la tasa de crecimiento de la población que según el INEC es del 2,76% en la ciudad de Ibarra.

Cuadro # 1.32. DEMANDA PROYECTADA

AÑOS	DEMANDA APARENTE	% CRECIMIENTO
2013	2.883	
2014	2.963	
2015	3.044	2,76%
2016	3.128	
2017	3.215	

Fuente: Observación directa.

CAPÍTULO II

2. ESTUDIO TÉCNICO

2.1 TAMAÑO DE LA EMPRESA

En el estudio técnico se pretende determinar aspectos que corresponden a la elaboración de un proyecto de factibilidad. Estos aspectos son: tamaño adecuado del proyecto en cuanto a capacidad instalada, capacidad operativa, su óptima macro localización y micro localización.

El tamaño del proyecto consiste en definir: la capacidad a instalarse o de diseño y la capacidad operativa, que tendrá la empresa en la etapa de operación. El tamaño del proyecto se determinó, en base, a los siguientes factores de localización: demanda o mercado, tecnología, requerimiento de insumos, tipo de organización y financiamiento.

2.1.1 Factores determinantes del tamaño

2.1.1.1 *Condiciones de mercado*

El mercado es un factor determinante en el tamaño del proyecto, puesto que define, si es necesario o no implementar la propuesta de inversión. Según el VI censo nacional del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) 2010, la población de adultos mayores de la ciudad de Ibarra es de 12.927 habitantes. De acuerdo a la tabla 2.2 del Análisis socioeconómico obtenido (SENPLADES) la demanda aparente actual del nivel socio-económico media-alta es del 23,8% que representa 3.077 adultos mayores de la ciudad de Ibarra de los cuales se procedió a realizar el análisis del estudio de mercado donde se determinó que existe una demanda potencial de 2.806 Adultos mayores.

En la actualidad no se localiza un centro de esta naturaleza, por lo que no se tiene competidores directos. Del análisis de las encuestas aplicadas a este segmento de la población se establece que el 91,20% (2.806 personas) de población de adultos mayores de este nivel socio económico tiene alta probabilidades de ser clientes del centro “Mundo Dorado”.

2.1.1.2 Disponibilidad de recursos financieros

Para la realización del proyecto se cuenta con un aporte de recursos propios de los accionistas de la empresa de USD99.258, 90 que corresponde al 30% y el 70% que es de USD231.604 se financiará mediante un crédito en la Corporación Financiera Nacional de la ciudad de Ibarra, que origina una inversión total de USD 330.863,00.

Condiciones de crédito:

- Diez años plazo, con un año de gracia
- Tasa de interés del 10% anual
- Garantía del 1,25% del monto de crédito

2.1.1.3 Capacidad de talento humano

El perfil profesional de las personas que se necesitan para realizar las distintas actividades en el Centro de Recreación “Mundo Dorado” , están disponibles en la ciudad de Ibarra, de acuerdo a la estructura organizativa y funcional, se requeriría de talento humano especializado en la atención del adulto mayor que corresponde a profesionales en las diferentes áreas como: Administrativo y operativo. Desde este punto de vista se puede considerar que en la ciudad de Ibarra si dispone de talento humano altamente calificado para este tipo de competencias.

2.1.1.4 Posibilidad de tecnología

El Centro de recreación y atención para el adulto mayor tendrá como política innovaciones tecnológicas para desarrollar los talleres de manualidades, cuidado físico y actividades recreativas. La empresa dispondrá de equipos de última generación en las áreas de gimnasia, juegos recreativos, talleres de manualidades, dentro de un espacio físico habilitado y acondicionado para mejorar la calidad de vida de los adultos mayores de la ciudad de Ibarra.

2.1.2 Capacidad de prestación del servicio

2.1.2.1 Capacidad instalada

Se establece que la capacidad instalada del proyecto de acuerdo a la infraestructura planificada estaremos en capacidad de atender a 430 clientes que corresponde al 14.21% de la demanda aparente de los adultos mayores en sus diferentes tipos de servicios con modalidades de servicios, diario, mensual y anual.

A continuación se efectuó un análisis de la capacidad instalada y los servicios que tendrá el centro.

CAPACIDAD INSTALADA DE LOS SERVICIOS

CONCEPTO	CAPACIDAD (Personas)
Capacitación (Aulas)	120
Gimnasio	55
Bar	45
Piscina	45
Área de juegos	60
Canchas deportivas, parque	60
Centro médico	45

Desde el punto de vista de mercado específicamente de la demanda de servicios de atención a adultos mayores de la ciudad de Ibarra la capacidad instalada del proyecto se obtuvo haciendo las siguientes relaciones:

AÑOS	DEMANDA APARENTE (NÚMERO DE ADULTOS MAYORES)	POSIBILIDAD DE CAPTACIÓN DEL PROYECTO (NÚMERO DE ADULTOS MAYORES)
2013	2.883	430 (14,91%)
2014	2.963	430 (14,51%)
2015	3.044	430 (14,12%)
2016	3.128	430 (13,75%)
2017	3.215	430 (13,37%)

2.1.2.2 Capacidad operativa

La capacidad operativa se determinó utilizando una tasa de ocupación subjetiva del 88,37% que corresponde a 380 clientes de la capacidad instalada que tendrá el proyecto, lo que significa:

$$\text{Capacidad operativa} = \text{Capacidad instalada} * \% \text{ de ocupación}$$

$$\text{Capacidad operativa} = 430 * 0.8837 = 380 \text{ clientes al año}$$

La capacidad operativa se podrá ir aumentando en forma progresiva según el incremento de nuevos clientes que ingresen al centro con un estimación del 5% anual,

2.2 LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO

La localización del proyecto comprende el estudio de la mejor ubicación en macrolocalización y microlocalización.

2.2.1 Macrolocalización

El Centro de Recreación “Mundo Dorado” estará ubicada en la ciudad de Ibarra Provincia de Imbabura

2.2.1.1 Factores de localización

a. Disponibilidad materia prima

Para el funcionamiento del centro se requiere de equipo de gimnasia, terapia física, materiales para manualidades, juegos, entre otros.

La ciudad de Ibarra cuenta con muchas tiendas, bazares y locales comerciales que disponen de todos los materiales y equipos que necesitamos.

b. Cercanía del mercado

Se considera que el lugar donde se desea implementar el “Centro Mundo Dorado” es cercano a nuestros clientes o mercado meta, como también se determina un lugar de fácil acceso, carreteras en buen estado y varias rutas de ingreso.

c. Requerimiento de infraestructura y condiciones socio – económicas

La localización elegida posee condiciones adecuadas para la instalación del centro de atención a adultos mayores que presta los servicios de terapias físicas, psíquicas y sociales. Además de poseer las condiciones económicas – sociales necesarias para el correcto desarrollo y crecimiento del centro.

d. Condiciones socio culturales

Se refiere esencialmente a la información sobre las características sociales y culturales que tiene la población de la ciudad de Ibarra.

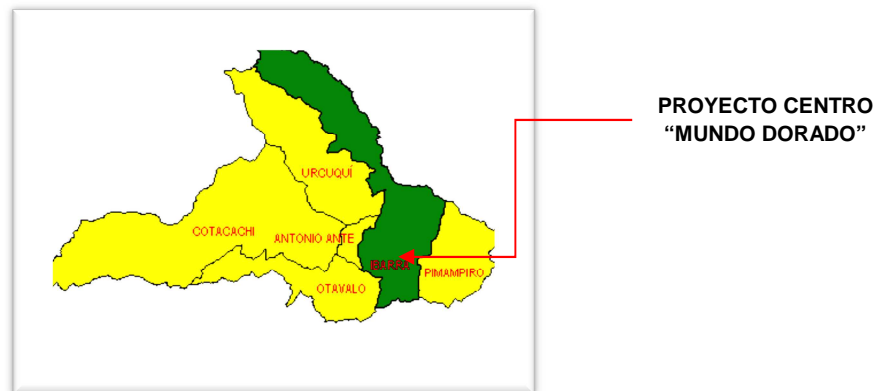
La finalidad del centro es la de fortalecer la calidad de vida hacia la igualdad, la integración y la inclusión social de los adultos mayores para promover y auspiciar una vida saludable y activa como un proyecto de vida.

e. Disponibilidad de talento humano:

La ciudad de Ibarra cuenta con talento humano calificado y capaz de desempeñar los cargos que el centro necesita, se tomará en cuenta los títulos, experiencia y capacitación adquirida del personal.

En base a los factores antes señalados se ha determinado que el Centro “Mundo Dorado” para adultos mayores estará ubicado en la Provincia de Imbabura, Cantón Ibarra, ya que cuenta con las mejores condiciones para el normal funcionamiento, por lo que dispone de materia prima, cercanía del mercado, requerimiento de infraestructura y condiciones socio – económicas, condiciones socios culturales, disponibilidad de talento humano.

MACRO LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO



Fuente:(GOOGLE EARTH, 2012)

2.2.2 Microlocalización

Con la microlocalización se determinará el sitio específico, dentro de la macro zona, en donde se ubicará definitivamente el centro “Mundo Dorado”, tomado en cuenta los factores localizaciones.

2.2.2.1 Factores de localización

Para establecer la microlocalización más apropiada, se utilizó el método de Valoración Cuantitativa en el que permite valorar los Factores de Localización más significativos según el tipo de proyecto. Para aplicar este método se consideró los siguientes factores:

a. **Disponibilidad de Servicios básicos.**

El sector deberá poseer servicios básicos como luz, agua, teléfono vías de comunicación y otros servicios complementarios como: bomberos, policía hospitales serán fuerzas localizaciones que se deben considerar para la

implantación del centro “Mundo Dorado”.

- b. **Medios de transporte.** El sector deberá ser de libre y fácil acceso a la movilización tanto particular como de servicio público, para poder llegar e ingresar al centro “Mundo Dorado”.

- c. **Sector estratégico.**

El Centro “Mundo Dorado” deberá ser localizado en un sector estratégico de la ciudad de Ibarra que tenga una proyección de desarrollo a nuevos escenarios, ambientes con mayor vegetación, con la finalidad de que los usuarios disfruten de tranquilidad, y un medio ambiente sano y apto para este tipo de actividad.

- d. **Área del terreno**

Para la implementación del centro de atención para el adulto mayor se tomara en cuenta: la dimensión del terreno, área verde, fácil acceso cercanía del mercado meta.

- e. **Disponibilidad de talento humano**

Es muy importante disponer de talento humano en la cantidad o calidad requerida (conocimientos, competencias y habilidades necesarias para desempeñar los diferentes cargos de la mejor manera).

Para determinar la Microlocalización del Centro “Mundo Dorado”; se determinó tres posibles sitios de localización que son los siguientes:

- A. Sector de Huertos Familiares de Azaya.
- B. Sector, de Yahuarcocha.
- C. Sector de Chorlaví.

Estos sectores disponen de factores de localización más apropiados para este tipo de actividad económica, debido principalmente a que reúnen características esenciales que el centro de recreación necesita y su localización es un poco alejada a la urbe céntrica de la ciudad de Ibarra.

2.2.2.2 Matriz de localización

A los factores localizacionales se les asignó un peso en relación a su importancia relativa. La sumatoria de los pesos debe ser 1,00. (El peso asignado está exclusivamente a criterio de la autora). La calificación de cada factor de los sitios pre asignados (A, B y C) se asumió en una escala de 1 a 10 puntos.

Para obtener la calificación ponderada se multiplicó el peso por la calificación de cada factor. De acuerdo a criterios técnicos se asignó el peso correspondiente a cada uno:

Cuadro # 2.1. MÉTODO CUALITATIVO POR PUNTOS

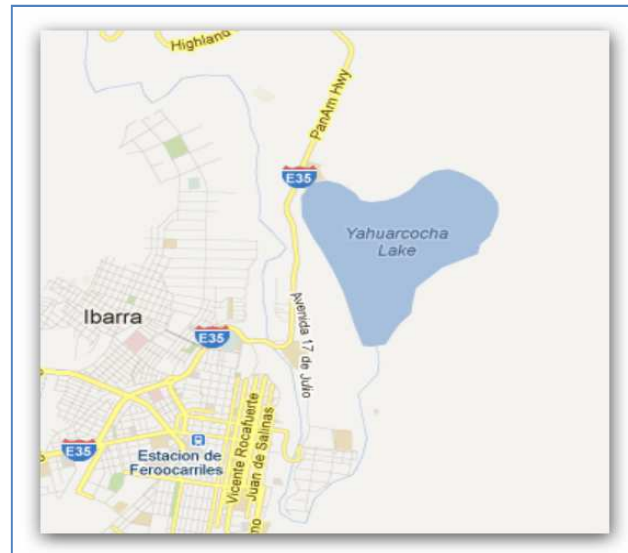
FACTOR RELEVANTE	PESO	A		B		C	
		Calf.	Calf. Pond.	Calf.	Calf. Pond.	Calf.	Calf. Pond.
Servicios Básicos	0,20	6	1,2	10	2	7	1,4
Medios de Transporte	0,20	7	1,4	10	2	7	1,4
Sector estratégico	0,15	7	1,05	10	1,5	7	1,05
Disponibilidad de terreno y costo	0,30	8	2,4	10	3	7	2,1
Disponibilidad de recurso humano	0,15	5	0,75	8	1,2	6	0,9
TOTAL	1,00		6,8		9,7		6,85

Fuente: (SCRIBD, 2012)

Se asigna una calificación a cada Factor en una localización de acuerdo a una escala predeterminada como por ejemplo de cero a diez. La suma de las calificaciones ponderadas permitirá seleccionar la localización que acumule el mayor puntaje

Mediante esta Matriz de valoración cualitativa (Método cualitativo por puntos) determina que la mejor opción para implementar el proyecto corresponde al sector de B que corresponde al sector de Yahuarcocha que representa un puntaje de 9,7. Este sector reúne con los requisitos necesarios para el funcionamiento del centro “Mundo Dorado”, por lo que cuenta con el lugar apropiado para la atención que requieren los adultos mayores desde el punto de vista técnico y de posible satisfacción de los clientes por su clima, vegetación, tranquilidad e infraestructura.

Mapa 1.1 MAPA DE YAHUARCOCHA DONDE SE UBICARÁ EL PROYECTO



Fuente: (GOOGLE EARTH, 2012)

En las encuestas aplicadas a los adultos mayores en el estudio de mercado se determina que el 74,60% tienen preferencia que el centro de recreación y cuidado del

adulto mayor este localizado en el sector norte de la ciudad de Ibarra correspondiente a Yahuarcocha.

Este sector dispone de los servicios básicos agua potable, alcantarillado, energía eléctrica, calles adoquinadas, veredas, servicios de cabinas telefónicas, transporte urbano, servicios de bomberos, policía y otros. El área de terreno donde se implementará el proyecto es de 2.240m².

2.3 INGENIERÍA DEL PROYECTO

El centro “Mundo Dorado” tiene como finalidad ofertar al público servicios de recreativos y atención para el adulto mayor, entre los servicios recreativos y terapia física que se consideró más relevantes e importantes obtenidos como resultado del estudio de mercado son los siguientes:

Actividades de tratamiento físico

Actividades recreativas

Talleres de manualidades

Como servicios complementarios el centro ofrecerá asistencia médica, psicoterapeuta, psicológica, servicio de bar restaurante y transporte.

Tratamiento físico

El servicio de ejercicios son prácticamente a través espacios físicos adecuados y con las máquinas que son necesarias como: bicicletas fijas, caminadoras, maquina múltiple, caballetes y otros similares al de un gimnasio convencional. Este proceso estará dirigido por un instructor técnico acompañado del Psicoterapeuta y medico geriátrico, con la finalidad de que las actividades sean orientadas en forma técnica y de acuerdo a las edades y condiciones físicas y emocionales de los adultos mayores.

Actividades recreativas

Dentro de las actividades recreativas los adultos mayores tendrán acceso a diferentes actividades como: ping-pong, bailoterapia y danza, y serán dirigidas por un experto.

Talleres de manualidades

Los talleres de manualidades se desarrollarán mediante principios andragógicos que permitan a los adultos mayores aprender haciendo, creando un ambiente de aprendizaje abierto y participativo que cumple con las siguientes características:

- Atender en forma integral al adulto mayor como un instrumento de relajación, y de interrelación con las personas.
- Desarrollar y recuperar los hábitos básicos de trabajo y habilidades sociales.

- Aplicar metodologías de intervención social desde el punto de vista de formación, fomentando el bienestar del adulto mayor.
- Aplicar conocimientos gerontológicos múltiples que permita satisfacción en este tipo de población.
- Permiten el aprendizaje directo dentro de una estructura específica

Los talleres de manualidades corresponden a pintura en tela, pirograbado, técnicas de repujado en aluminio, pintura en madera, elaboración de muñecos, pintura en vidrio, cerámica, bisutería en general y bisutería indígena.

Requisitos de ingreso

Los requisitos para poder ingresar al centro de recreación “Mundo Dorado” serán mediante entrevistas, previas, con el interesado o con familiares del mismo en dependencia del tipo de situación social que tenga el adulto mayor.

Cuadro # 2.2. REQUISITOS DE INGRESO

COMPONENTE	ESPECIFICACIONES
Requisitos de ingresos	Adultos mayores que sepan valerse por sí mismo (no estar discapacitado)
Horarios	Lunes a Viernes De 09:00 a 13:00 y de 15:00 a 19:00
Costo	Diario \$ 4.50, Mensual \$ 90, Anual \$ 850

2.3.1 Procesos de prestación de servicio

Para la elaboración de los procesos se realizara de acuerdo al mapa de proceso que se estructuró en el Capítulo III. Organización de la empresa. El mapa de procesos consta de una representación gráfica de los procesos gobernantes, realización y de apoyo, que se ajusta a la misión y visión del Centro “Mundo Dorado”.

Cada procedimiento está definido con objetivo, alcance, responsables, normas específicas, actividades y diagramas de flujo lo que define su contenido (en qué consiste). El propósito de cada procedimiento es fundamentar en forma sistémica y ordenada las actividades que corresponden a los procedimientos. Los seis aspectos que contempla el formato del procedimiento son pautas marcadas por la práctica internacional y las empresas registradas son los siguientes:

Cuadro # 2.3. FORMATO DE PROCEDIMIENTOS

Aspecto	Concepto
1. Objetivo	Es la razón de ser del procedimiento. Se debe definir para que se crea el procedimiento. Es recomendable iniciar con verbos, como: “Sistematizar”, “Reglamentar”, etc.
2. Alcance	En este reglón se debe definir la amplitud que se tiene el procedimiento. Se debe especificar desde donde se inicia hasta donde concluye dicho procedimiento.
3. Procedimiento	Se debe pormenorizar cada uno de los actores que intervienen en el procedimiento así como las actividades que realizan, utilizando las técnicas playscrip, en esta etapa del procedimiento, se le explica al lector “quién hace qué” y “Cuándo”.
4. Responsable	En este reglón se debe especificar cuál es el responsables de las actividades.
5. Definiciones	En este reglón se debe explicar algún término que resulte ajeno para el lector o quienes conforman algún grupo o comité en particular que participe en el procedimiento.

Fuente: Alberto G. Alexander Servant. Manual para documentar sistemas de Calidad.

Pag. 168.









Una vez consignado los procedimientos respectivos se elaboró los diagramas de flujo estructurales, considerando todas las convenciones del mismo, para facilitar su aplicabilidad, pertinencia y racionalización de cada procedimiento. El diagrama de procedimientos permite tener una visión más clara del procedimiento y cada una de sus actividades.

La representación gráfica del procedimiento será el instrumento que sirva de guía a la ejecución en forma ordenada y lógica de la secuencia de las actividades, facilitará el

conocimiento del procedimiento que se describe, a través de las actividades, y los productos a obtener.

El diagrama de flujo es una herramienta de gran importancia para el levantamiento, análisis, diseño, mejoramiento y control de los procedimientos. La simbología utilizada fue la siguiente:

Simbología utilizada

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
	El símbolo terminal indica el INICIO O FIN del diagrama de flujo, puede ser acción o lugar. Es necesario describir dentro del símbolo la palabra “Inicio” o “Final”.
	Este símbolo representa la operación o la actividad que se lleva a cabo en un procedimiento.
	Representa una actividad predefinida expresada en otro diagrama.
	La respuesta o la pregunta planteada será generalmente SI o NO y deberán escribirse sobre las líneas de flujo, que señalan los diferentes caminos.
	El CONECTOR representa la conexión o el enlace una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo. Debe usarse este símbolo para evitar cruces entre líneas del flujo o para llegar a una mejor distribución de los símbolos.
	El conector de páginas representan una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo, de la documentación o información, del mismo procedimiento.
	Símbolo de ARCHIVO que representa la guarda o almacenamiento de documentos de manera temporal.
	El símbolo documento representa cualquier que entre, se utilice, se envíe, se reciba, se genere o salga del procedimiento. De incluirá las copias que sean utilizadas.

Fuente: (ISO 9000 -1:, 2010)

2.3.1.1 Procesos gobernantes

	PROCESOS GOBERNANTES	Clave: PF-00 Revisión: Fecha: 2013 Hoja: 1 /1
--	---------------------------------	--

PROCEDIMIENTOS DE PLANIFICACIÓN DE TALLERES DE CAPACITACIÓN	Clave: PF-01 Revisión: Fecha: 2013 Hoja: 1 /4
--	--

OBJETIVO:

Diseñar y elaborar los programas de talleres de manualidades.

ALCANCE

Realizar actividades de manualidades para adultos mayores

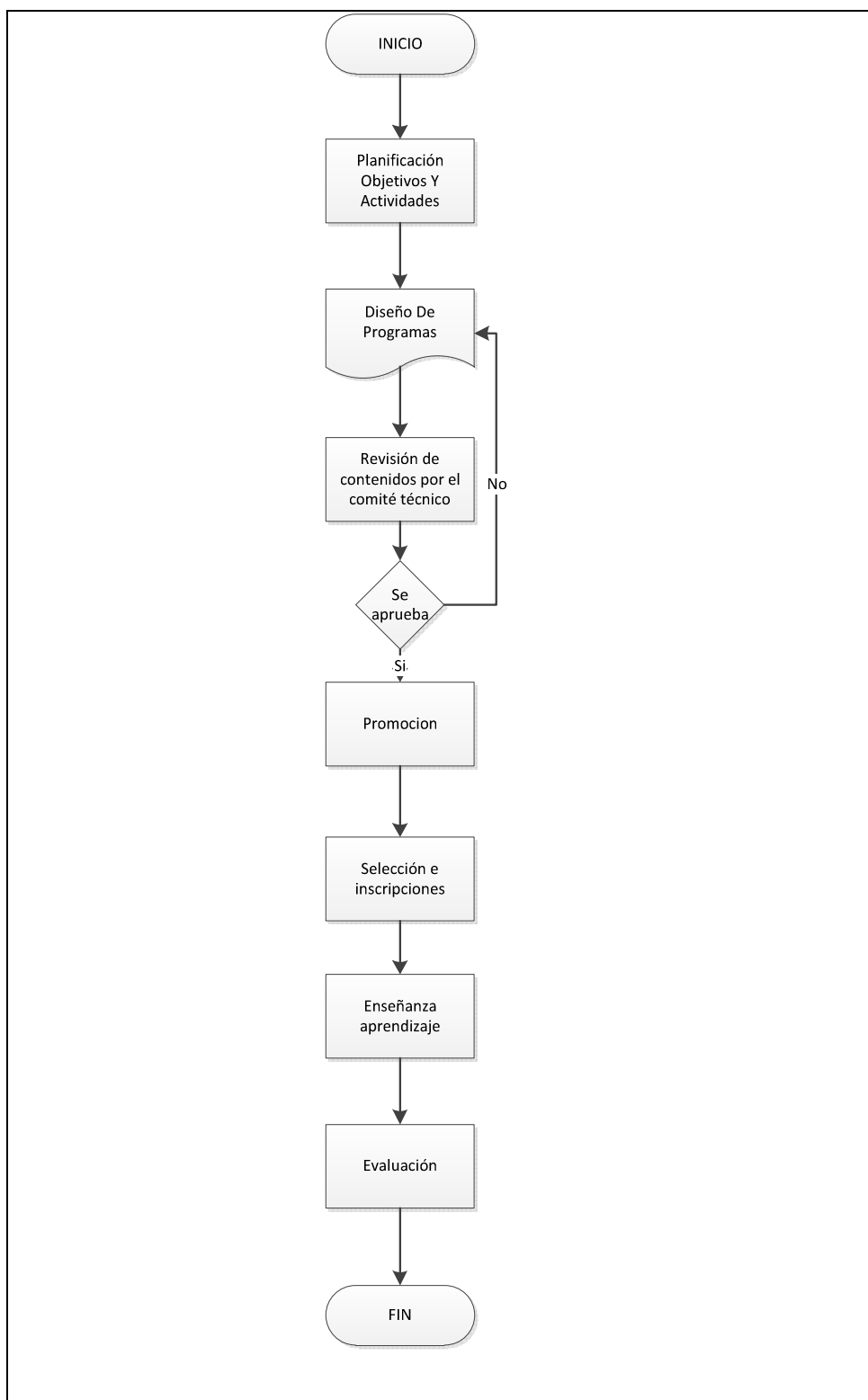
RESPONSABLES

Gerente- Instructor

DEFINICIÓN

La planificación es un proceso de toma de decisiones para alcanzar un futuro deseado, teniendo en cuenta la situación actual y los factores internos y externos que pueden influir en el logro de los objetivos.

Nº	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	El proceso de talleres de manualidades básicamente partirá de la estructura de un diseño curricular de los respectivos talleres las actividades del proceso del diseño curricular serán las siguiente:	Instructor
2	Diseño curricular de los talleres. Se procede a elaborar los programas de las unidades modulares o cursos; definiendo los contenidos correspondientes en forma sistemática, secuencial y lógica.	Instructor
3	Revisión de contenidos por el comité técnico. El equipo de trabajo anteriormente señalado procederá a revisar y validar los programas de atención. Una vez aprobados se determinará los medios didácticos para los talleres, el personal docente (instructores) y la infraestructura que se requiere para el desarrollo de los talleres de manualidades.	Gerente -Instructor
4	Promoción. En esta etapa se procederá a efectuar la promoción y difusión de la oferta de atención del Centro “Mundo Dorado” a través de diferentes técnicas como: reuniones de socialización con los diferentes segmentos de mercado o clientes potenciales. Se elaborará material publicitario escrito como: dípticos, trípticos y otros. Se utilizará también medios de comunicación como la televisión, radio, prensa escrita para hacer la promoción respectiva.	Gerente
5	Selección e inscripciones. Se procederá a seleccionar a los potenciales participantes de los talleres manuales bajo criterios y reglamentos que tendrá el centro. A continuación se procederá hacer los respectivos procesos para su inscripción.	Instructor
6	Enseñanza – aprendizaje. Es el proceso de desarrollo de los talleres aplicando, el diseño y la metodología programática basada en competencias, con un enfoque interdisciplinario, intercultural de actuación formador, de aprendizaje.	Instructor
7	Evaluación. Se aplicará metodologías de evaluación dinámicas integradoras que caractericen el buen desempeño del adulto mayor.	

DIAGRAMA DE FLUJO

<p>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE ACTIVIDADES FÍSICAS CON UN ENFOQUE DE MEJORAMIENTO CONTINUO</p>	<p>Clave: PF-01 Revisión: Fecha: 2013 Hoja: 1 /3</p>
--	--

OBJETIVO:

Determinar las acciones y responsabilidad que implica los procesos de planificación y promoción de las actividades físicas del centro “Mundo Dorado”.

ALCANCE

Realizar actividades de gestión de actividades físicas.

RESPONSABLES

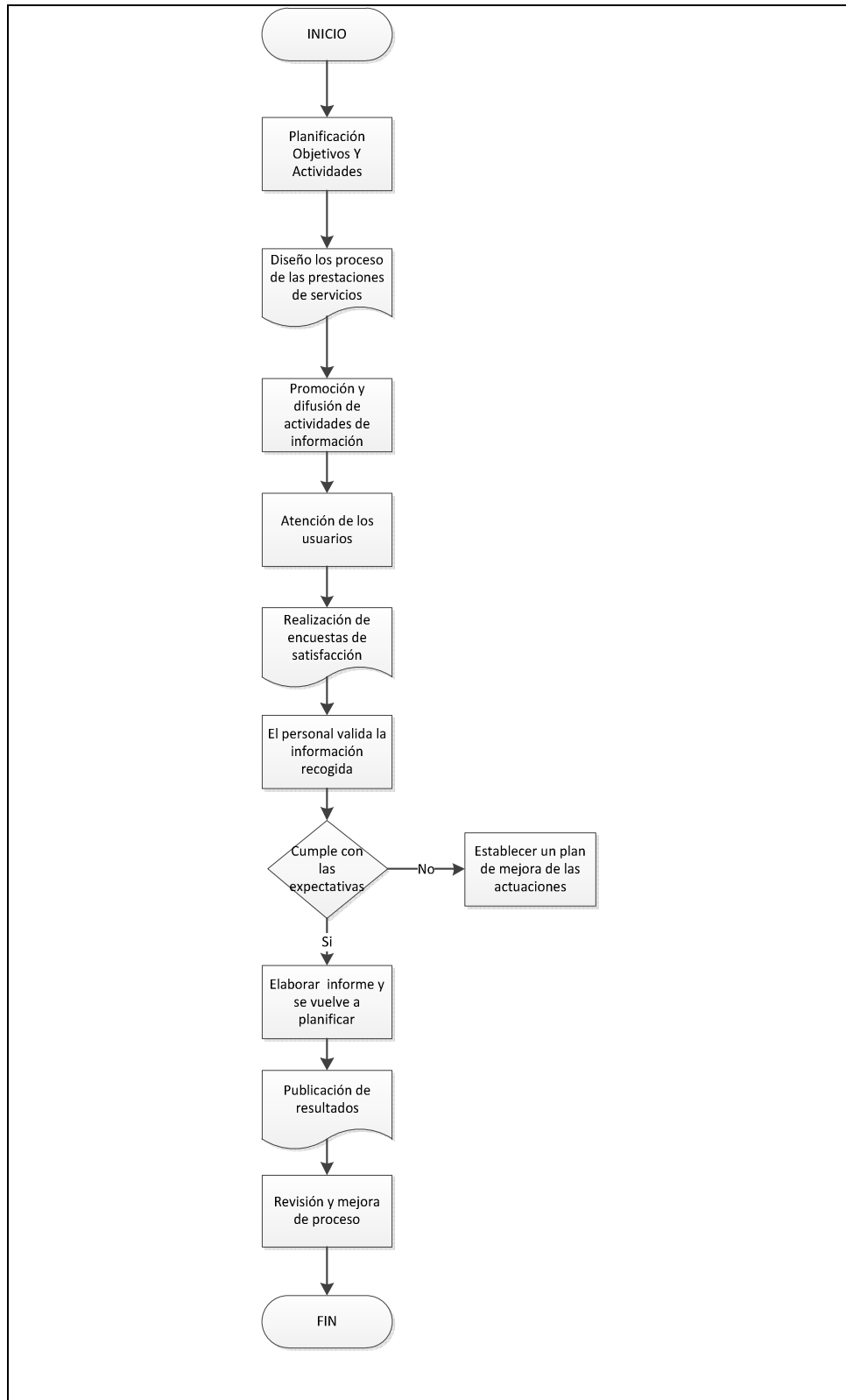
Gerente e instructor

DEFINICIÓN

Define el Mejoramiento Continuo, como un esfuerzo para aplicar mejoras en cada área de las organizaciones a lo que se entrega a clientes.

El proceso de mejoramiento. Es un medio eficaz para desarrollar cambios positivos que van a permitir ahorrar dinero tanto para la empresa como para los clientes, ya que las fallas de calidad cuestan dinero.

Nº	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Planificación de los objetivos de las actividades físicas, previo a la realización de esta planificación, se identifican las necesidades y expectativas de los usuarios del servicio.	Instructor
2	Diseñar el proceso de las prestaciones que va ofrecer el servicio, revisando y preparando la documentación necesaria para el desarrollo de los procesos del centro.	Instructor
3	Difusión de actividades e información. A través de Páginas web, dípticos de información, documentos impresos, correos entre otros.	Gerente
4	Atención a los usuarios. Fichas de inscripción, folletos informativos, páginas web.	Gerente
5	Una vez finalizada cada actividad se realiza a los usuarios encuestas sobre servicios de actividad física prestados, intentando mejorar las instalación y su equipo en caso de ser necesario, para satisfacer la demanda del usuario.	Instructor
6	El personal valida los datos recogidos	Instructor
7	Analiza de datos. Memoria anual, plan de mejoras	Gerente
8	Si el resultado ha sido negativo se establece un plan de mejora de las actuaciones, si este a resultado positivo se elabora un informe general de los proceso y se vuelve y se vuelve planificar las actividades para el siguiente periodo.	Gerente
9	Publicación de resultados. Memoria, informe, documentos más relevante	Gerente
10	Revisión y mejora de proceso	Gerente e instructores

DIAGRAMA DE FLUJO

2.3.1.2 Procedimientos de realización

	PROCESOS DE REALIZACIÓN	Clave: PF-00 Revisión: Fecha: 2013 Hoja: 1 /1
--	-------------------------	--

**PROCESOS DE REALIZACIÓN DEL
CENTRO “MUNDO DORADO”**

- PROCEDIMIENTOS DE CUIDADO FÍSICO
- PROCEDIMIENTOS DE TALLERES DE MANUALIDADES
- PROCEDIMIENTOS DE ACTIVIDADES RECREATIVAS

OBJETIVO:

Orientar al cliente o usuario a realizar ejercicios físicos de manera organizada que permitan equilibrar fuerzas, tanto internas como externas y bajo control de un experto en tratamiento físico.

ALCANCE

Realizar ejercicios básicos de resistencia, estiramiento, equilibrio y fuerza.

RESPONSABLES

Instructor

DEFINICIÓN

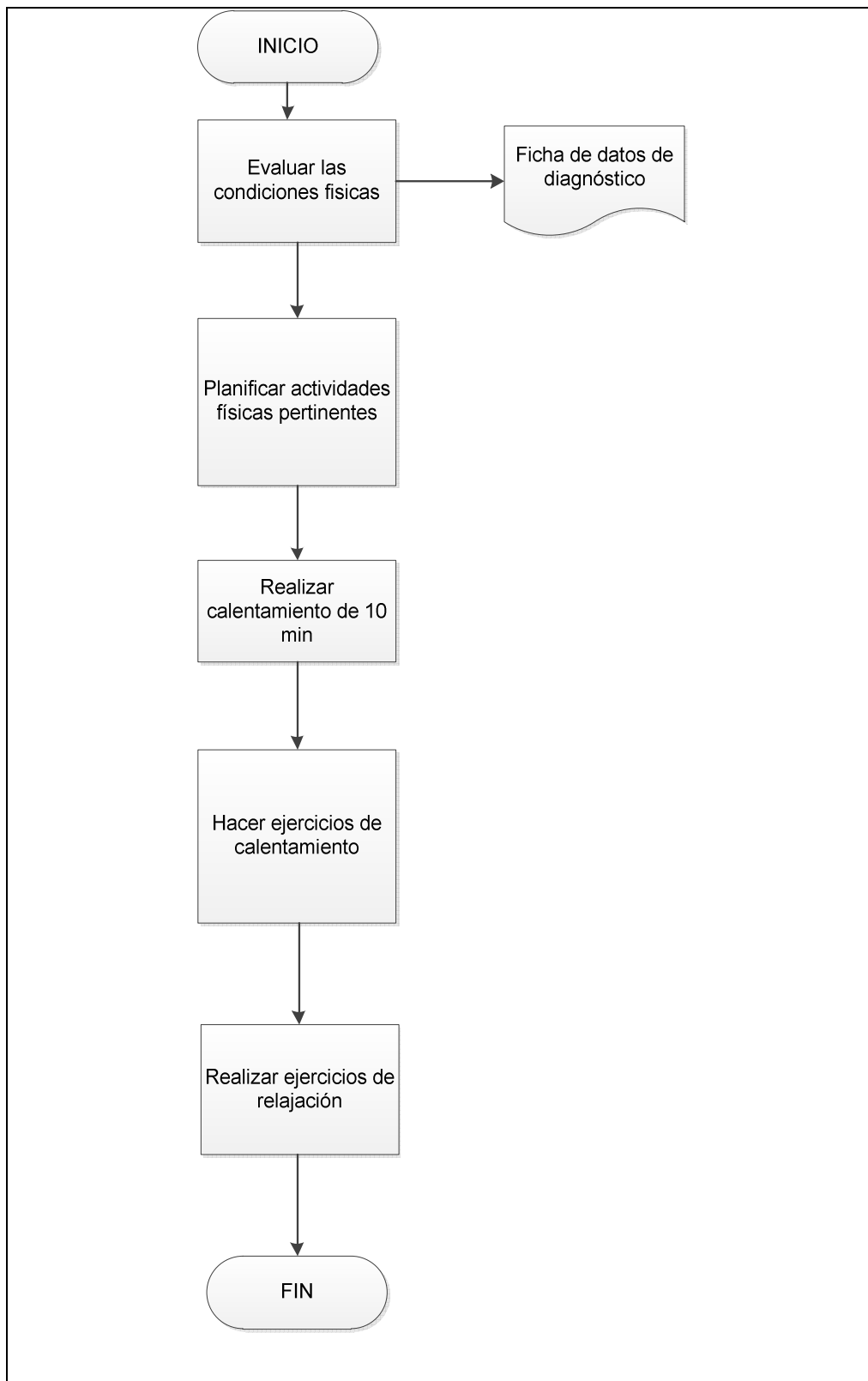
Ejercicios de resistencia. Fundamentales para mejorar la fragilidad, potenciar la masa y la fuerza muscular, el equilibrio en bipedestación, capacidad aeróbica, la flexibilidad, la velocidad de la marcha y capacidad de subir escaleras. Son ejercicios de musculación suaves como el levantamiento de pesos leves a moderados. Se recomienda la realización de ejercicios de resistencia muscular en los músculos de las extremidades inferiores y superiores, con una regularidad de dos a tres veces por semana.

Ejercicios de estiramiento. Los ejercicios de estiramiento son actividades que mejoran la flexibilidad, tales como o inclinaciones extensiones, incluyendo doblar y estirar el cuerpo.

Ejercicios de equilibrio. Se trata de ejercicios lentos de mantenimiento de posición y de presión: caminar siguiendo una línea recta, caminar con un pie, siguiendo el otro, subir o bajar escaleras con mucha lentitud, caminar de puntillas o con los talones entre otras.

Ejercicios de fuerza. Son de fortalecimiento son actividades que se desarrollan los músculos y fortalecen los huesos como: flexionara y extender los brazos y piernas en diferentes direcciones, así como sentarse y apararse de una silla en forma repetida.

N°	ACTIVIDADES	RESPONSA BLE
1	Se llevara a cabo una evaluación para ver el nivel de actividad que posee cada Adulto Mayor.	Instructor
2	Una vez realiza la fase anterior se iniciara el trabajo físico 3 veces por semana sin exceder los 30 min diarios, mismos que se incrementaran conforme las condición física del usuario.	Instructor
3	Se iniciara el programa con las siguientes fases: Fase Inicial o de Calentamiento: que deberá ser de 10 min. Con trabajo por grupos musculares en flexibilidad y luego un poco de velocidad.	Instructor
4	Fase de Fortalecimiento: que al inicio será de 15 min. Y se incrementará conforme a la condición física del adulto mayor.	Instructor
5	Fase de Relajación: que será de 5 min. Y que incluye ejercicios de flexibilidad y equilibrio.	Instructor

DIAGRAMA DE FLUJO

	PROCEDIMIENTO DE TALLERES DE MANUALIDADES	Clave: PF-01 Revisión: Fecha: 2013 Hoja: 1 /3
--	---	--

OBJETIVO:

Realizar programas que estén orientados a promover el quehacer manual, su mejoramiento, la innovación y la aplicación de nuevos recursos con el fin de lograr la creación de obras manuales con funcionalidad.

ALCANCE

Realizar actividades manuales.

RESPONSABLES

Instructor de manualidades

DEFINICIÓN

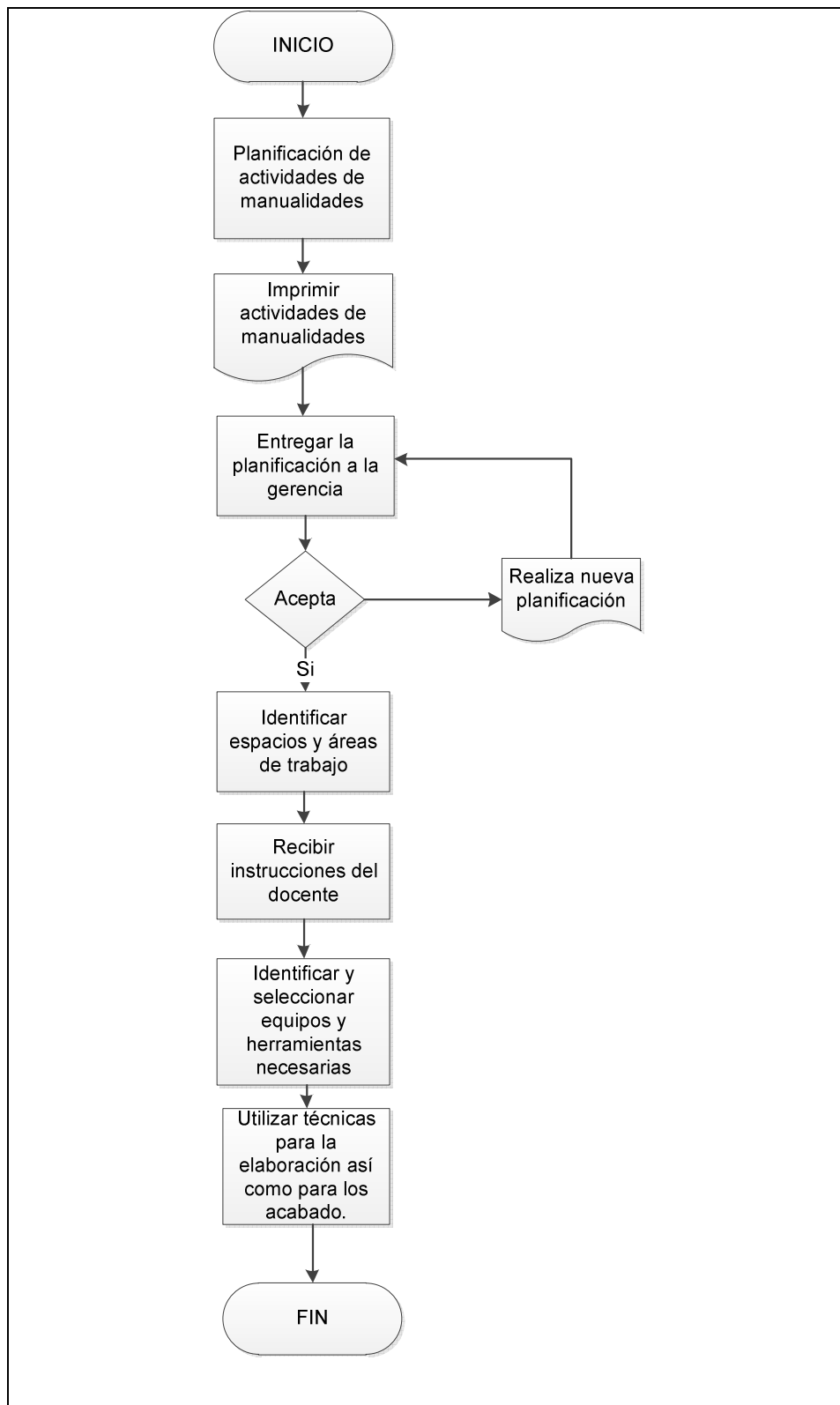
Manualidades son trabajos efectuados con las manos, con o sin ayuda de herramientas. Son labores en las que se busca una realización personal, una creatividad, o es una forma de desconectar del trabajo o bien como entrenamiento para combatir el tedio o el aburrimiento.

Bisutería. Son trabajos realizados en las se utiliza materiales muy diverso en que se produce objetos o materiales de adorno que imitan a la joyería pero que están hechos de materiales no preciosos.

Texturas: Pirograbado en madera, lona, técnicas de pintura en todas las alternativas y en general todo lo relacionado con las manualidades.

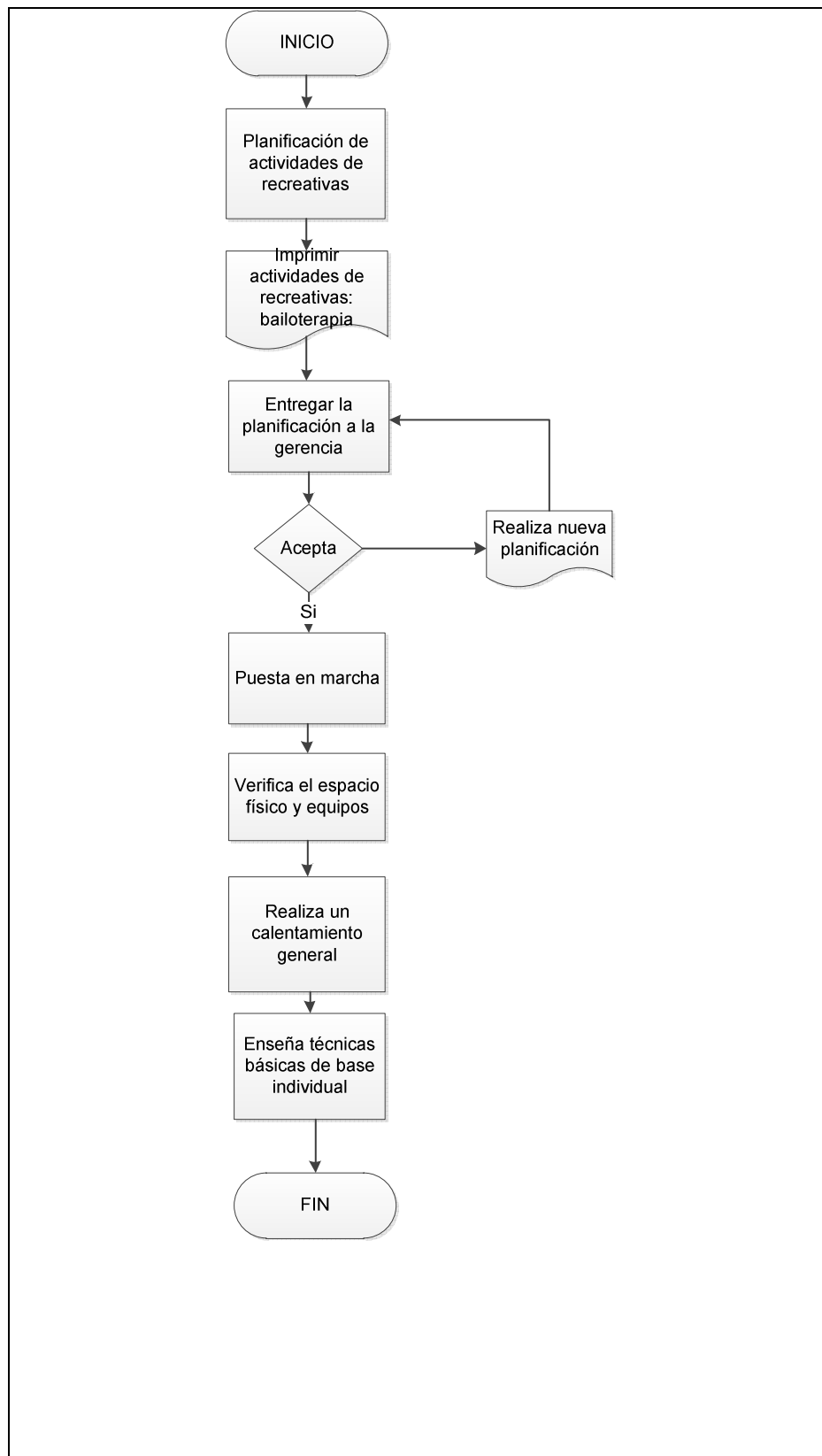
Muñequería: Muñecos Peluche, Trapo, Cajas Decorativas, Empaques y Moños

	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Planificación de la actividades de manualidades	Instructor
2	Entregar la planificación a la gerencia	Instructor
3	Puesta en marcha de las actividades de manualidades	Instructor
4	Identifica espacios y áreas de trabajo teniendo en cuenta las medidas de seguridad pertinentes.	Instructor
5	Ordenar y limpiar el área de trabajo.	Instructor
6	Verificar los materiales que estén completos	Instructor
7	Recibir instrucciones de docente.	Instructor
8	Identificar los materiales y toma apuntes.	Instructor
9	Selecciona equipo y herramientas necesarios.	Instructor
10	Utiliza distintas técnicas en función al modelo a desarrollar, siguiendo las instrucciones del docente.	Instructor
11	Realiza los acabados y prestación de los servicios de los diferentes modelos según procedimientos establecidos.	Instructor

DIAGRAMA DE FLUJO

	PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES RECREATIVAS	Clave: PF-01 Revisión: Fecha: 2013 Hoja: 1 /3
<p>OBJETIVO:</p> <p>Las actividades recreativas generalmente estarán diseñadas para que los adultos mayores desarrollen un sicomotricidad gruesa en concordancia con ritmos musicales de tal forma que exista un fortalecimiento y un mejoramiento en su estructura muscular y ósea.</p> <p>ALCANCE</p> <p>Realizar actividades recreativas para adultos mayores.</p> <p>RESPONSABLES</p> <p>Instructor de bailoterapia</p> <p>DEFINICIÓN</p> <p>Actividades recreativas son técnicas que no están orientados a una meta específica y que ejercen su efecto de un modo indefinido e indirecto.</p> <p>Bailo terapia es un nuevo tipo de terapia que tiene dos momentos, uno terapéutico y otro preventivo que se expresa en la capacidad de desarrollar determinadas potencialidades que fortalecen al organismo evitando así la aparición de determinadas enfermedades.</p> <p>Aeróbicos: De entre las actividades más recomendadas para la tercera edad se destacan los aeróbicos. El motivo principal es el de mantener el funcionamiento circulatorio, metabólico y coronario en buen estado.</p>		

Nº	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Planificación de la actividad recreativa	Instructor
2	Entregar la planificación a la gerencia	Instructor
3	Si la planificación entregada se acepta puede iniciar la instrucción, y si es negativo se envía las correcciones para una nueva presentación.	Gerente
4	Puesta en marcha de las actividades recreativas	Instructor
5	Calentamiento general: movilidad articular, estiramiento, interpretación musical.	Instructor
6	Realizar técnicas básicas de base individual de los ritmos musicales. Realizar actividades aeróbicas como: caminar, correr, marchar, nadar, pedalear, subir escaleras, etc.	Instructor
7	Ejercicios de respiración o relajación.	Instructor
8	Despedida de la clase	Instructor

DIAGRAMA DE FLUJO

2.3.1.3 PROCESOS DE APOYO

	PROCESOS APOYO	Clave: PF-00 Revisión: Fecha: 2013 Hoja: 1 /1
--	-----------------------	--

**PROCESOS DE APOYO PARA EL
CENTRO “MUNDO DORADO”**

- PROCEDIMIENTOS DE SELECCIÓN DEL TALENTO HUMANO
- PROCEDIMIENTOS CONTABLES
- PROCEDIMIENTOS DE INGRESOS DE CAJA

	PROCESOS SELECCIÓN DEL TALENTO HUMANO	Clave: PF-01 Revisión: Fecha: 2013 Hoja: 1 /3
--	--	--

OBJETIVO:

Aplicar las técnicas de selección de la entrevista con sus diferentes etapas (preparación de la entrevista, ambiente físico del sitio donde se elaborara la entrevista, uso de formulario de respuestas).

ALCANCE

Etapas de selección del talento humano

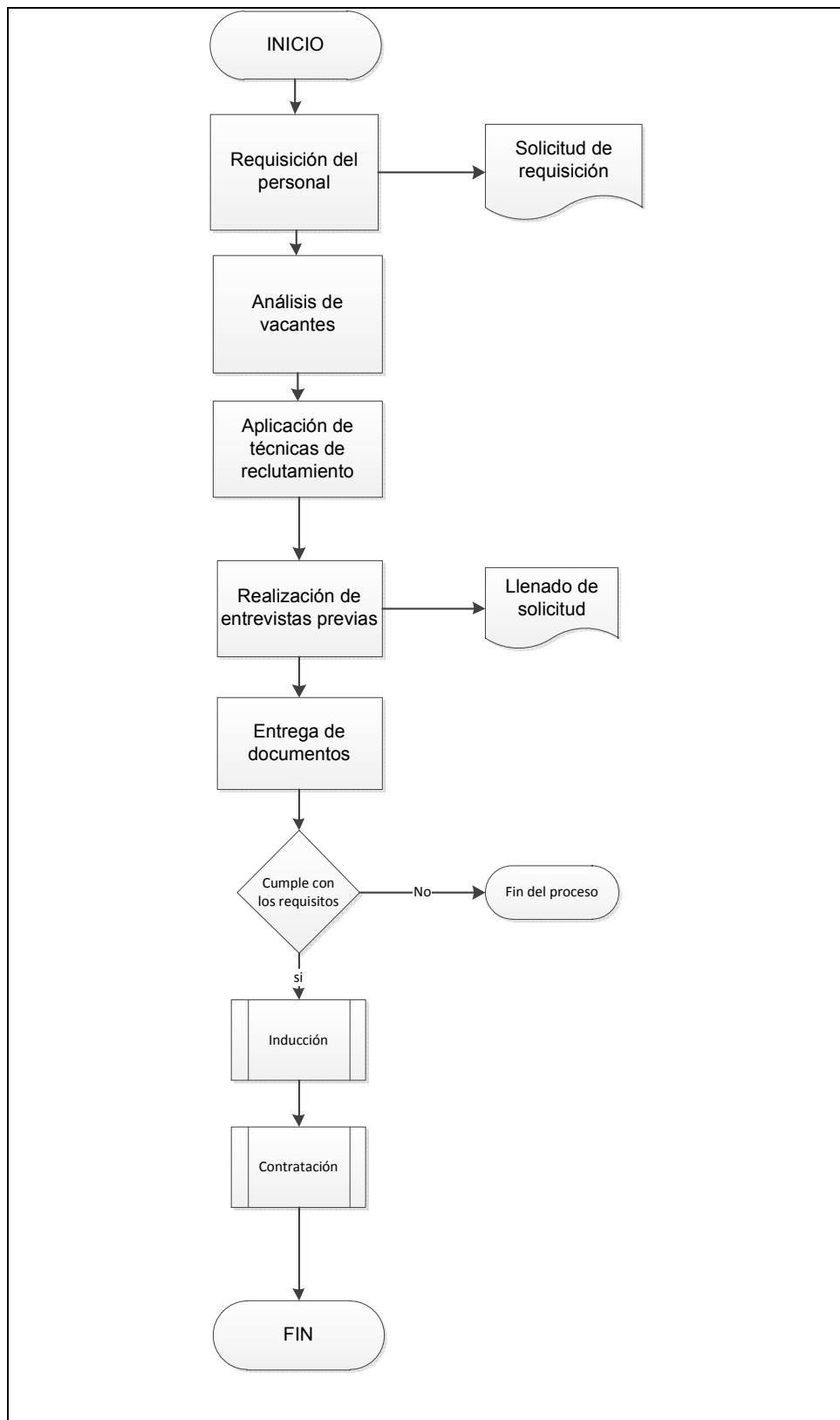
RESPONSABLES

Gerente

DEFINICIÓN

Reclutamiento. Es un proceso de comparación de las exigencias del cargo o puesto con el perfil, competencias de los candidatos con la finalidad de mantener la objetividad y precisión de análisis y descripción del cargo.

Nº	ACTIVIDADES	RESPONSAB LE
1	Requisición del personal y partida presupuestaria	Gerente
2	Análisis del vacante	Gerente
3	Aplicación de las técnicas de reclutamiento.	Gerente
4	Realizar las entrevista previas a los candidatos	Gerente
5	Aplicación de técnicas (educación, técnicas y conocimientos generales de acuerdo al área de trabajo requerido)	Gerente
6	Entrega de documentos	Gerente
7	Entrevista definitiva y revisión de la documentación.	Gerente
8	Inducción al lugar de trabajo	Gerente
9	Contratación mediante una solicitud de contratación.	Gerente

DIAGRAMA DE FLUJO

	PROCEDIMIENTOS CONTABLES	Clave: PF-01 Revisión: Fecha: 2013 Hoja: 1 /3
--	---	--

OBJETIVO:

Proporcionar las operaciones y registros contables conforme se ejecuten las transferencias en la organización. El sistema contable serán procedimientos mediante medios electrónicos que deben ser programados en el libro diario general, mayorizaciones, estados financieros e informes contables.

ALCANCE

Procedimiento contable de acuerdo a las normas

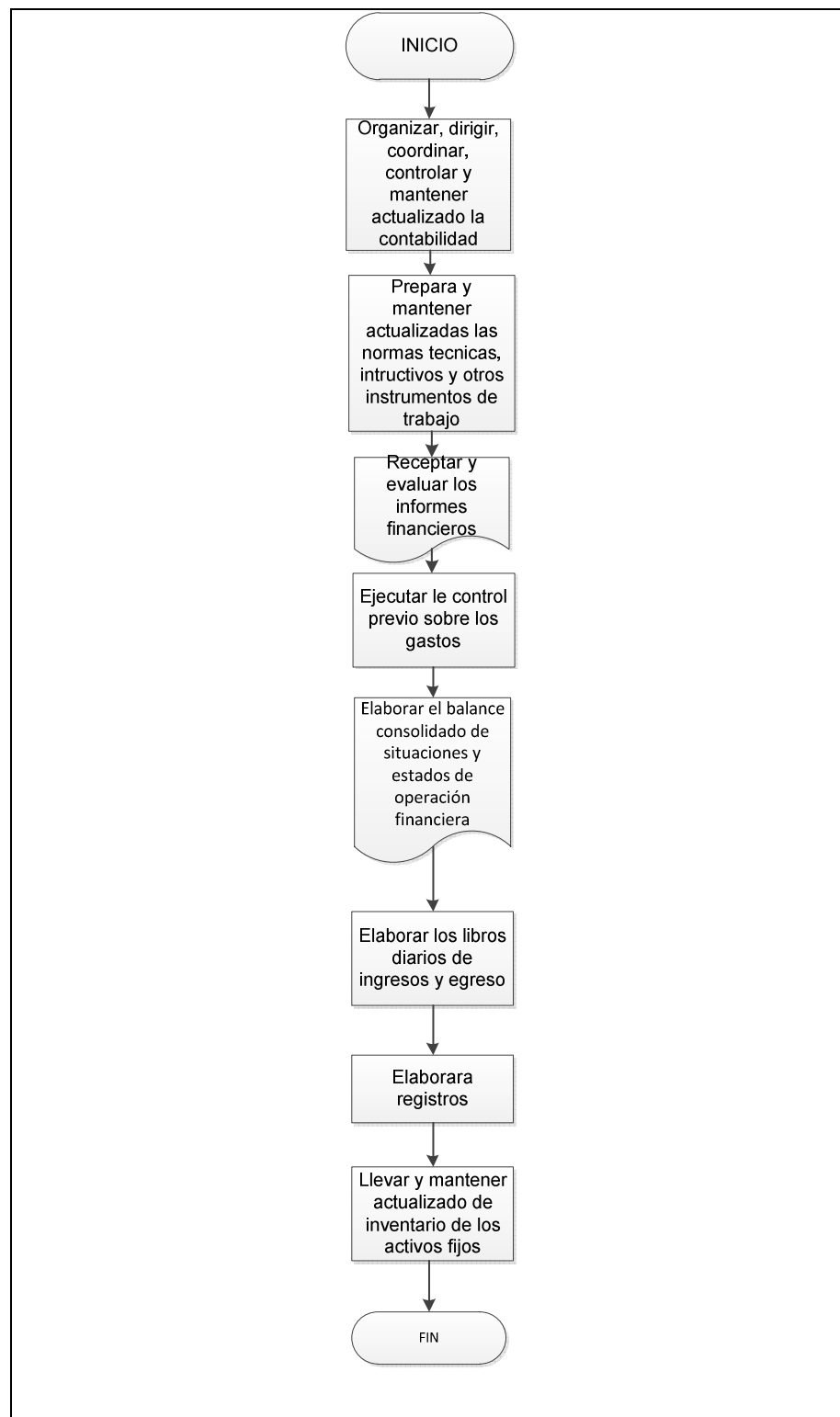
RESPONSABLES

Contadora

DEFINICIÓN

Procedimientos contables se refiere a como una organización registran las transacciones del día a día, prepara resultados financieros e informes operativos declaraciones.

N°	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Organizar, dirigir, coordinar, controlar, mantener actualizado el sistema de contabilidad del centro.	Contadora
2	Preparar y mantener actualizadas las normas técnicas, instructivos y otros instrumentos de trabajo relacionados con el sistema de contabilidad del centro.	Contadora
3	Receptar y evaluar los informes financieros relacionados con los activos, pasivos y patrimonio e ingresos y gastos de las Comisión.	Contadora
4	Ejecutar el control previo sobre gastos.	Contadora
5	Elaborar los balances consolidado de situaciones y estados de operación financiera del centro.	Contadora
6	Elaborar los libros diarios de ingresos, egresos y general de la asociación y conciliarlos mensualmente con el mayor general, los mayores auxiliares y la cuenta Bancos;	Contadora
7	Tramitar los comprobantes de pagos pre-numerados, debidamente sustentados en la documentación correspondiente a la transacción;	Contadora
8	Elaborar registros sobre costos de los diferentes cursos y acciones de formación profesional que se realiza en la asociación.	Contadora
9	Llevar y mantener actualizado el inventario de los activos fijos del centro; y las demás que le asigne la comisión de financiera.	Contadora

DIAGRAMA DE FLUJO

	PROCEDIMIENTOS DE INGRESOS DE CAJA	Clave: PF-01 Revisión: Fecha: 2013 Hoja: 1 /3
--	---	--

OBJETIVO:

Establecer los procedimientos, para recibir y recaudar los dineros que ingresan a la centro por cualquier concepto de su naturaleza de actividad.

ALCANCE

Procedimiento de ingresos de caja del centro

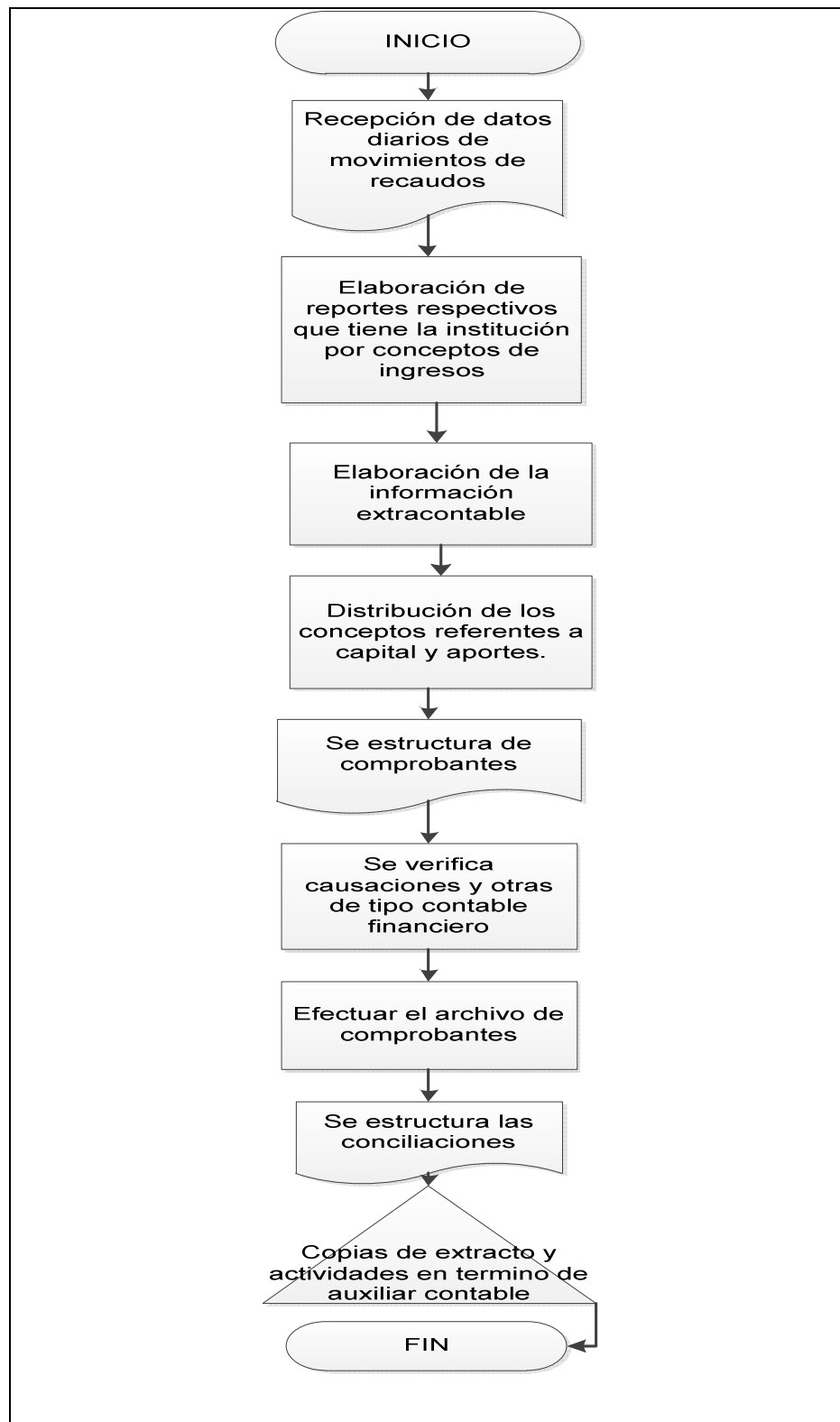
RESPONSABLES

Contadora

DEFINICIÓN

Ingresos de caja. Es un documento probatorio de uso interno que justifica y documenta la entrada de dinero en caja en aquellos casos en que no existe otro documento que respalde la operación.

N°	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Recepción de datos de acuerdo a los movimientos de ingresos que se ha recaudado.	Contadora
2	Elaboración de los reportes respectivos que tiene el centro por concepto de ingresos.	Contadora
3	Elaboración de la información extracontable, si esto amerita. Se procede a clasificar los ingresos sean estos de los distintos aportes que tiene la institución o de algún tipo de crédito.	Contadora
4	Se efectúa la correspondiente distribución de los conceptos referentes a capital, aportes o intereses que ha obtenido del centro.	Contadora
5	Se estructura la respectiva generación de comprobante o de documentos en línea.	Contadora
6	Se verifica la causaciones y otras de tipo contable financiero.	Contadora
7	Se procede a efectuar el archivo de comprobantes.	Contadora
8	Se estructura las conciliaciones y generación de comprobantes de ajuste. En el caso de que existan partidas conciliatorias, se investigará su procedencia para su explicación técnica respectiva.	Contadora
9	Si no existen partidas conciliatorias, se verifica y se autoriza.	Contadora
10	Archivo de copias de extracto y actividades en términos de auxiliar contable.	Contadora

DIAGRAMA DE FLUJO

2.3.1.3 Programa de Actividades

Utilizando el diagrama de Grant se procedió a esquematizar las actividades que desarrollarán durante los años operativos del Centro “Mundo Dorado”. Las actividades se enmarcan en relación a los procesos y tiempos planificados para su ejecución. Este cronograma de actividades tipo será aplicado en forma secuencial para todos los años.

Cuadro # 2.4 PROGRAMA DE ACTIVIDADES PARA LOS SERVICIOS DEL CENTRO “MUNDO DORADO”

CRONOGRAMA	Meses											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. Promoción y difusión	CONSTANTE											
2. Selección	[Barra verde]											
3. inscripciones	[Barra amarilla]											
4. Ejecución de los talleres	[Barra amarilla]	[Barra verde]	[Barra amarilla]	[Barra verde]	[Barra amarilla]	[Barra verde]	[Barra amarilla]	[Barra verde]	[Barra amarilla]	[Barra verde]	[Barra amarilla]	[Barra verde]
5. Evaluación	[Barra blanca]	[Barra verde]	[Barra blanca]	[Barra verde]	[Barra blanca]	[Barra verde]	[Barra blanca]	[Barra verde]	[Barra blanca]	[Barra verde]	[Barra blanca]	[Barra verde]
7. Seguimiento	CONSTANTE											

Servicios	Meses											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Ejecución de los talleres	[Barra amarilla]	[Barra verde]	[Barra amarilla]	[Barra verde]	[Barra amarilla]	[Barra verde]	[Barra amarilla]	[Barra verde]	[Barra amarilla]	[Barra verde]	[Barra amarilla]	[Barra verde]
Masajes y ejercicios básicos	TODOS LOS MESES CON DOS HORAS DIARIAS EN CADA TALLER A DESARROLLARSE											
Actividades recreativas	TODOS LOS MESES CON DOS HORAS DIARIAS EN CADA TALLER A DESARROLLARSE											
Talleres de manualidades	TODOS LOS MESES CON DOS HORAS DIARIAS EN CADA TALLER A DESARROLLARSE											
Servicios de Bar	TODOS LOS MESES CON DOS HORAS DIARIAS EN CADA TALLER A DESARROLLARSE											

Fuente: Investigación directa

2.3.1.4 Requerimiento de Edificios - Distribución Física

Para el funcionamiento del centro “Mundo Dorado” se requiere de las siguientes áreas físicas: una área del terreno de 2.260m²; con las siguientes características: 70m de largo por 32m de ancho (anexo 8). Las áreas con sus respectivos metrajes se describen a continuación:

Cuadro # 2.5. DISTRIBUCIÓN DE ÁREAS DEL CENTRO**“MUNDO DORADO”**

ÁREA	DESCRIPCIÓN	m²
1. Operativos	1.1 Aulas taller	120,00
	1.2 Área de juegos de mesa pingpong, villar, sala de baile.	90,00
	1.3 Áreas verdes para actividades de gimnasia, aeróbicos y otros deportes al aire libre.	1200,00
	1.4 Piscina	70,00
	1.5 Bar – restaurant	80,00
2. Administrativos	2.1 Recepción – secretaria	25,00
	2.2 Contabilidad	30,00
	2.3 Gerencia	30,00
	2.4 Administración-Mercadeo	30,00
	2.5 Consultorio médico – Fisioterapeuta.	55,00
3. Otros	3.1 Espacios verdes, veredas, accesos	530,00
TOTAL		2.260,00

Fuente: Investigación directa

El área total operativa es de 1.560m², el bloque administrativo es de 170 m² y el área de espacios verde, veredas, parqueadero y acceso 530m². El detalle técnico se demuestra en el plano arquitectónico del proyecto en el Anexo 8.

Diseño arquitectónico

El diseño arquitectónico está realizado por un especialista (en este caso, Arquitecto), para que diseñe los planos y el Presupuestos de construcción civil del Centro de Recreación para el adulto mayor tomando en cuenta las necesidades específicas de espacio, usos, área de terrero, presupuesto asignado, tiempo de ejecución, etcétera).

Se adjunta planos realizados por un Arquitecto. Adjunto Anexo 8 y 9.

Diseño constructivo

Es un Programa de Diseño que realizo el Arquitecto de los resultados de la investigación con una lista que identifica los componentes del sistema y sus requerimientos particulares que se denomina Programa Arquitectónico.

Componentes del Programa Arquitectónico:

- Acceso
- Pórtico
- Garaje
- Aulas taller
- Área de juegos
- Áreas verdes
- Piscina
- Bar- Restaurant
- Oficinas
- Veredas y accesos

En el Anexo 9 se detalla un esquema gráfico, el cual representa todos y cada uno de los elementos del programa.

2.3.1. 5 *Requerimiento de talento humano*

El requerimiento del talento humano de acuerdo al organigrama estructural y funcional del proyecto así como en relación a sus procesos: gobernante, de realización y de apoyo es el siguiente:

Cuadro # 2.6. TALENTO HUMANO

DENOMINACIÓN	NUMERO
Gerente General	1
Secretaria recepcionista	1
Contador	1
Promotor de ventas	1
Conserje	1
Psicólogo	1
Médico geriátrico	1
Instructor de baile y aeróbicos	1
Instructor de manualidades	1
Fisioterapeuta	1
Total	10

Fuente: Investigación directa

2.3.1.6 *Requerimientos de equipo*

Para el funcionamiento, el centro de recreación y atención requerirá de los siguientes equipos y mobiliarios operativos:

Cuadro # 2.7. EQUIPOS – MOBILIARIO OPERATIVOS

CONCEPTO	UNIDAD	CANTIDAD
Infocus marca EPSON	Unidad	2
Equipos de informática	JUEGO	2
Pupitres bipersonales en tablero MDF	Unidad	40
Escritorios y silla para instructores en las aulas	JUEGO	2
Pizarrón de tiza líquida	Unidad	2
Sillas para aulas	Unidad	80
Archivador para las aulas	Unidad	4
Juego completo de elementos de terapia física	JUEGO	1
Herramientas menores para manualidades.	JUEGO	20
Televisores – plasmas	Unidad	3
Mesas de billar	Unidad	2
Mesas de ping pong	Unidad	2
Camilla para departamento médico	Unidad	1
Camilla para masajes	Unidad	2
Botes de basura	Unidad	12

Fuente: Investigación directa

2.3.1.7 Requerimientos de equipo – mobiliario administrativo

El centro de recreación y atención necesita adquirir para su funcionamiento administrativo los siguientes muebles y equipos:

Cuadro # 2.8. EQUIPOS – MOBILIARIO

ADMINISTRATIVOS Y VENTAS

CONCEPTO	UNIDAD	CANTIDAD
Equipos de Informática	Unidad	4
Teléfono – fax	Unidad	2
Teléfono	Unidad	2
Estaciones de trabajo en tablero MDF decorativos.	JUEGO	4
Juego de sala de star.	JUEGO	2
Juego de Misceláneos de oficina	JUEGO	3
Archiveros de tableros MDF	Unidad	4
Botes de basura	Unidad	4

Fuente: Investigación directa

2.3.1.8 Estimación de la inversión

El centro de recreación y atención para el adulto mayor estima una inversión inicial de USD330.863 y corresponde a las siguientes partidas:

Cuadro # 2.9. INVERSIÓN ESTIMADA

AÑO	INVERSIÓN
1. Inversiones fijas	
Terreno	55.250,00
Construcción civil	217.079,00
Equipos operativos	13.700,00
Muebles y enseres operativos	12.460,00
Muebles y enseres administrativo y ventas	4.474,00
Equipos de informática de operación	3.300,00
Equipos de informática de administración y ventas	3.600,00
Total inversiones fijas	309.863,00
2. Gastos preoperativos	3.000,00
3. Capital de trabajo	18.000,00
Total inversiones	330.863,00

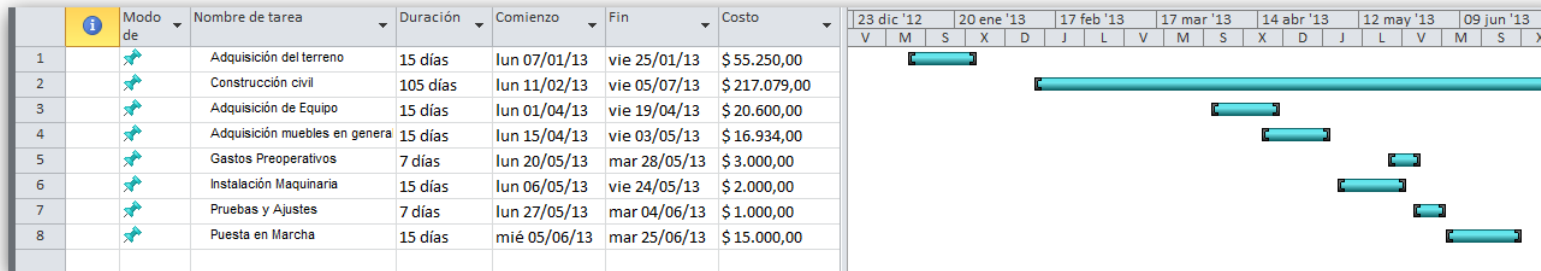
Fuente: Investigación directa

2.3.2 Calendario de Ejecución del Proyecto

El calendario de ejecución del proyecto se realizó en base a las decisiones de inversión de orden lógica que tendrá el proyecto. De esta forma se elaboró un calendario de avance físico y valorado de las actividades más relevantes del proyecto.

Cuadro # 2.10 CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN

PROYECTO: “CENTRO MUNDO DORADO”



Proyecto: Proyecto1 CENTRO MU Fecha: vie 17/08/12	Tarea		Resumen inactivo	
	División		Tarea manual	
	Hito		Sólo duración	
	Resumen		Informe de resumen manual	
	Resumen del proyecto		Resumen manual	
	Tareas externas		Sólo el comienzo	
	Hito externo		Sólo fin	
	Tarea inactiva		Fecha límite	
	Hito inactivo		Progreso	

Página 1

CAPITULO III

3. LA EMPRESA Y SU ORGANIZACIÓN

3.1 LA EMPRESA

3.1.1 Nombre o razón social de la Empresa.

**CENTRO DE RECREACIÓN Y ATENCIÓN PARA EL ADULTO MAYOR
“MUNDO DORADO” S.A.**

3.1.2 Tipo de empresa

La empresa será una Compañía Anónima de conformidad con la sección VI de la Ley de Compañías.

Requisitos:

El centro de recreación y atención para el adulto mayor tendrá que cumplir con los siguientes requisitos:

- Reserva del nombre de la compañía en la Superintendencia de Compañías.
- Elaboración de la minuta, que incluirá el contrato constitutivo, el estatuto social y la integración de capital. Debe llevar la firma de un abogado.
- Depositar los aportes en numerarios en una cuenta especial de “integración de capital” abierta en un banco, a nombre de la compañía en formación.
- El certificado de depósito emitido por el banco, con el detalle del aporte que corresponda a cada socio; se incorporará a la escritura de constitución deberá estar pagado por lo menos el 25% del capital social.

- Presentar en una Notaria para que se eleve a escritura pública.
- Si se aporta en bienes muebles o inmuebles serán avaluados por los socios o peritos designados por ellos. El avalúo se agregará a la escritura.
- Solicitud de aprobación de la constitución de la compañía dirigida a la Superintendencia de Compañías, adjuntando tres copias certificadas de la escritura respectiva.
- Aprobación mediante resolución expedida por la Superintendencia de Compañías.
- Publicación del extracto de la escritura en uno de los periódicos de mayor circulación en el cantón del domicilio de la compañía.
- El Notario que autorizó la escritura de constitución toma nota al margen de la matriz de dicho instrumento de contenido de resolución aprobatoria.
- Obtención de la patente Municipal.
- Afiliación a la Cámara de producción de acuerdo a su objeto social.
- Inscripción en el Registro Mercantil de la escritura y la Resolución de la Superintendencia de Compañías.
- Emisión e inscripción de los nombramientos de los representantes legales en el Registro Mercantil.
- Inscripción en el Registro Único de Contribuyentes.
- Autorización de la Superintendencia de Compañías para que los fondos de la cuenta de “integración de capital” sean retirados.

3.2 BASE FILOSÓFICA DE LA EMPRESA

3.2.1 Misión

Promover servicios de recreación y atención a adultos mayores mediante el desarrollo personal, social y mejoramiento de su capacidad psicomotriz, psicológica y física, fomentando acciones de bienestar y buscando mejorar la calidad de vida de los mismos.

3.2.2 Visión

Ser una institución con prestigio, reconocida a nivel nacional en servicios de recreación y atención para adultos mayores, así como implementar programas culturales recreativos, preventivos e institucionales que permitan y aseguren el mejoramiento social del adulto mayor para que se fortalezca en su entorno familiar.

3.2.3 Estrategia Empresarial

Estrategia Corporativa

Para definir la estrategia corporativa, en la cual se basará todas sus acciones el centro de recreación y cuidado, será necesario establecer la estrategia competitiva a seguir en forma integradora examinando los diferentes cambios de dirección del mercado, está relacionada con el objetivo y el alcance global de la organización para satisfacer las expectativas de todos los accionistas como:

- Generar nuevos negocios o programas a su portafolio
- Evaluación del entorno, los recursos y objetivos de la empresa.

- Diferenciación de vender servicios que sean único y originales, que se distinga de la competencia ya sea por su precio, la variedad de sus servicios, el brindar un buen servicio o atención al cliente, en ofrecer servicios adicionales etc.
- Concentrarse o enfocarse la atención en un segmento específico del mercado, es decir, concentrar los esfuerzos en vender servicios que satisfagan las necesidades o gustos de un determinado grupo de consumidores.

Estrategia Genérica

Para lograr ventajas competitivas que permitan un desempeño superior al de sus competidores, se aplicará las estrategias genéricas basadas en: liderazgo en costos, diferenciación y enfoque o segmentación.

Liderazgo en Costos.- Esta estrategia consistirá en adoptar un conjunto de políticas y decisiones orientadas a obtener una ventaja duradera en costos, con amplia cobertura en los segmentos de mercado. Se aplicará el sistema de costos por procesos y departamentalización de forma que se pueda medir los costos incurridos y minimizarlos al máximo para obtener precios de los servicios acorde a las expectativas de los clientes.

Diferenciación.- Esta estrategia buscará que los productos y servicios que se oferten se vean diferentes a los de la competencia. La diferenciación deberá lograrse con características que los diferentes clientes valoren por ejemplo:

- Ofertando una atención personalizada, de acuerdo a los productos y servicios, aplicando las normativas técnicas que corresponden a cada uno de estos.

- Se capacitará al talento humano en temáticas que tienen relación con la atención de adultos mayores.

La diferenciación proporcionará ventajas competitivas de importancia, punto que desarrollará lealtad en los clientes y reducirá la sensibilidad al factor precio y permitir mayores márgenes operativos – financieros.

Enfoque o Segmentación.-

Enfocarse en un segmento o grupo de segmentos del mercado seleccionando acciones para lograr ventajas competitivas de sus productos y servicios de acorde a las necesidades de los clientes.

- Incrementar la satisfacción de los consumidores
- Permite aprovechar mejor los recursos

Estrategias Competitivas

Para obtener ventajas competitivas sostenibles y congruentes con la estrategia genérica seleccionada, resulta importante identificar factores como:

- Diseñar servicios de acuerdo a las necesidades del mercado meta.
- Desarrollar una cultura organizacional a través de cursos de capacitación al talento humano, implementando el trabajo en equipo, liderazgo.

- Aplicar acciones que permitan llegar al mercado meta así, como levantar información respecto a las necesidades específicas de sus clientes, con la finalidad de que estas necesidades se transformen en requerimientos técnicos de los servicios.

- Establecer una búsqueda continua de oportunidades de diversificación e integración que permitan dentro de la empresa compartir o transferir ventajas competitivas duraderas.

Estrategias de Posicionamiento

El posicionamiento en el mercado de un servicio, es el lugar que ocupa el producto en la mente de los clientes en relación de los productos de la competencia es por eso que el centro tomo las siguientes estrategias:

- Crear estrategias de posicionamiento en cuanto al precio calidad de los servicios.

- Posicionamiento de acuerdo al estilo de vida de los adultos mayores, como los beneficios que obtiene al utilizar el servicio que es mejorar la calidad de vida del adulto mayor.

3.2.4 Objetivos Estratégicos

- Innovación: en los procesos de servicio, mediante la adaptación creativa al entorno.

- Trabajo en equipo: motivar que todas las personas estén comprometidas con la organización y actúen arduamente para alcanzar un objetivo común.
- Mejora continua: actitud de proponer acciones que permitan mejorar los procesos internos y aumentar la satisfacción de los clientes.
- Servicio: actitud de satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos superando las expectativas de quienes esperan un servicio de calidad, generando un ambiente agradable.

3.2.5 Principios y valores

El centro de recreación y cuidado tendrá como política los siguientes principios:

Calidad: La incorporación de este principio, compromete a la empresa y a sus miembros a realizar su trabajo altamente elaborados para poder entregar a los clientes un servicio final competitivo que cumpla ampliamente con sus expectativas.

Servicio al Cliente: Proveeremos productos innovadores, tarifas competitivas, y el mejor servicio al cliente. El Cliente es Primero, nuestra filosofía es la base de nuestra cultura. Cada contacto con nosotros deberá resultar en una positiva y productiva experiencia para nuestros clientes.

Reconocimiento a los Empleados: Nuestros empleados son la fuerza y lo más valioso de esta empresa. Nosotros promocionamos un ambiente de respeto, integridad, desarrollo personal y profesional para nuestros empleados.

Trabajo en Equipo: Nuestro servicio se orienta a fomentar el trabajo de todos con excelencia por lo que hacerlo en equipo es indispensable para evitar fallas que nos perjudiquen a todos.

Motivación: Debido a que el trabajo debe ser de calidad y bajo un tiempo determinado, es indispensable que el personal sienta que la empresa retribuye su esfuerzo a través de cursos, capacitación y premios de tal manera que va a comprometer sus mejores esfuerzos en su labor diaria.

Solidaridad Social: La empresa brinda una valiosa contribución al bienestar social de los adultos mayores del país pues fomenta el cumplimiento de las nuevas políticas del gobierno, en lo que se refiere a la inclusión y cohesión social, especialmente con los adultos mayores y personas con algunas capacidades especiales.

3.2.5.1 Valores institucionales.

Respecto: valorar al adulto mayor como ser integral y sujeto de derecho, enfatizando el respeto absoluto a la dignidad de la persona.

Puntualidad: Los servicios y talleres impartidos estarán en horarios acordados con el cliente, de igual forma el cumplimiento de obligaciones con los empleados y proveedores de la empresa.

Orden: Es indispensable que nos guiemos por la filosofía de un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar, de tal manera que aprovechemos nuestro tiempo y lo dediquemos a mejorar.

Seguridad: La empresa tiene en sus manos la seguridad de sus clientes, por lo que su labor cotidiana de todos es estar pendientes de los sistemas de seguridad para que el adulto mayor se sienta seguro en el momento de asistir al centro.

Ética: Esta filosofía trata de la moral, de cómo la conducta de los miembros de la empresa contribuye para realizar y entregar a los clientes servicios de recreación y atención que estén dentro de los parámetros de calidad.

Responsabilidad: Este principio se fundamenta en la capacidad de la empresa para cumplir adecuadamente sus obligaciones frente a los clientes, es decir no dejar de hacer su trabajo bajo ninguna circunstancia.

Honestidad: Cada día se encontrará la oportunidad de ser mejor, respetando la ley, la moral, la salud y nuestro compromiso como empresa.

3.3 La organización

Para obtener una administración eficiente, eficaz y efectiva de los recursos disponibles de la empresa, se basará una estructura sistemática cuyo objetivo será minimizar los defectos a través de estrategias de mejoramiento continuo. Antes será necesario estructurar una cultura de calidad para que los procesos tengan:

- Una comunicación directa y un compromiso en el personal de la empresa.

Para que el plan de administración sea productivo deberá prepararse planes de calidad para definir:

- Asignación específica de responsabilidades en la estructura organizativa de la empresa y el proceso de calidad.
- Procedimientos, métodos e instrucciones específicas del proceso.
- Preparación de hojas de procesos, de control y seguimiento.
- Métodos de evaluación del proceso de calidad
- Planear la calidad relacionando los aspectos de los productos.

Calidad y Competitividad

La calidad y competitividad será el paradigma de “excelencia” de los servicios de la empresa, para posicionarse y persuadir satisfactoriamente a los clientes. La calidad tendrá que ser administrada, innovada en todos los procesos y en toda la organización.

Para tener calidad será necesario cumplir con los requisitos técnicos de los procesos operativos y administrativos, por tanto será importante mantener: las relaciones internas con proveedores / clientes, administrar en términos de costo / beneficio, inversión / rentabilidad, calidad en el diseño de las operaciones, los servicios, lo que asegurará las ventas de la empresa.

La calidad deberá empezar en el mercado, lo que conducirá a establecer los verdaderos requisitos de los servicios. Al haber determinado la necesidad el mercadeo, se deberá definir el sector y la demanda del mercado para que los servicios de recreación y

atención que comercializará la empresa estén acordes al precio, calidad, que requieren los clientes.

Para determinar los requisitos de los clientes, en términos de expectativas será importante recolectar datos y análisis de los clientes empleando métodos de encuestas casi – cuantitativos proporcionando variables que coadyuven a la calidad de los productos.

Calidad en todas las funciones.- Para que el Centro de Recreación y Atención sea competitivo, será importante que las diferentes funciones de la organización tengan un lenguaje común para el mejoramiento de la calidad, para lo cual se aplicará rigurosas técnicas, normas, políticas, acciones para que promuevan la administración de calidad.

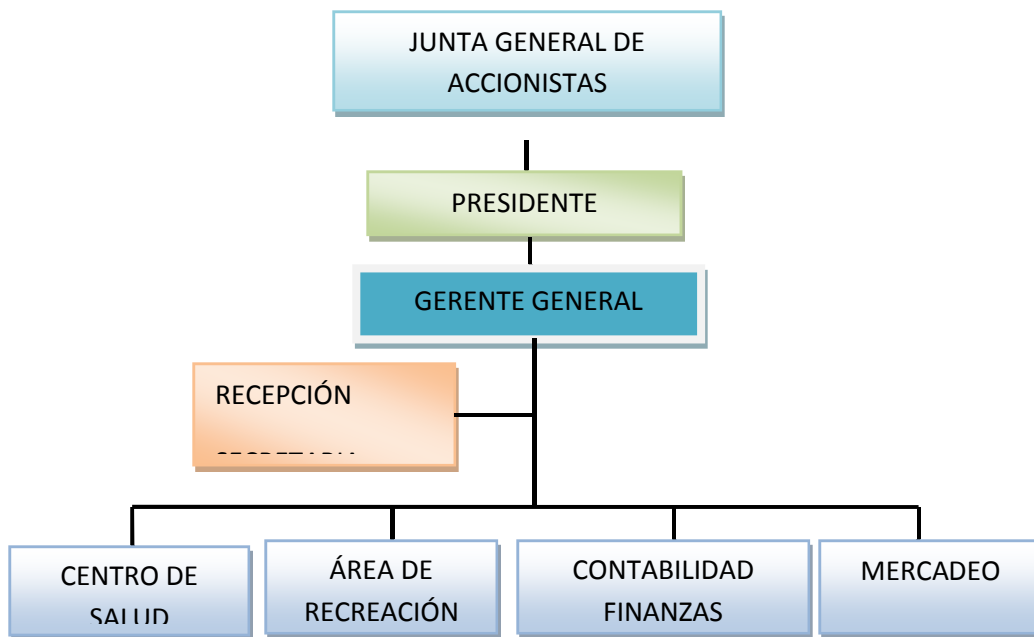
El enfoque de calidad y competitividad, serán las metas de la organización en todos sus niveles. El enfoque se centrará en el desarrollo que se requiere para minimizar los defectos y resolver problemas de calidad.

El compromiso y la comunicación fomentarán la eficacia y efectividad en toda la organización. Las técnicas y los sistemas de control serán importantes como requisito principal, basado en el trabajo en equipo en todos los niveles.

3.3.1 Organigrama Estructural

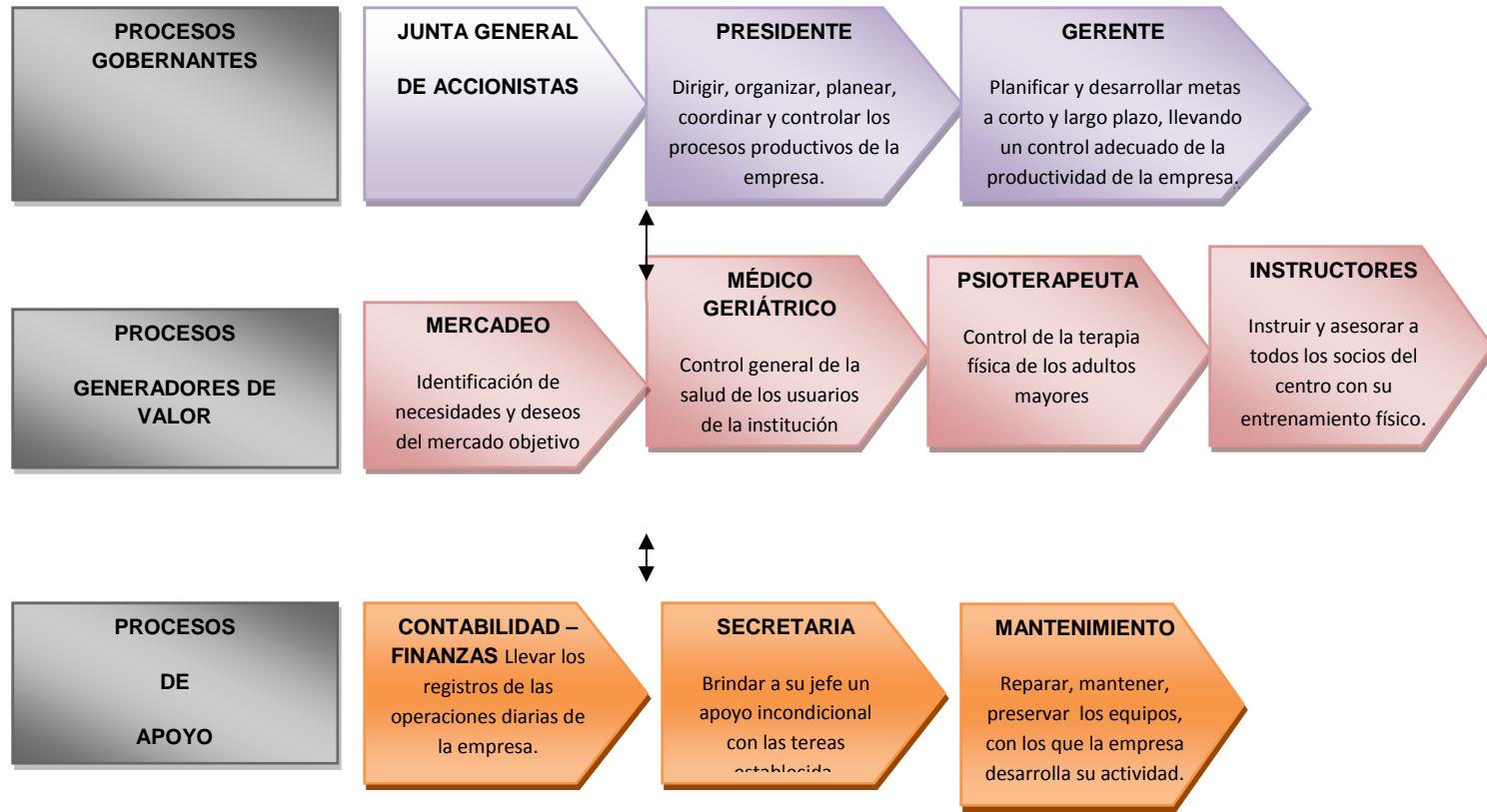
El organigrama estructural del Centro de Recreación y Atención está proyectado por los sistemas de organización los cuales representan un cargo o puesto.

Cuadro # 3.1. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL CENTRO DE RECREACIÓN



Fuente: Investigación directa

Cuadro # 3.2. ESTRUCTURA DE GESTIÓN POR PROCESOS (MAPA DE PROCESOS) del CENTRO DE RECREACIÓN Y ATENCIÓN “MUNDO DORADO” S.A



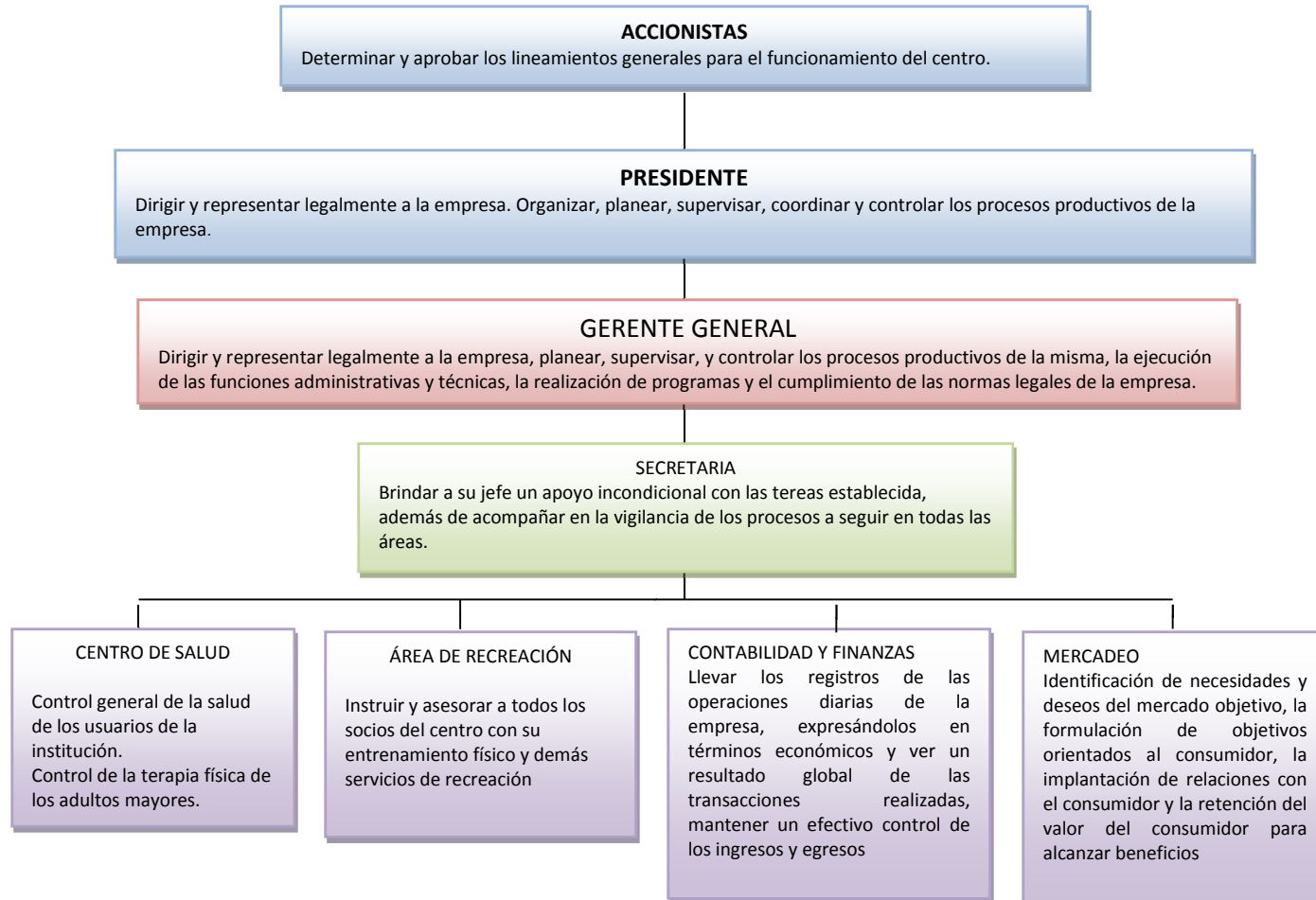
Fuente: Investigación directa

El mapa de procesos es una descripción general de la estructura del sistema de gestión por procesos que tendrá el Centro de Recreación y Atención. Los procesos directivos están fundamentados por la Junta General de Accionistas de la organización, por el Presidente y Gerente. Los procesos de realización son también llamados la cadena de valor de la organización y son los operativos. Los procesos de soporte o apoyo son los necesarios para cumplir los procesos de realización

Esta diagramación del mapa de procesos del Centro contiene tres niveles: el primer nivel es el proceso directivo; el segundo nivel los procesos de realización y el tercer nivel los procesos de soporte. La entrada a los procesos son las necesidades de los clientes y usuarios del centro, las salidas se constituyen los niveles de satisfacción de los usuarios.

Esta filosofía de administración por procesos tiene un enfoque de mejoramiento continuo y permite un uso efectivo, eficiente y eficaz de talento humano en los procesos. En esta propuesta se trata de definir las políticas, los procesos, los procedimientos o funciones que tienen que cumplir las diferentes áreas o departamentos del centro.

Cuadro # 3.3. ORGANIGRAMA FUNCIONAL



TALENTO HUMANO DEL CENTRO DE RECREACIÓN Y ATENCIÓN “MUNDO DORADO” S.A

Nombre del cargo	Procesos	Perfil de competencias	Nº	Requisitos
Gerente general	a) Aprobar programas y presupuestos b) Interpretar estados financieros c) Estudiar contratos d) Revisar y analizar estadísticas	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo integral de gestión administrativa • Manejo de paquetes informáticos • Manejo de herramientas de alta gerencia 	1	a) Título universitario en ingeniería b) Cinco años de experiencia en cargos similares c) Manejo de paquetes informáticos
Secretaria recepcionista	a. Elaboración de documentos interna y externa de la empresa. b. Organizar, registrar y archivar la documentación que ingresa y sale de la empresa.. c. Manejo de correspondencia. d. Atención al publico	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de paquetes informáticos • Relaciones interpersonales 	1	a. Título de secretariado b. Experiencia de 2 años c. Manejo de paquetes de información. d. Disponibilidad de tiempo completo
Contador	a) Solicitar información y transmitir ordenes b) Aprobar presupuestos importantes c) Mantener contacto con clientes d) Todo lo relacionado a tributación de la empresa e) Llevar la contabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Dominio de estrategias de atención al cliente • Gestión financiera en general • Gestión contable/tributaria 	1	a) Título universitario en contabilidad b) Manejo de paquetes contables c) Experiencia en cargos similares
Promotor - ventas	a) Analizar mercados y pronósticos de ventas b) Estudiar problemas operativos c) Supervisar la realización de las programaciones y la calidad de las mismas. d) Proponer un mejoramiento continuo	<ul style="list-style-type: none"> • Promoción y ventas de servicios 	1	a. Título en Ingeniero de marketing b. Experiencia en cargos similares. c. Manejo de portafolio de distribución.

Nombre del cargo	Procesos	Perfil de competencias	Nº	Requisitos
	a) Controlar personal			
Conserje	a) Limpieza de todos los ambientes b) Mensajería c) Guardianía d) Correspondencia	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de limpieza de equipos e infraestructura física • Manejo de comunicación 	1	a) Experiencia en cargos similares
Instructor técnico y de manualidades	a) Participación en los diseños curriculares b) Elaboración socializada con diferentes expertos de programas de estudio de los cursos ocupacionales. c) Desarrollo de los procesos académicos d) Evaluación de los procesos académicos e) Informes de los procesos académicos	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de procesos académicos para adultos mayores • Dominio de enfoques integrales de formación ocupacional para adultos mayores • Manejo de material didáctico audiovisual técnico – práctico 	1	a) Licenciado, en docencia en general b) Manejo y experiencia en cursos de formación ocupacional con adultos mayores c) Capacitación o perfeccionamiento en enfoques académicos andragógicos d) Tener título de formación profesional en manualidades y otros cursos que desarrolla la institución.
Fisioterapeuta	a) Control de la terapia física de los adultos mayores b) Reportes a la gerencia c) Reuniones técnicas	<ul style="list-style-type: none"> • Dominio de la fisioterapia para adultos mayores • Manejo e integración de grupos de adultos mayores 	1	a) Título profesional b) Experiencia en el área c) Ajustarse a los horarios de la institución
Total			7	

Fuente: Investigación directa

**Cuadro # 3.4. TALENTO HUMANO (MODALIDAD CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES) DEL
CENTRO DE RECREACIÓN Y ATENCIÓN “MUNDO DORADO” S.A**

Nombre del cargo	Procesos	Perfil de competencias	No.	Requisitos
Psicólogo	a) Evaluación y diagnóstico de la personalidad, inteligencia y aptitudes de los adultos mayores b) Consultoría y psicoterapia a adultos mayores.	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución de problemas emocionales. • Atención de problemas de conducta 	1	a) Psicólogo clínico b) Experiencia en el área c) Ajustarse a los horarios de la institución
Médico geriátrico	a) Control general de la salud de los usuarios de la institución b) Reportes a la gerencia c) Reuniones técnicas con grupos interdisciplinarios	<ul style="list-style-type: none"> • Dominio de la medicina gerontológica • Manejo de grupos de adultos mayores 	1	a) Médico gerontólogo b) Experiencia en el área c) Ajustarse a los horarios de la institución
Total			2	

Fuente: Investigación directa

CAPÍTULO IV

4. ESTUDIO FINANCIERO

4.1 PRESUPUESTOS

4.1.1 PRESUPUESTO DE INVERSIÓN

El Centro de recreación y cuidado físico “Mundo Dorado” tendrá una inversión inicial fija de USD 330.863,00, la cual está integrado por: Activos fijos con un valor de USD 309.863,00; Activo circulante o capital de trabajo de USD 18.000,00 dólares y Gastos pre-operativos USD 3.000,00.

Cuadro # 4.1 INVERSIONES DEL PROYECTO

ACTIVOS	MONTO	%
Activos fijos	309.863,00	93,65
Capital de trabajo	18.000,00	5,44
Activos preoperativos	3.000,00	0,91
TOTAL	330.863,00	100

Fuente: Investigación Directa

4.1.1.1 DESCRIPCIÓN DE INVERSIONES DE ACTIVOS FIJOS

Los activos fijos están compuestos por los siguientes rubros:

**Cuadro # 4.2 DESCRIPCIÓN DE INVERSIONES
ACTIVOS FIJOS**

MOBILIARIO Y EQUIPOS OPERATIVOS				
CONCEPTO	UNIDAD	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
Infocus marca EPSON	Unidad	2	750,00	1.500,00
Equipos de informática	Juego	2	900,00	1.800,00
Pupitres bipersonales en tablero MDF	Unidad	40	70,00	2.800,00
Escritorios y silla para instructores en las aulas	Juego	2	260,00	520,00
Pizarrón de tiza líquida	Unidad	2	55,00	110,00
Sillas para aulas	Unidad	80	40,00	3.200,00
Archivador para las aulas	Unidad	4	350,00	1.400,00
Juego completo de elementos de terapia física	Juego	1	8.800,00	8.800,00
Herramientas menores para manualidades.	Juego	20	20,00	400,00
Televisores – plasmas	Unidad	3	1.500,00	4.500,00
Mesas de billar	Unidad	2	1.500,00	3.000,00
Mesas de ping pong	Unidad	2	350,00	700,00
Camilla para departamento médico	Unidad	1	130,00	130,00
Camilla para masajes	Unidad	2	180,00	360,00
Botes de basura	Unidad	12	20,00	240,00
Total				29.460,00

Fuente: Investigación Directa

Cuadro # 4.3. MUEBLES Y EQUIPOS ADMINISTRATIVOS Y VENTAS

MOBILIARIO Y EQUIPOS ADMINISTRACIÓN Y VENTAS				
CONCEPTO	UNIDAD	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
Equipos de Informática	Unidad	4	900,00	3.600,00
Teléfono – fax	Unidad	2	120,00	240,00
Teléfono	Unidad	2	50,00	100,00
Estaciones de trabajo en tablero MDF decorativos.	Juego	4	500,00	2.000,00
Juego de sala de star.	Juego	2	380,00	760,00
Juego de Misceláneos de oficina	Juego	3	50,00	150,00
Archiveros de tableros MDF	Unidad	4	300,00	1.200,00
Botes de basura	Unidad	4	6,00	24,00
Total				8.074,00

Fuente: Investigación Directa

Cuadro # 4.4. PRESUPUESTO DE CONSTRUCCIÓN CIVIL

ÁREAS	PRESUPUESTO
Área operativa	90.000,00
Áreas verdes para actividades de gimnasia y deportiva	18.029,00
Piscina	27.300,00
Área administrativa	47.600,00
Espacios verdes y parqueadero	9.300,00
Cerramiento en general incluye portones de ingreso	24.850,00
Total	217.079,00

Fuente: Investigación Directa

Cuadro # 4.5. INVERSIONES FIJAS CONSOLIDADAS

AÑO	INVERSIÓN
1. Inversiones fijas	
Terreno	55.250,00
Construcción civil	217.079,00
Equipos operativos	13.700,00
Muebles y enseres operativos	12.460,00
Muebles y enseres administrativo y ventas	4.474,00
Equipos de informática de operación	3.300,00
Equipos de informática de administración y ventas	3.600,00
Total inversiones fijas	309.863,00

Fuente: Investigación Directa

4.1.1.2 ACTIVO INTANGIBLE (ACTIVOS PREOPERATIVOS)

Los activos preoperativos son por concepto de estudio de factibilidad, gastos de constitución de la empresa, de publicidad, teniendo un valor total de USD 3.000.

Cuadro # 4.6. ACTIVOS PREOPERATIVOS

ACTIVOS	MONTO
Elaboración del proyecto de factibilidad	1.000,00
Gastos publicitarios	1.500,00
Gastos de constitución de la empresa	500,00
TOTAL	3.000,00

Fuente: Investigación directa

4.1.1.3 CAPITAL DE TRABAJO

El capital de trabajo inicial que tendrá que disponer el Centro de recreación y cuidado físico se consideró en relación directa con la capacidad programada, determinando los costos operativos de: materiales directos, mano de obra directa y Costos Indirectos Operativos. Se establecieron los gastos de administración y de ventas que incurrirá la empresa en los primeros años operativos. Con estos costos se establece que el capital de trabajo inicial será de USD 18.000,00.

Cuadro # 4.7. CAPITAL DE TRABAJO

COSTOS Y GASTOS	VALOR / AÑO
Gastos de operación	9.196,00
Gastos de administración y ventas	8.804,00
TOTAL	18.000,00

Fuente: Observación directa.

De acuerdo a la capacidad operativa anual que tendrá el Centro se estima un gasto mensual de USD 8.392.61 que se obtuvo de los costos de operación y financiación determinados en el cuadro 4.35; lo que significa que se tendrá un capital de trabajo para 2 meses y 4 días. Para su cálculo se utilizó la siguiente ecuación:

$$CT = \frac{\text{Costos y gastos anuales}}{12 \text{ meses}}$$

$$CT = \frac{100.711.31}{12 \text{ meses}}$$

$$CT = 8.392.61 \times 2,144(\text{meses}) = 18.000.00$$

4.1.2 CRONOGRAMA DE INVERSIONES

El cronograma de inversiones que tendrá el proyecto, referente a las inversiones fijas como: adquisición de terreno y construcción civil, adquisición de equipos y mobiliario, muebles en general, se efectuará en la etapa preoperativa. Los gastos intangibles y el capital de trabajo se establecen en el siguiente cuadro:

Cuadro # 4.8. CRONOGRAMA DE INVERSIONES

AÑO	INVERSIÓN
NIVEL DE OPERACIÓN	0
1. Inversiones fijas	
Terreno	55.250,00
Construcción civil	217.079,00
Equipos operativos	13.700,00
Muebles y enseres operativos	12.460,00
Muebles y enseres administrativo y ventas	4.474,00
Equipos de informática de operación	3.300,00
Equipos de informática de administración y ventas	3.600,00
Total inversiones fijas	309.863,00
2. Gastos preoperativos	3.000,00
3. Capital de trabajo	18.000,00
Total inversiones	330.863,00

Fuente: Investigación directa

4.1.3 PRESUPUESTO DE INGRESOS Y EGRESOS

4.1.3.1 PRESUPUESTO DE INGRESOS

Los ingresos proforma para el primer año que tendrá la empresa son de USD 283.000,00 Para el quinto año proforma los ingresos en un escenario optimista serán de USD 332.345,00

Cuadro # 4.9. DESGLOSE DE INGRESOS

Producto	No. de clientes	Precio por cliente	Total mes	Precio total año
MEMBRECÍAS ANUALES	100	850,00		85.000,00
CLIENTES DE FORMA MENSUAL	150	90,00	13.500,00	162.000,00
CLIENTES DE FORMA DIARIA	30	4,50	2.700,00	32.400,00
ARRIENDO DE BAR			300,00	3.600,00
TOTAL				283.000,0

Fuente: Investigación directa

Los ingresos proyectados que tendrá la empresa se consideraron en función a la capacidad operativa, según la demanda insatisfecha y con la posibilidad de posicionamiento de 100 clientes bajo la modalidad de membresía.

Ésta membresía tiene un valor de USD 850,00. Según la modalidad de pago mensual el Centro dispondrá de 150 clientes con un abono individual de USD 90,00. En la modalidad de pago diario se estima que el Centro tenga un promedio de 30 clientes con un precio de USD 4,50 día. De esta forma, se desglosa los ingresos que se establecen

en el cuadro 4.9. Para la proyección de los ingresos se utilizó la tasa de inflación que según el Banco Central es del 4.10% del mes de enero del 2013.

Cuadro # 4.10. INGRESOS PROFORMA

CONCEPTO	AÑOS PROYECTADOS				
	1	2	3	4	5
Ingresos proyectados	283.000,00	294.603,00	306.682,00	319.256,00	332.345,00
TOTAL	283.000,00	294.603,00	306.682,00	319.256,00	332.345,00

Fuente: Investigación Directa

4.1.3.2 PRESUPUESTO DE EGRESOS

4.1.3.2.1 COSTOS DIRECTOS (VARIABLES).

Los costos directos o de operación que tendrá el Centro de recreación y cuidado físico corresponden a materiales directos, personal operativo y costos indirectos de operación. Por el rubro de materiales directos para el primer año proyectado se tiene un valor de USD 17.000,00, en el rubro personal operativo USD 18.563,84; y en el rubro Costos indirectos de operación USD 25.200,95, teniendo un costo total de USD 60.764,80. Para los siguientes años son los que muestra el siguiente cuadro.

Cuadro # 4.11. COSTOS DIRECTOS PROFORMA CONSOLIDADOS

DETALLE	AÑOS PROYECTADOS				
	1	2	3	4	5
Materiales directos	17.000,00	17.697,00	18.422,58	19.177,90	19.964,20
Personal operativo	18.563,84	20.592,90	21.437,21	22.316,13	23.231,10
Costos indirectos de operación	25.200,95	25.898,72	26.625,10	26.325,25	27.852,62
TOTAL	60.764,80	64.188,62	66.484,88	67.819,29	71.047,91

Fuente: Investigación Directa

Los costos directos se calcularon en relación a la capacidad operativa que tendrá el centro, desde este punto de vista, los materiales directos, el personal operativo y los costos indirectos de operación se establecen para brindar los servicios a 100 clientes bajo la modalidad de membresía, USD 150,00 en la modalidad mensual y USD 30,00 en la modalidad diaria. El cálculo de estos rubros se estableció en base a indicadores de desempeño y los procesos operativos que aplicará la empresa.

A continuación los costos directos proforma consolidados que señala el cuadro 4.11 corresponde al desglose de: materiales directos, personal operativo y costos indirectos de operación.

Materiales directos

Por materiales directos corresponden todos los egresos que requiere la empresa para ofertar los servicios. Entre los materiales directos están los kit de material de manualidades y los manuales de los talleres que desarrollará el Centro.

Cuadro # 4.12. MATERIALES DIRECTOS

CONCEPTO	UNIDAD	CANTIDAD	PRECIO UNIT.	PRECIO TOTAL
KIT DE MATERIAL DE MANUALIDADES	KIT	180	75,00	13.500,00
MANUALES DE TALLERES	U	500	7,00	3.500,00
COSTO TOTAL ANUAL				17.000,00

Fuente: Investigación directa

Cuadro # 4.13. MATERIALES DIRECTOS PROYECTADOS

CONCEPTO	1	2	3	4	5
MATERIALES DIRECTOS	17.000,00	17.697,00	18.422,58	19.177,90	19.964,20
COSTO TOTAL ANUAL	17.000,00	17.697,00	18.422,58	19.177,90	19.964,20

Salarios de Personal operativo año 1

Cuadro # 4.14. SALARIOS DE PERSONAL OPERATIVO AÑO 1

CONCEPTO	SALARIOS BÁSICOS	DECIMO CUARTO	DECIMO TERCERO	APORTE PATRONAL 12.15%	TOTAL SALARIO MES	TOTAL SALARIO AÑO
INSTRUCTOR TÉCNICO DE SERVICIOS SOCIALES Y MANUALIDADES	450,00	26,50	37,50	54,68	568,68	6.824,10
FISIOTERAPEUTA	450,00	26,50	37,50	54,68	568,68	6.824,10
ENFERMERA	318,00	26,50	26,50	38,64	409,64	4.915,64
TOTAL						18.563,84

Fuente: Investigación directa

Cuadro # 4.15. SALARIOS PERSONAL OPERATIVO AÑO 2

CONCEPTO	SALARIOS BÁSICOS	DECIMO CUARTO	DECIMO TERCERO	APORTE PATRONAL 12.15%	FONDOS DE RESERVA	TOTAL SALARIO MES	TOTAL SALARIO AÑO
INSTRUCTOR TÉCNICO DE SERVICIOS SOCIALES Y MANUALIDADES	468,45	27,59	39,04	56,92	39,04	631,03	7.572,34
FISIOTERAPEUTA	468,45	27,59	39,04	56,92	39,04	631,03	7.572,34
ENFERMERA	331,04	27,59	27,59	40,22	27,59	454,02	5.448,22
TOTAL							20.592,90

Fuente: Investigación directa

Cuadro # 4.16. SALARIOS PERSONAL OPERATIVO AÑO 3

CONCEPTO	SALARIOS BÁSICOS	DECIMO CUARTO	DECIMO TERCERO	APORTE PATRONAL 12.15%	FONDOS DE RESERVA	TOTAL SALARIO MES	TOTAL SALARIO AÑO
INSTRUCTOR TÉCNICO DE SERVICIOS SOCIALES Y MANUALIDADES	487,66	28,72	40,64	59,25	40,64	656,90	7.882,80
FISIOTERAPEUTA	487,66	28,72	40,64	59,25	40,64	656,90	7.882,80
ENFERMERA	344,61	28,72	28,72	41,87	28,72	472,63	5.671,60
TOTAL							21.437,21

Fuente: Investigación directa

Cuadro # 4.17. SALARIOS PERSONAL OPERATIVO AÑO 4

CONCEPTO	SALARIOS BÁSICOS	DECIMO CUARTO	DECIMO TERCERO	APORTE PATRONAL 12.15%	FONDOS DE RESERVA	TOTAL SALARIO MES	TOTAL SALARIO AÑO
INSTRUCTOR TÉCNICO DE SERVICIOS SOCIALES Y MANUALIDADES	507,65	29,89	42,30	61,68	42,30	683,83	8.206,00
FISIOTERAPEUTA	507,65	29,89	42,30	61,68	42,30	683,83	8.206,00
ENFERMERA	358,74	29,89	29,89	43,59	29,89	492,01	5.904,14
TOTAL							22.316,13

Fuente: Investigación directa

Cuadro # 4.18. SALARIOS PERSONAL OPERATIVO AÑO 5

CONCEPTO	SALARIOS BÁSICOS	DECIMO CUARTO	DECIMO TERCERO	APOORTE PATRONAL 12.15%	FONDOS DE RESERVA	TOTAL SALARIO MES	TOTAL SALARIO AÑO
INSTRUCTOR TÉCNICO DE SERVICIOS SOCIALES Y MANUALIDADES	528,46	31,12	44,04	64,21	44,04	711,87	8.542,44
FISIOTERAPEUTA	528,46	31,12	44,04	64,21	44,04	711,87	8.542,44
ENFERMERA	373,45	31,12	31,12	45,37	31,12	512,18	6.146,21
TOTAL							23.231,10

Fuente: Investigación directa

Costos indirectos de prestación de servicios

Los costos indirectos de operación que tendrá el proyecto para los primeros años de operación son efectivos y no efectivos. Los efectivos son los que corresponde a los rubros de materiales indirectos, mano de obra indirecta, servicios básicos, mantenimiento en general, los costos no efectivos son los de depreciación. Los valores que corresponden a estos rubros son los siguientes:

Cuadro # 4.19. PRESUPUESTO DE COSTOS INDIRECTOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

CONCEPTO	AÑOS PROYECTADOS				
	1	2	3	4	5
EFFECTIVOS					
Materiales indirectos	1.738,70	1.809,99	1.884,20	1.961,45	2.125,58
Mano de obra indirecta	11.520,00	11.992,32	12.484,01	12.995,85	14.083,35
Servicios básicos	2.800,00	2.914,80	3.034,31	3.158,71	3.423,04
Mantenimiento	960,00	999,36	1.040,33	1.082,99	1.127,39
Subtotal	17.018,70	17.716,47	18.442,84	19.199,00	20.759,37
NO EFFECTIVOS					
Depreciación de edificio	4.477,25	4.477,25	4.477,25	4.477,25	4.477,25
Depreciación de equipo de operación	1.370,00	1.370,00	1.370,00	1.370,00	1.370,00
Depreciación de muebles y enseres de operación	1.246,00	1.246,00	1.246,00	1.246,00	1.246,00
Depreciación de equipo de informática operación	1.089,00	1.089,00	1.089,00	33,00	0,00
Subtotal	8.182,25	8.182,25	8.182,25	7.126,25	7.093,25
Total	25.200,95	25.898,72	26.625,10	26.325,25	27.852,62

Fuente: Investigación Directa

Para una comprensión detallada de los costos indirectos de operación que señala el cuadro 4.19 se procedió a desglosar los correspondientes rubros: materiales indirectos, servicios básicos, mano de obra indirecta.

Cuadro # 4.20. MATERIALES INDIRECTOS

CONCEPTO	UNIDAD	CANTIDAD	PRECIO UNIT.	PRECIO TOTAL
DESINFECTANTE	Unidad	96	3,50	336,00
ESCOBAS	Unidad	40	2,40	96,00
TRAPEADORES	Unidad	30	3,00	90,00
JABONES LÍQUIDOS	Unidad	28	8,20	229,60
NAIPES	Unidad	24	3,50	84,00
PAPEL HIGIÉNICO ROLLO GRANDE	Unidad	96	3,60	345,60
PELOTAS DE BÁSQUETBOL	Unidad	4	30,00	120,00
JUEGOS DE 2 RAQUETAS Y 3 BOLAS DE PING-PONG	Juego	30	9,00	270,00
PELOTAS DE VÓLEY	Unidad	3	30,00	90,00
RED DE VÓLEY	Unidad	2	26,00	52,00
ACEITE DE MANTENIMIENTO PARA MAQUINAS EN GENERAL	Galón	3	8,50	25,50
COSTO TOTAL ANUAL				1.738,70

Fuente: Investigación directa

Cuadro # 4.21. SERVICIOS BÁSICOS

CONCEPTO	UNIDAD DE CONSUMO	CANTIDAD POR MES	COSTO UNIT. POR MES	COSTO MENSUAL	P. TOTAL AÑO
Luz	Kilowats	1.916,5	0,04	76,66	920,00
Agua	Metros 3	295,67	0,31	91,66	1.100,00
Teléfono	Líneas	1		65,00	780,00
TOTAL					2.800,00

Fuente: Investigación directa

Cuadro # 4.22. SALARIOS ESPECIALISTAS EN GENERAL POR HORAS

CONCEPTO	COSTO/HORA	No. DE HORAS	COSTO MES	COSTO ANUAL
MEDICO GERIÁTRICO	15,00	32	480,00	5.760,00
PSICÓLOGO	15,00	32	480,00	5.760,00
TOTAL				11.520,00

Fuente: Investigación directa

Cuadro # 4.23. PROYECTADO

CONCEPTO	1	2	3	4	5
PERSONAL MEDICO	11.520,00	11.992,32	12.484,01	12.995,85	14.083,35
TOTAL	11.520,00	11.992,32	12.484,01	12.995,85	14.083,35

Fuente: Investigación directa

4.1.3.2.2 COSTOS FIJOS TOTALES

Los costos fijos totales corresponden a los gastos administrativos - ventas y los gastos financieros. A continuación se describen cada uno de estos costos fijos.

4.1.3.2.3 GASTOS GENERALES ADMINISTRATIVOS Y VENTAS

Los gastos administrativos en los que incurrirá el Centro de recreación y cuidado físico por pago de personal administrativo es de USD 39.441,04, servicios básicos de USD 150,00, insumos de oficina de USD 168,50, publicidad en general USD 24.000,00 teniéndose un total de USD 63.756,54 que representan gastos desembolsables. Los gastos que no representan desembolsos son de USD 4.270,52. Por tanto los gastos de administración para el primer año serán de USD 68.030,06, para el quinto año proyectado se tendrá un valor de USD 57.849,20. En el cuadro siguiente se muestran los valores correspondientes:

Cuadro # 4.24. GASTOS ADMINISTRATIVOS Y VENTAS

CONCEPTO	AÑOS PROYECTADOS				
	1	2	3	4	5
EFFECTIVOS					
Pago de personal administrativo	39.441,04	43.783,46	45.578,59	47.447,31	49.392,65
Servicios Básicos	150,00	156,15	162,55	169,22	176,15
Insumos de oficina	168,50	175,41	182,60	190,09	197,88
Publicidad en general	24.000,00	19.000,00	14.000,00	9.000,00	5.000,00
Subtotal	63.759,54	63.115,02	59.923,74	56.806,61	54.766,68
NO EFFECTIVOS					
Depreciación de Edificio	2.035,12	2.035,12	2.035,12	2.035,12	2.035,12
Depreciación de muebles y enseres administrativos	447,40	447,40	447,40	447,40	447,40
Depreciación de equipos de informática administrativos	1.188,00	1.188,00	1.188,00	36,00	0,00
Amortización	600,00	600,00	600,00	600,00	600,00
Subtotal	4.270,52	4.270,52	4.270,52	3.118,52	3.082,52
TOTAL	68.030,06	67.385,54	64.194,25	59.925,13	57.849,20

Fuente: Investigación Directa

Cuadro # 4.25 SALARIO DE PERSONAL ADMINISTRATIVO Y VENTAS

Salario de personal año 1

CONCEPTO	SALARIOS BÁSICOS	DÉCIMO CUARTO	DÉCIMO TERCERO	APORTE PATRONAL 12,15%	TOTAL SALARIO MES	TOTAL SALARIO AÑO
GERENTE GENERAL	900,00	26,50	75,00	109,35	1.110,85	13.330,20
SECRETARIA RECEPCIONISTA	350,00	26,50	29,17	42,53	448,19	5.378,30
CONTADOR	450,00	26,50	37,50	54,68	568,68	6.824,10
PROMOTOR – VENTAS	600,00	26,50	50,00	72,90	749,40	8.992,80
CONSERJE	318,00	26,50	26,50	38,64	409,64	4.915,64
TOTAL						39.441,04

Fuente: Investigación directa

Cuadro # 4.26 SALARIO DE PERSONAL AÑO 2

CONCEPTO	SALARIOS BÁSICOS	DÉCIMO CUARTO	DÉCIMO TERCERO	APORTE PATRONAL 12,15%	FONDOS DE RESERVA	TOTAL SALARIO MES	TOTAL SALARIO AÑO
GERENTE GENERAL	936,90	27,59	78,08	113,83	78,08	1.234,47	14.813,64
SECRETARIA	364,35	27,59	30,36	44,27	30,36	496,93	5.963,16
RECEPCIONISTA							
CONTADOR	468,45	27,59	39,04	56,92	39,04	631,03	7.572,34
PROMOTOR – VENTAS	624,60	27,59	52,05	75,89	52,05	832,18	9.986,10
CONSERJE	331,04	27,59	27,59	40,22	27,59	454,02	5.448,22
TOTAL							43.783,46

Fuente: Investigación directa

Cuadro # 4.27 SALARIO DE PERSONAL AÑO 3

CONCEPTO	SALARIOS BÁSICOS	DÉCIMO CUARTO	DÉCIMO TERCERO	APORTE PATRONAL 12,15%	FONDOS DE RESERVA	TOTAL SALARIO MES	TOTAL SALARIO AÑO
GERENTE GENERAL	975,31	28,72	81,28	118,50	81,28	1.285,08	15.421,00
SECRETARIA RECEPCIONISTA	379,29	28,72	31,61	46,08	31,61	517,30	6.207,65
CONTADOR	487,66	28,72	40,64	59,25	40,64	656,90	7.882,80
PROMOTOR – VENTAS	650,21	28,72	54,18	79,00	54,18	866,29	10.395,54
CONSERJE	344,61	28,72	28,72	41,87	28,72	472,63	5.671,60
TOTAL							45.578,59

Fuente: Investigación directa

Cuadro # 4.28 SALARIO DE PERSONAL AÑO 4

CONCEPTO	SALARIOS BÁSICOS	DÉCIMO CUARTO	DÉCIMO TERCERO	APORTE PATRONAL 12,15%	FONDOS DE RESERVA	TOTAL SALARIO MES	TOTAL SALARIO AÑO
GERENTE GENERAL	1.015,30	29,89	84,61	123,36	84,61	1.337,77	16.053,26
SECRETARIA RECEPCIONISTA	394,84	29,89	32,90	47,97	32,90	538,51	6.462,16
CONTADOR	507,65	29,89	42,30	61,68	42,30	683,83	8.206,00
PROMOTOR – VENTAS	676,87	29,89	56,41	82,24	56,41	901,81	10.821,75
CONSERJE	358,74	29,89	29,89	43,59	29,89	492,01	5.904,14
TOTAL							47.447,31

Fuente: Investigación directa

Cuadro # 4.29 SALARIO DE PERSONAL AÑO 5

CONCEPTO	SALARIOS BÁSICOS	DÉCIMO CUARTO	DÉCIMO TERCERO	APORTE PATRONAL 12.15%	FONDOS DE RESERVA	TOTAL SALARIO MES	TOTAL SALARIO AÑO
GERENTE GENERAL	1.056,93	31,12	88,08	128,42	88,08	1.392,62	16.711,44
SECRETARIA RECEPCIONISTA	411,03	31,12	34,25	49,94	34,25	560,59	6.727,11
CONTADOR	528,46	31,12	44,04	64,21	44,04	711,87	8.542,44
PROMOTOR – VENTAS	704,62	31,12	58,72	85,61	58,72	938,79	11.265,44
CONSERJE	373,45	31,12	31,12	45,37	31,12	512,18	6.146,21
TOTAL							49.392,65

Fuente: Investigación directa

Insumos de oficina

Cuadro # 4.30. INSUMOS DE OFICINA

CONCEPTO	UNIDAD	CANT.	P. UNITARIO	P. TOTAL AÑO
CDS	Unidad	25	0,50	12,50
SOBRES DE MANILA	Unidad	15	0,60	9,00
PAPEL PARA FAX	Unidad	15	4,00	60,00
TINTAS EN GENERAL	Unidad	15	5,80	87,00
TOTAL				168,50

Fuente: Investigación directa

Servicios básicos

Cuadro # 4.31. SERVICIOS BÁSICOS

CONCEPTO	UNIDAD DE CONSUMO	CANTIDAD POR MES	COSTO UNIT. POR MES	COSTO MENSUAL	P. TOTAL AÑO
Luz	Kilowats	93,75	0,04	3,75	45,00
Agua	Metros 3	14,77	0,31	4,58	55,00
Teléfono	Líneas	1		4,16	50,00
TOTAL					150,00

Fuente: Investigación directa

Publicidad en general

Cuadro # 4.32. PUBLICIDAD

CONCEPTO	P. MES	P. TOTAL AÑO
RADIO	300,00	3.600,00
PRENSA ESCRITA	500,00	6.000,00
TARJETAS DE PRESENTACIÓN	260,00	3.120,00
TELEVISIÓN	940,00	11.280,00
TOTAL		24.000,00

Fuente: Investigación directa

4.1.3.2.4 GASTOS FINANCIEROS

Los gastos financieros que tiene la empresa corresponden al crédito de USD 231.604,00 obtenidos a través de la Corporación Financiera Nacional, a una tasa de interés del 10% y a un plazo de 10 años. Por intereses (Gastos financieros) en el primer año se tendrá USD 23.160,41, para el quinto año USD 15.440,27. Los demás valores se muestran en el siguiente cuadro.

Cuadro # 4.33. GASTOS DE FINANCIACIÓN

FASE	INVERSIÓN	AÑOS PROYECTADOS				
AÑO	0	1	2	3	4	5
NIVEL DE OPERACIÓN						
COSTOS DE FINANCIACIÓN (INTERESES)		23.160,41	23.160,41	20.587,03	18.013,65	15.440,27
PAGO DE CAPITAL		0,00	25.733,79	25.733,79	25.733,79	25.733,79

Cuadro # 4.34. AMORTIZACIÓN

CAPITAL	231.604,10	TOTAL AMORT:	231.604,10		
INTERÉS	10,00%	TOTAL INTER:	138.962,46		
PLAZO AÑOS	10	TOTAL:	370.566,56		
GRACIA	1	Fecha de inicio deuda	marzo 1, 2013		
		Días inter pagos	360		
PERIODOS	CAPITAL INICIAL	AMORTIZACIÓN	INTERESES	CUOTA	CAPITAL REDUCIDO
1	231.604,10	0,00	23.160,41	23.160,41	231.604,10
2	231.604,10	25.733,79	23.160,41	48.894,20	205.870,31
3	205.870,31	25.733,79	20.587,03	46.320,82	180.136,52
4	180.136,52	25.733,79	18.013,65	43.747,44	154.402,73
5	154.402,73	25.733,79	15.440,27	41.174,06	128.668,94
6	128.668,94	25.733,79	12.866,89	38.600,68	102.935,16
7	102.935,16	25.733,79	10.293,52	36.027,30	77.201,37
8	77.201,37	25.733,79	7.720,14	33.453,93	51.467,58
9	51.467,58	25.733,79	5.146,76	30.880,55	25.733,79
10	25.733,79	25.733,79	2.573,38	28.307,17	(0,00)

Fuente: Investigación directa

4.1.3.2.5 DEPRECIACIÓN – AMORTIZACIÓN

La depreciación de los activos fijos para los tres primeros años proyectados es de USD 11.852,77 dólares anuales, para el cuarto de USD 9.644,77 y quinto año es de USD 9575,77. El valor de salvamento es de USD 199.834,15. La amortización de gastos pre-operativos tiene un valor constante de USD 600.00. En el siguiente cuadro se muestra los valores que corresponde a cada rubro de los activos fijos.

Cuadro # 4.35. DEPRECIACIÓN – AMORTIZACIÓN

CONCEPTO	COSTO	PORCENTAJE	DEPRECIACIÓN ANUAL					V.S
			1	2	3	4	5	
ACTIVO								
Construcción civil	217.079,00	0,03	6.512,37	6.512,37	6.512,37	6.512,37	6.512,37	184.517,15
Juego completo de elementos de terapia física	8.800,00	0,10	880,00	880,00	880,00	880,00	880,00	4.400,00
Herramientas menores para manualidades	400,00	0,10	40,00	40,00	40,00	40,00	40,00	200,00
Televisores – plasmas	4.500,00	0,10	450,00	450,00	450,00	450,00	450,00	2.250,00
Pupitres bipersonales en tablero MDF	2.800,00	0,10	280,00	280,00	280,00	280,00	280,00	1.400,00
Escritorios y sillas para instructores en las aulas	520,00	0,10	52,00	52,00	52,00	52,00	52,00	260,00
Pizarrón tiza líquida	110,00	0,10	11,00	11,00	11,00	11,00	11,00	55,00
Sillas para aulas	3.200,00	0,10	320,00	320,00	320,00	320,00	320,00	1.600,00
Archivador para aulas	1.400,00	0,10	140,00	140,00	140,00	140,00	140,00	700,00
Mesas de billar	3.000,00	0,10	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	1.500,00
Mesas de ping pong	700,00	0,10	70,00	70,00	70,00	70,00	70,00	350,00
Camilla para departamento médico	130,00	0,10	13,00	13,00	13,00	13,00	13,00	65,00
Camilla para masajes	360,00	0,10	36,00	36,00	36,00	36,00	36,00	180,00
Bote de basura	240,00	0,10	24,00	24,00	24,00	24,00	24,00	120,00
Teléfono – fax	240,00	0,10	24,00	24,00	24,00	24,00	24,00	120,00
Teléfono	100,00	0,10	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	50,00
Estaciones de trabajo en tablero MDF decorativos	2.000,00	0,10	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	1.000,00
Juego de sala de star	760,00	0,10	76,00	76,00	76,00	76,00	76,00	380,00
Juego de misceláneos de oficina	150,00	0,10	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	75,00
Archiveros de tableros MDF	1.200,00	0,10	120,00	120,00	120,00	120,00	120,00	600,00
Bote de basura	24,00	0,10	2,40	2,40	2,40	2,40	2,40	12,00
Equipos de informática de operación	3.300,00	0,33	1.089,00	1.089,00	1.089,00	33,00	0,00	0,00
Equipos de informática de administración y ventas	3.600,00	0,33	1.188,00	1.188,00	1.188,00	36,00	0,00	0,00
TOTAL DEPRECIACIÓN ANUAL	254.613,00		11.852,77	11.852,77	11.852,77	9.644,77	9.575,77	199.834,15

Cuadro # 4.36. AMORTIZACIÓN DE ACTIVOS PREOPERATIVOS

CONCEPTO	COSTO	AMORTIZACIÓN				
		1	2	3	4	5
Amortización de activos preoperativos	3.000,00	600,00	600,00	600,00	600,00	600,00
TOTAL AMORTIZACIÓN		600,00	600,00	600,00	600,00	600,00

Fuente: Investigación Directa

4.1.3.2.6 RESUMEN DE EGRESOS

Los costos de operación y de financiación que tendrá el Centro de recreación y cuidado físico en su etapa operativa son: para el primer año USD 151.955,27 de los cuales por costos directos USD 60.764,80 y por costos operativos USD 128.794,86, por Costos financieros USD 23.160,41. En el quinto año proyectado los costos de operación y financiación son de USD 167.522,13.

Cuadro # 4.37. COSTOS DE OPERACIÓN Y DE FINANCIACIÓN

FASE	AÑOS PROYECTADOS					
	AÑO	1	2	3	4	5
NIVEL DE OPERACIÓN						
Materiales directos		17.000,00	17.697,00	18.422,58	19.177,90	19.964,20
Personal Directo (MOD)		18.563,84	20.592,90	21.437,21	22.316,13	23.231,10
CIO		25.200,95	25.898,72	26.625,10	26.325,25	27.852,62
1. Costo Directos		60.764,80	64.188,62	66.484,88	67.819,29	71.047,91
Gastos de administración		68.030,06	67.385,54	64.194,25	59.925,13	57.849,20
2. Gastos Operativos		68.030,06	67.385,54	64.194,25	59.925,13	57.849,20
Costos Operativos (1+2)		128.794,86	131.574,16	130.679,14	127.744,42	128.897,11
Gastos de Financiar (intereses)		23.160,41	23.160,41	20.587,03	18.013,65	15.440,27
Total Gastos Operativos y No Operativos		151.955,27	154.734,57	151.266,17	145.758,07	144.337,39

Fuente: Investigación Directa

4.1.3.3 ESTRUCTURA DE FINANCIAMIENTO

El financiamiento que tendrá el proyecto es el siguiente: aporte con recursos propios con un valor de USD 99.258,00 y USD 231.604,00 a través de un crédito en la Corporación Financiera Nacional que es la institución que actualmente tiene la tasa de financiamiento del 10%. Los valores se detallan en el siguiente cuadro.

Cuadro # 4.38. FUENTES DE FINANCIAMIENTO

ACTIVOS	MONTO TOTAL	FUENTES	
		RECURSOS PROPIOS	CRÉDITO
1. ACTIVOS FIJOS			
Terreno	55.250,00	55.250,00	0,00
Construcción civil	217.079,00	16.234,90	200.844,10
Equipos operativos	13.700,00	940,00	12.760,00
Muebles y enseres operativos	12.460,00	12.460,00	0,00
Muebles y enseres administrativo y ventas	4.474,00	4.474,00	0,00
Equipos de informática de operación	3.300,00	3.300,00	0,00
Equipos de informática de administración y ventas	3.600,00	3.600,00	0,00
Sub total	309.863,00	96.258,90	213.604,10
2. CAPITAL DE TRABAJO	18.000,00	0,00	18.000,00
3. ACTIVOS PREOPERATIVOS	3.000,00	3.000,00	0,00
TOTAL ACTIVOS	330.863,00	99.258,90	231.604,10
%	100%	30,00	70,00

Fuente: Investigación Directa

4.1.4 PUNTO DE EQUILIBRIO

En base al programa operativo proforma y a los presupuestos de ingresos y egresos totales se procedió a determinar el punto de equilibrio o producción mínima económica que tendrá el Centro en los cinco años proyectados.

El punto de equilibrio en el primer año proforma es de USD 116.124,00 y para el quinto año proyectado USD 122.706,00.

$$PE_s = \frac{CF}{1 - \frac{CV}{V}}$$

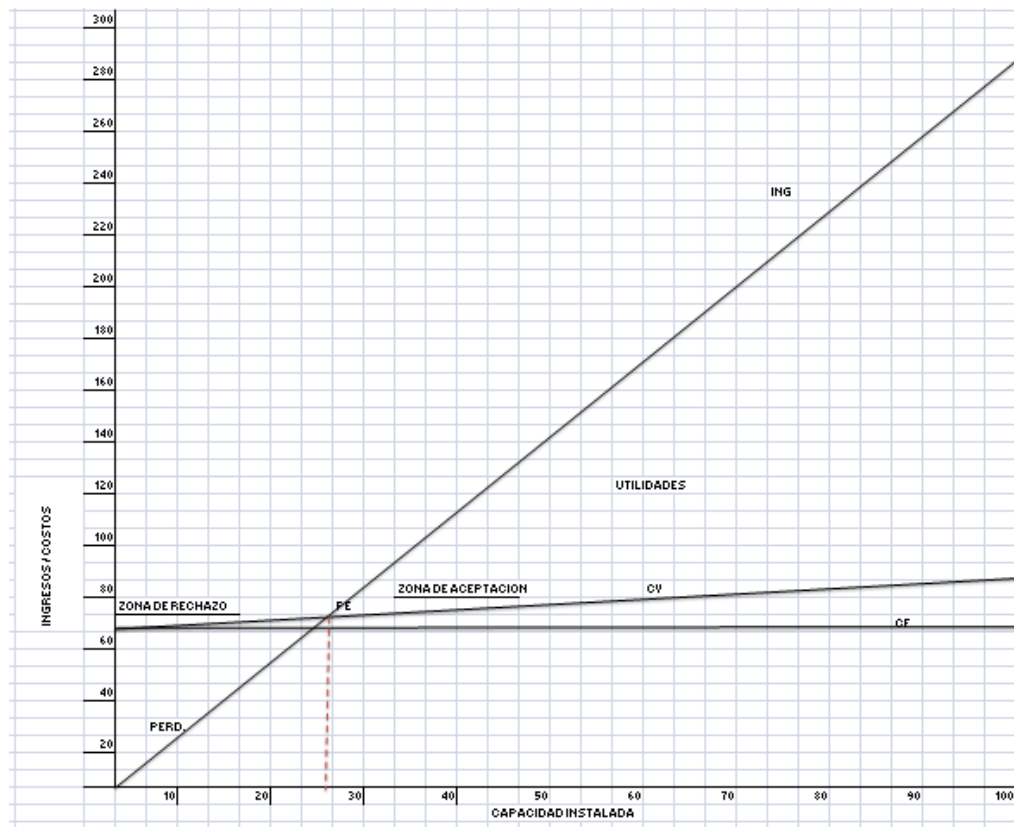
CF = Costos Fijos
CV = Costos Variable

Cuadro # 4.39. PUNTO DE EQUILIBRIO

CONCEPTO	AÑOS PROYECTADOS				
	1	2	3	4	5
Ingreso por ventas	283.000,0	294.603,0	306.682,0	319.256,0	332.345,0
	0	0	0	0	0
Costos Totales	151.955,0	154.735,0	151.266,0	145.758,0	144.337,0
	0	0	0	0	0
Costos Variable	60.765,00	64.189,00	66.485,00	67.819,00	71.048,00
Costos fijos	91.190,00	90.546,00	84.781,00	77.939,00	73.289,00
Punto de equilibrio	116.124,0	115.770,0	108.248,0	98.961,00	93.217,00
USD	0	0	0		

Fuente: Investigación Directa.

PUNTO DE EQUILIBRIO



Fuente: Investigación Directa.

Elaborado por: La autora.

4.2 ESTADOS FINANCIEROS PROFORMA

4.2.1 ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS CON FINANCIAMIENTO

El estado de pérdidas y ganancias proforma que tendrá el Centro operando los servicios programados se obtienen una utilidad bruta en ventas en el primer año de USD 222.235,00, una utilidad operativa de USD 154.205,00, lo que origina una utilidad antes de Impuestos de USD 131.045,00 En este primer año después de descontar participación de utilidades a trabajadores e impuesto a la renta se genera una utilidad neta de USD 85.769,00. Para el quinto año proyectado la utilidad neta de USD 124.649,00. Los valores de los otros años se muestran en el siguiente cuadro.

**Cuadro # 4.40. ESTADO DE PÉRDIDAS Y
GANANCIAS CON FINANCIAMIENTO**

CONCEPTO	AÑOS PROYECTADOS				
	1	2	3	4	5
Ingreso por ventas	283.000,00	294.603,00	306.682,00	319.256,00	332.345,00
Menos costo de producción	60.765,00	64.189,00	66.485,00	67.819,00	71.048,00
Utilidad Bruta	222.235,00	230.414,00	240.197,00	251.436,00	261.297,00
Menos Gastos de Administración y ventas	68.030,00	67.386,00	64.194,00	59.925,00	57.849,00
Utilidad Operacional	154.205,00	163.029,00	176.003,00	191.511,00	203.448,00
Costos Financieros	23.160,00	23.160,00	20.587,00	18.014,00	15.440,00
Utilidad Antes de Participación	131.045,00	139.868,00	155.416,00	173.498,00	188.008,00
15% Participación de Utilidades	19.657,00	20.980,00	23.312,00	26.025,00	28.201,00
Utilidad Antes de Impuesto a la Renta	111.388,00	118.888,00	132.103,00	147.473,00	159.807,00
Impuesto a la Renta 23%	25.619,00	26.155,00	29.063,00	32.444,00	35.157,00
Utilidad Neta	85.769,00	92.733,00	103.041,00	115.029,00	124.649,00

Fuente: Investigación Directa.

**Cuadro # 4.41. ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS SIN
FINANCIAMIENTO**

CONCEPTO	AÑOS PROYECTADOS				
	1	2	3	4	5
Ingreso por ventas	256.800,00	267.329,00	278.289,00	289.699,00	301.577,00
Menos costo de producción	60.765,00	64.189,00	66.485,00	67.819,00	71.048,00
Utilidad Bruta	196.035,00	203.140,00	211.804,00	221.880,00	230.529,00
Menos Gastos de Administración y ventas	68.030,00	67.386,00	64.194,00	59.925,00	57.849,00
Utilidad Antes de Participación	128.005,00	135.755,00	147.610,00	161.955,00	172.680,00
15% Participación de Utilidades	19.201,00	20.363,00	22.142,00	24.293,00	25.902,00
Utilidad Antes de Impuesto a la Renta	108.804,00	115.391,00	125.469,00	137.662,00	146.778,00
Impuesto a la Renta 23%	25.025,00	25.386,00	27.603,00	30.286,00	32.291,00
Utilidad Neta	83.779,00	90.005,00	97.866,00	107.376,00	114.487,00

Fuente: Investigación Directa.

4.3 FLUJO DE FONDOS

4.3.1 FLUJO NETO DE EFECTIVO

El flujo neto de efectivo (Entradas de efectivo menos salidas de efectivo) que tiene el proyecto en su fase de inversión y operacional son:

En la fase operativa por concepto de ingresos operativos se tiene un valor de USD 166.657,91; una salida total de efectivo de USD 80.889,13, lo que origina un saldo neto de efectivo de USD 85.768,78. El saldo acumulado de efectivo en el quinto año proyectado es de USD 418.284,97. El valor de salvamento o remanente en el último año es de USD 199.834,15 como muestra el siguiente cuadro.

Cuadro # 4.42. FLUJO NETO DE EFECTIVO

FASE AÑO	INVERSIÓN AÑOS PROYECTADOS						VALOR REMANENTE LIBROS
	0	1	2	3	4	5	
NIVEL DE PRODUCCIÓN							
ENTRADAS DE EFECTIVO							
1. Recursos Financieros	330.863,00						
2. Utilidad Operativa		154.205,14	163.028,84	176.002,59	191.511,26	203.448,04	
3. Depreciación		11.852,77	11.852,77	11.852,77	9.644,77	9.575,77	
4. Amortización		600,00	600,00	600,00	600,00	600,00	
5. Valor Remanente en el Ultimo año							199.834,15
TOTAL ENTRADAS DE EFECTIVO	330.863,00	166.657,91	175.481,61	188.455,36	201.756,03	213.623,81	199.834,15
SALIDAS DE EFECTIVO							
1. Activos Fijos	309.863,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
2. Capital de Trabajo	18.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
3. Activos Pre operativos	3.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
4. Costos Financieros		23.160,41	23.160,41	20.587,03	18.013,65	15.440,27	
5. Pago a principal		0,00	25.733,79	25.733,79	25.733,79	25.733,79	
6. Impuestos		45.275,95	47.135,66	52.375,04	58.468,69	63.358,62	
7. Depreciación		11.852,77	11.852,77	11.852,77	9.644,77	9.575,77	
8. Amortización		600,00	600,00	600,00	600,00	600,00	
TOTAL SALIDAS DE EFECTIVO	330.863,00	80.889,13	108.482,63	111.148,63	112.460,90	114.708,45	
ENTRADAS MENOS SALIDAS	0.00	85.768,78	66.998,98	77.306,72	89.295,12	98.915,36	199.834,15
SALDO ACUMULADO DE EFECTIVO (FNE)	0.00	85.768,78	152.767,76	230.074,48	319.369,60	418.284,97	618.119,12

Fuente: Investigación Directa.

Cuadro # 4.43. FLUJO DE FONDOS DEL INVERSIONISTA

CONCEPTO	INVERSIÓN	AÑOS PROYECTADOS				
	0	1	2	3	4	5
INVERSIONES						
Terreno	55.250,00					
Construcción civil	217.079,00					
Muebles y enseres operativos	12.460,00					
Equipos operativos	13.700,00					
Muebles y enseres administrativo y ventas	4.474,00					
Equipos de informática de operación	3.300,00					
Equipos de informática de administración y ventas	3.600,00					
Capital de trabajo	18.000,00					
Activos preoperativos	3.000,00					
TOTAL INVERSIONES	330.863,00					
Ingresos		283.000,00	294.603,00	306.681,70	319.255,70	332.345,20
(-) Costos variables		60.764,80	64.188,60	66.484,90	67.819,30	71.047,90
(-) Costos de Administración		68.030,10	67.385,50	64.194,30	59.925,10	57.849,20
(-) Costos financieros		23.160,40	23.160,40	20.587,00	18.013,70	15.440,30
(-) Depreciaciones		11.852,80	11.852,80	11.852,80	9.644,80	9.575,80
(-) Amortización		600,00	600,00	600,00	600,00	600,00
Utilidad Operacional		118.592,00	127.415,70	142.962,80	163.252,80	177.832,00
(-) 15% Trabajadores		19.656,70	20.980,30	23.312,30	26.024,60	28.201,20
Utilidad antes de impuestos		98.935,30	106.435,40	119.650,50	137.228,20	149.630,80
(-) Impuesto a la renta		25.619,20	26.155,40	29.062,70	32.444,10	35.157,50
Utilidad neta		73.316,00	80.280,00	90.587,70	104.784,10	114.473,40
(+) Depreciaciones		11.852,77	11.852,77	11.852,77	9.644,77	9.575,77
(+) Amortización		600,00	600,00	600,00	600,00	600,00
(-) Pago de capital		0,00	25.733,80	25.733,80	25.733,80	25.733,80
Flujo neto de fondos		85.768,78	66.998,98	77.306,72	89.295,12	98.915,36

Fuente: Investigación Directa

4.3.2 CAPITAL DE TRABAJO – SALDO DE EFECTIVO REQUERIDO EN CAJA

El saldo de efectivo requerido en caja que necesitará el Centro de recreación y cuidado físico en sus años operativos para que sus procesos de operación, administración no tengan paralizaciones es de USD 10.723,90 en el primer año de operación y de USD 10.741,43 para el quinto año. El coeficiente de renovación máximo será de 12. Los días de cobertura mínimo son de 30 días.

Cuadro # 4.44. CAPITAL DE TRABAJO – SALDO DE EFECTIVO REQUERIDO EN CAJA

COSTO/GASTO	DÍAS DE COBERTURA	COEFICIENTE DE RENOVACIÓN	AÑOS PROYECTADOS				
			1	2	3	4	5
Material Directos	30	12	1.416,67	1.474,75	1.535,21	1.598,16	1.663,68
Personal Directo	30	12	1.546,99	1.716,07	1.786,43	1.859,68	1.935,92
CIO	30	12	2.100,08	2.158,23	2.218,76	2.193,77	2.321,05
Gastos de Administración y ventas	30	12	5.669,17	5.615,46	5.349,52	4.993,76	4.820,77
Saldo de efectivo Requerido en caja			10.732,90	10.964,51	10.889,93	10.645,37	10.741,43

Fuente: Investigación Directa

4.3.3 CÁLCULO DEL CAPITAL DE TRABAJO

El capital de trabajo contable que requiere el Centro para operar sin interrupciones en términos financieros y operativos, tiene que tener los valores proyectados en las diferentes cuentas de activo corriente y pasivo corriente. Los valores se proyectaron en base a comportamiento económico supuesto que tendrá el proyecto.

Cuadro # 4.45. CAPITAL DE TRABAJO

CONCEPTO	AÑOS PROYECTADOS				
	1	2	3	4	5
ACTIVOS					
ACTIVOS CORRIENTES					
1.Caja	10.732,90	10.964,51	10.889,93	10.645,37	10.741,43
2.Bancos	85.769,00	152.768,00	230.074,00	319.370,00	418.285,00
3.Cuentas por Cobrar	10.732,90	10.964,51	10.889,93	10.645,37	10.741,43
4. Inventario de materiales directos	1.416,67	1.474,75	1.535,21	1.598,16	1.663,68
TOTAL ACTIVOS	108.651,25	176.171,53	253.389,55	342.258,50	441.431,50
CORRIENTES					
PASIVOS					
PASIVO CORRIENTE					
Cuentas por Pagar	68.030,06	67.385,54	64.194,25	59.925,13	57.849,20
TOTAL PASIVO	68.030,06	67.385,54	64.194,25	59.925,13	57.849,20
CORRIENTE					
CAPITAL DE TRABAJO	40.621,19	108.786,00	189.195,30	282.333,37	383.582,30

Fuente: Investigación Directa

El activo corriente proyectado para el primer año es de USD 108.651,25, y un pasivo corriente de USD 68.030,06, lo que da como resultado un capital de trabajo de USD 40.621,19 y para el quinto USD 383.582,30.

4.3.4 BALANCE PROFORMA CON FINANCIAMIENTO

En el balance proforma se puede encontrar la posición financiera que tendrá la empresa en su fase de inversión y operacional. En el balance se determina que en el primer año los activos corriente son de USD 108.651,25; en activos fijos USD 298.010,23 y en activos diferidos USD 2.400,00; teniendo un total de activos de USD 409.061,48. En pasivos

corrientes en este mismo año se tendrá USD 68.030,06, en pasivo a largo plazo USD 231.604,10 dando un total de pasivos USD 299.634,16. En patrimonio y capital USD 109.427,30 lo que origina un total de pasivos más patrimonio de USD 409.061,48. El balance proforma para los cinco años considerados en el análisis, se muestra en el siguiente cuadro.

Cuadro # 4.46. BALANCE INICIAL Y PROYECTADO CON FINANCIAMIENTO

DETALLE	INICIAL	AÑOS PROYECTADOS				
		1	2	3	4	5
NIVEL DE OPERACIÓN						
ACTIVOS						
A. CORRIENTE						
1.Caja		10.732,90	10.964,51	10.889,93	10.645,37	10.741,43
2.Bancos	18.000,00	85.768,78	152.767,76	230.074,48	319.369,60	418.284,97
3.Cuentas por Cobrar		10.732,90	10.964,51	10.889,93	10.645,37	10.741,43
4. Inventario de materiales directos		1.416,67	1.474,75	1.535,21	1.598,16	1.663,68
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	18.000,00	108.651,25	176.171,53	253.389,55	342.258,50	441.431,50
A. FIJOS						
Terreno	55.250,00	55.250,00	55.250,00	55.250,00	55.250,00	55.250,00
Construcción civil	217.079,00	210.566,63	204.054,26	197.541,89	191.029,52	184.517,15
Equipos operativos	13.700,00	12.330,00	10.960,00	9.590,00	8.220,00	6.850,00
Muebles y enseres operativos	12.460,00	11.214,00	9.968,00	8.722,00	7.476,00	6.230,00
Muebles y enseres administrativo y ventas	4.474,00	4.026,60	3.579,20	3.131,80	2.684,40	2.237,00
Equipos de informática de operación	3.300,00	2.211,00	1.122,00	33,00	0,00	0,00
Equipos de informática de administración y ventas	3.600,00	2.412,00	1.224,00	36,00	0,00	0,00
TOTAL ACTIVOS FIJOS	309.863,00	298.010,23	286.157,46	274.304,69	264.659,92	255.084,15
A. DIFERIDOS						
13.Gastos Pre operativos	3.000,00	2.400,00	1.800,00	1.200,00	600,00	0,00
TOTAL ACTIVOS DIFERIDOS	3.000,00	2.400,00	1.800,00	1.200,00	600,00	0,00
TOTAL DE ACTIVOS	330.863,00	409.061,48	464.128,99	528.894,24	607.518,42	696.515,65

DETALLE	INICIAL	AÑOS PROYECTADOS				
		1	2	3	4	5
PASIVOS						
P. CORRIENTE						
14.Cuentas por Pagar		68.030,06	67.385,54	64.194,25	59.925,13	57.849,20
Pasivo a Largo Plazo						
15.Préstamo	231.604,10	231.604,10	205.870,31	180.136,52	154.402,73	128.668,94
TOTAL PASIVOS	231.604,10	299.634,16	273.255,85	244.330,78	214.327,86	186.518,14
PATRIMONIO						
16.Capital Social	99.258,90	23.658,55	98.140,37	181.522,95	278.161,65	385.348,36
17.Utilidad	0,00	85.768,78	92.732,77	103.040,51	115.028,91	124.649,15
TOTAL PATRIMONIO		109.427,3	190.873,14	284.563,47	393.190,56	509.997,51
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	330.863,00	409.061,48	464.128,99	528.894,24	607.518,42	696.515,65

Fuente: Investigación Directa

Cuadro # 4.47. BALANCE INICIAL Y PROYECTADO SIN FINANCIAMIENTO

DETALLE	INICIAL	AÑOS PROYECTADOS				
		1	2	3	4	5
NIVEL DE OPERACIÓN						
ACTIVOS						
A. CORRIENTE						
1.Caja		10.732,90	10.964,51	10.889,93	10.645,37	10.741,43
2.Bancos	18.000,00	83.779,37	173.784,69	271.650,22	379.026,20	493.512,84
3.Cuentas por Cobrar		10.732,90	10.964,51	10.889,93	10.645,37	10.741,43
4. Inventario de materiales directos		1.416,67	1.474,75	1.535,21	1.598,16	1.663,68
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	18.000,00	106.661,84	197.188,47	294.965,29	401.915,09	516.659,37
A. FIJOS						
Terreno	55.250,00	55.250,00	55.250,00	55.250,00	55.250,00	55.250,00
Construcción civil	217.079,00	210.566,63	204.054,26	197.541,89	191.029,52	184.517,15
Equipos operativos	13.700,00	12.330,00	10.960,00	9.590,00	8.220,00	6.850,00
Muebles y enseres operativos	12.460,00	11.214,00	9.968,00	8.722,00	7.476,00	6.230,00
Muebles y enseres administrativo y ventas	4.474,00	4.026,60	3.579,20	3.131,80	2.684,40	2.237,00
Equipos de informática de operación	3.300,00	2.211,00	1.122,00	33,00	0,00	0,00
Equipos de informática de administración y ventas	3.600,00	2.412,00	1.224,00	36,00	0,00	0,00
TOTAL ACTIVOS FIJOS	309.863,00	298.010,23	286.157,46	274.304,69	264.659,92	255.084,15
A. DIFERIDOS						
13.Gastos Pre operativos	3.000,00	2.400,00	1.800,00	1.200,00	600,00	0,00
TOTAL ACTIVOS DIFERIDOS	3.000,00	2.400,00	1.800,00	1.200,00	600,00	0,00
TOTAL DE ACTIVOS	330.863,00	407.072,07	485.145,93	570.469,98	667.175,01	771.743,52

DETALLE	INICIAL	AÑOS PROYECTADOS				
		1	2	3	4	5
PASIVOS						
P. CORRIENTE						
14.Cuentas por Pagar		68.030,06	67.385,54	64.194,25	59.925,13	57.849,20
Pasivo a Largo Plazo						
15.Préstamo	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL PASIVOS	0,00	68.030,06	67.385,54	64.194,25	59.925,13	57.849,20
PATRIMONIO						
16.Capital Social	330.863,00	255.262,65	327.755,06	408.410,20	499.873,90	599.407,69
17.Utilidad	0,00	83.779,37	90.005,33	97.865,53	107.375,98	114.486,64
TOTAL PATRIMONIO		339.042,0	417.760,39	506.275,72	607.249,89	713.894,32
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	330.863,00	407.072,07	485.145,93	570.469,98	667.175,01	771.743,52

Fuente: Investigación Directa

4.4 EVALUACIÓN FINANCIERA

4.4.1 DETERMINACIÓN DE LA TASA DE DESCUENTO

El costo de capital del proyecto consideró, la inversión total y sus Fuentes de financiamiento. Para su cálculo se consideró la tasa promedio anual de inflación del año 2013 que es de 4,10% y la tasa activa del 10%, la tasa pasiva del 5%. Para su cálculo se utilizó el siguiente procedimiento:

Cuadro # 4.48. COSTO DE OPORTUNIDAD

Descripción	Valor	%	Tasa de (%) ponderación	Valor ponderado
Capital Propio	99.259,00	30	5	150,00
Capital Financiado – CFN	231.604,10	70	10	700,00
Total	330.863,00	100	15	850,00

Fuente: Investigación directa

$$CK = 850/100 = 8,5\%$$

$$Td = 8,50 + 4,10\% = 12,60\%$$

El costo de oportunidad (CK) el costo de oportunidad o la tasa de descuento del proyecto es de 12,60%.

4.4.2 TASA MÍNIMA ACEPTABLE DE RENDIMIENTO (TMAR)

Se procedió a calcular TMAR que el inversionista requiere de la inversión de la implementación. Para su cálculo se utilizó la siguiente ecuación:

TMAR = Costo de capital + premio al riesgo

TMAR = 12,60% + 6%

TMAR = 18,60%

La TMAR del capital inicial total que requiere el proyecto (USD 330.863) es del 18,60%, esto significa que es el rendimiento mínimo que debería ganar la empresa.

4.4.3 VALOR ACTUAL NETO (VAN)

“El criterio de análisis debe aceptarse si su valor actual neto (VAN) es igual o superior a cero, donde el VAN es la diferencia entre todos los flujos netos que genera el proyecto en relación a la inversión inicial actualizada a la misma tasa”

$$\text{VAN} = - \text{Inversión Inicial} + \sum \text{FCN}_{(i)}$$

Dónde:

FCN = Flujo de Caja Neto Proyectado

i = Tasa de descuento (12,60%)

n = Tiempo de proyección (5 años)

$$\text{VAN}_{(12,60\%)} = -I_0 + \frac{\text{FNE}_1}{(1+i)^1} + \frac{\text{FNE}_2}{(1+i)^2} + \frac{\text{FNE}_3}{(1+i)^3} + \frac{\text{FNE}_4}{(1+i)^4} + \frac{\text{FNE}_5}{(1+i)^5}$$

$$\begin{aligned} \text{VAN}_{(12,60\%)} = & -330.863 + \frac{85.768}{(1+0.1260)} + \frac{66.998}{(1+0.1260)^2} + \frac{77.306}{(1+0.1260)^3} + \frac{89.295}{(1+0.1260)^4} \\ & + \frac{298.749}{(1+0.1260)^5} \end{aligned}$$

$$\text{VAN} = - 330.863 + 403 .764$$

$$\text{VAN} = 72.900 ,77$$

El Valor Presente Neto del proyecto a una tasa de interés (i) o redescuento del 12,60%, rinde el 12,60% anual en términos constantes y en adición generará una rentabilidad en unidades monetarias actuales de USD 72.900,77 por lo que se justifica la inversión del proyecto desde éste punto de vista financiero; por lo tanto el proyecto es aceptable.

4.4.4 TASA INTERNA DE RETORNO (TIR) CON FINANCIAMIENTO

Los datos obtenidos en el cuadro de flujos netos de efectivo se procedió a calcular la TIR, considerando la inversión inicial del proyecto y aplicando la siguiente ecuación:

$$\text{TIR} = - P + \text{FCN}_{(i)} = 0$$

El cálculo de la TIR será igual a

$$P = \sum \text{FCN}_{(i)}$$

$$0 = -P + \frac{\text{FNE}_1}{(1+i)^1} + \frac{\text{FNE}_2}{(1+i)^2} + \frac{\text{FNE}_3}{(1+i)^3} + \frac{\text{FNE}_4}{(1+i)^4} + \frac{\text{FNE}_5}{(1+i)^5}$$

La “i” que satisface la ecuación es la TIR

$$\text{TIR} = 19,20\%$$

La “i” que satisface la ecuación es 0,1920 que equivale al TIR del 19,20% del proyecto. Interpretando el resultado se tiene, que la inversión inicial es de USD 330.863 y genera una rentabilidad anual del 19,20% que supera al costo de oportunidad (CK= 12,60%)

en 6,60%. Al relacionar la TIR con la TMAR (18,60%), se establece que le supera en 0,60%.

Desde este punto de vista el proyecto se acepta.

4.4.5. TASA INTERNA DE RETORNO SIN FINANCIAMIENTO

Con los flujos netos de efectivo sin financiamiento se procedió a calcular la TIR.

$$\text{TIR} = -P + \text{FCN}_{(i)} = 0$$

El cálculo de la TIR será igual a

$$P = \sum \text{FCN}_{(i)}$$

$$0 = -P + \frac{\text{FNE}_1}{(1+i)^1} + \frac{\text{FNE}_2}{(1+i)^2} + \frac{\text{FNE}_3}{(1+i)^3} + \frac{\text{FNE}_4}{(1+i)^4} + \frac{\text{FNE}_5}{(1+i)^5}$$

La “i” que satisface la ecuación es la TIR

$$\text{TIR} = 22\%$$

La TIR con la segunda consideración (sin financiamiento) tiene un resultado de 22% que supera al costo de oportunidad en 9,4%. La TIR en relación a TMAR le supera en 3,40%.

4.4.6 PERIODO DE RECUPERACIÓN DE LA INVERSIÓN (PRI)

Para determinar el periodo de recuperación de la inversión se consideró los Flujos Netos de Efectivo producidos por la empresa, actualizados a una tasa de redescuento del 12,60% en relación a la inversión inicial que requiere el proyecto.

$$\text{PRI} = \sum \text{FCN}_{(12.60\%)} = \text{Inversión Inicial}$$

Cuadro # 4.49. PERIODO DE RECUPERACIÓN DE LA INVERSIÓN

AÑOS	INVERSIÓN	FNE	FNE ACTUALIZADO	PRI
0	330.863,00			4años, 6 meses y 21 días
1		85.768,78	76.171,21	
2		66.998,98	52.843,48	
3		77.306,72	54.150,45	
4		89.295,12	55.548,74	
5		298.749,51	165.049,90	
TOTAL			403.763,77	

Fuente: Investigación directa

4.4.7 RELACIÓN BENEFICIO / COSTO

La relación beneficio / costo del proyecto considerando una tasa de redescuento del 12,60% es el cociente que resulta de dividir los Flujos de Caja Netos proyectados actualizados a la tasa de interés manifestada y dividida para la inversión inicial del proyecto.

La ecuación usada es la siguiente:

$$R\ B/C = \frac{\sum FNE_{(12.60\%)}}{Inversión\ Inicial}$$

$$R\ B/C = \frac{403.763}{330.863} = 1,22$$

Cuadro # 4.50. BENEFICIO COSTO

AÑOS	INVERSIÓN	FNE	FNE ACTUALIZADO	B/C
0	330.863,00			1,22
1		85.768,78	76.171,21	
2		66.998,98	52.843,48	
3		77.306,72	54.150,45	
4		89.295,12	55.548,74	
5		298.749,51	165.049,90	
TOTAL			403.763,77	

Fuente: Investigación directa

Al aplicar la ecuación se obtiene que el B/C de 1,22 que el proyecto es atractivo desde este punto de vista, con un retorno de 0.22 por cada dólar invertido.

4.5 ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD

Se procedió a determinar la sensibilidad del proyecto con la finalidad de establecer cómo afecta la variación de un 10% menos en los ingresos por ventas en un escenario pesimista. Para medir la sensibilidad se consideró los siguientes indicadores:

1. Nivel de operación:
 - 100 clientes (membrecía anual)
 - 150 clientes (mensual)
 - 30 clientes (día)
2. Costos totales proyectados
 - Costos directos proyectados
 - Costos indirectos proyectados
 - Tasa de interés sobre el crédito
3. Ingresos proforma del proyecto con una disminución del 10%

Para el análisis de sensibilidad se establecieron dos escenarios:

- Escenario pesimista. Que representa el panorama mediante el cual el Centro “Mundo Dorado” baja sus ingresos en un 10%, debido a factores supuestos como débil posicionamiento en el mercado en la ciudad de Ibarra.
- Escenario probable. Es el escenario que mantiene el proyecto como resultado del estudio de mercado y específicamente en relación al porcentaje de aceptación del Centro en los potenciales clientes.

Con la disminución del 10% de los ingresos proforma se procedió a realizar el corrido financiero del proyecto obteniéndose los siguientes resultados:

Cuadro # 4.51. ESCENARIOS

Criterios de evaluación financiera	Escenario pesimista (disminución de los ingresos de un 10%)	Escenario probable
VAN con financiamiento	USD 42.128,28	USD 72.900,77
TIR con financiamiento	18%	19.2%
PRI con financiamiento	4 años, 9 meses y 15 días	4 años, 6 meses y 21 días
B/C con financiamiento	USD 1.15	USD 1,22

Fuente: Investigación directa

Con los resultados obtenidos del corrido financiero de sensibilidad se establece que en un escenario pesimista los indicadores financieros son aceptables por lo tanto se aprueba el proyecto desde el punto de vista de sensibilidad financiera, ya que los valores no varían significativamente.

CAPITULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- Se determinó que existe una potencial demanda de adultos mayores que tienen expectativas de asistir al centro de recreación para el adulto mayor.
- En el Estudio Técnico e Ingeniería se concluyó que su mejor ubicación para el centro de recreación y atención para el adulto mayor está en los alrededores de la laguna de Yahuarcocha por contar con características adecuadas como son: espacio, paisajes, área verde, poco ruido, facilidad de ambiente saludable y de descanso, el área de las instalaciones son amplias que van acorde con la capacidad operativa y las necesidades de los usuarios.
- La estructura organizativa permite la funcionalidad de los servicios y la proyección del centro de acuerdo con las nuevas exigencias del mercado.
- Los índices financieros como el VAN (\$ 72.900,77), TIR (19.20%), razón B/C (1,22) y período de recuperación (4 años 6 meses y 21 días) demuestran la viabilidad y seguridad para la inversión de los accionistas.

5.2 RECOMENDACIONES

- Aplicar estrategias de marketing creativas de modo que se vuelva sostenible y sustentable en el tiempo, para así lograr un óptimo posicionamiento del centro en el mercado.
- Aprovechar la ubicación del sector donde funcionará el centro, ya que es un lugar muy turístico y muy visitado por turistas nacionales e internacionales, el diseño, y la estructura de la construcción del centro deben prestar la comodidad y seguridad, para garantizar la satisfacción del cliente y cubrir todas sus necesidades.
- Aplicar la estructura organizativa propuesta, de manera que la empresa cumpla con los requisitos legales para su funcionamiento, tomando en cuenta la cultura organizacional, el mejoramiento continuo en sus procesos operativos, y estrategias planteadas.
- Realizar un análisis periódico de los indicadores administrativos-financieros con el fin de evaluar el cumplimiento de la planificación, establecer la retroalimentación necesaria en forma oportuna y generar la seguridad de la inversión de los socios.

9. Bibliografía

- Alford, A. (2007). *Integración Financiera*. Canadá: Adventure.
- Alford, Alan y Girón, Alicia. (2007). *Integración Financiera*. Canadá: Adventure.
- Arboleda, G. (2003). *Proyectos, formulación, evaluación y control*. Quito: Publicaciones S.A.
- Fisher de la Vega, L. (1993) , *Mercadotecnia*, Distrito Federal: McGraw Hill.
- BURbano, R. (2008). *Presupuestos*. Cali: Presencia Ltda.
- Collahuazo, J. (2005). *Manual de Evaluación de Proyectos*. San Marcos.
- Constitución Política del Ecuador*. (2008). Quito: Talleres de la Corporación de Estudios y Publicaciones.
- Diccionario de Contabilidad y Finanzas*. (2001). Madrid: Inmagrage.
- Douglas, E. (2008). *Fundamentos de la Administración Financiera*. Buenos Aires: Pearson Educación.
- Enfermería Geriátrica*. (2009). Distrito Federal.
- Etzel, M. (2007). *Fundamentos de Marketing*. Distrito Federal: McGraw-Hill.
- Ezra, S. (2009). *Fundamentos de la Administración Financiera*. Bogotá: Norma.
- Fayol, H. (2006). *Planificación Estratégica*. Santa Fé: McGraw-Hill.
- Friend, G. (2008). *Como diseñar un plan de negocios*. Quito: El Comercio.
- Hargadon, B. (2005). *Contabilidad de Costos*. Bogota: Norma.
- Heredia, A. (2005). *Sistema de Indicadores para la mejora y el control integrado de la calidad de procesos*. Jaume: Publicaciones de la Univesitat.
- Illera, C. (2006). *Administración de Empresas, prácticas y ejercicios*. Madrid: Ramón Areces.
- Lumarso, E. (2006). *Administración Financiera y Presupuestaria* . Guayaquil: Nueva Luz.

10. LINGÜOGRAFÍA

http://www.psicologia_online.com/monografias.14/gerontologia.shtm.

http://www.ised.es/as/dist_gero_nutr.html.

<http://www.imsersomayores.csic.es/internacional/iberoamerica/ecuador/indicadores.html>

<http://www.gerontologia.org/portal/archivos/Ecuador-Encuesta-SABE-presentacion-resultados.pdf>

<http://plan.senplades.gov.ec/adultos-mayores>

http://web.jet./amazonain/sistemas_gestion.htm

<http://www.sri.gob.ec/web/guest/home>

www.diccionarios.com

<http://www.inec.gob.ec/home/>