



# Hunagua – Viviendas de Retiro

---

Planificación de Empresas de Hospitalidad

Samantha Vergara

24106

Paola Pesantez

24139

Karla Morales

25156

*En siguiente trabajo es un proyecto de titulación en el cual se presenta el proyecto Hunagua - Viviendas de Retiro para adultos mayores activos localizado en la ciudad de Machachi.*

01/05/2012

## Contenido

1. Sumario Ejecutivo.....	5
2. Concepto del Proyecto .....	7
➤ Misión de Hunagua, hogar de retiro. ....	7
➤ Visión de Hunagua, hogar de retiro. ....	8
➤ Valores de Hunagua, hogar de retiro. ....	8
➤ Servicio principal .....	11
➤ Servicios Complementarios .....	13
3. Estudio de Factibilidad .....	18
3.1. Entorno Macroeconómico .....	18
Factores sociales y de salud .....	18
Demografía: .....	20
Entorno Económico: .....	20
Entorno Natural: .....	21
Entorno Tecnológico: .....	21
Entorno Político: .....	21
3.2. Análisis del Sitio .....	22
3.2.1. Localización.....	22
3.2.2. Adaptabilidad y Conveniencia Física del terreno.....	23
3.2.3. Acceso y Visibilidad.....	24
3.2.4. Servicios Básicos .....	25
3.2.5. Situación Legal y Regulaciones Municipales Aplicables: .....	25
3.3. Análisis de vecindario: .....	26
3.4. Análisis de Área de Mercado .....	27
Segmento de Mercado Objetivo 1: .....	27
Segmento de Mercado Objetivo 1: .....	28
Características de la Población a nivel nacional:.....	29
Características de la Población de la Provincia de Pinchincha .....	29
Características de la Población del Cantón Mejía Provincia de Pichincha:.....	30
Características de la Población del Cantón Quito en la Provincia de Pinchincha .....	31
Distribución de la población: .....	32
Nivel de instrucción de la población: .....	33

Análisis de población y hogares según nivel socio económico (NSE) en el área definida.....	34
3.5. Análisis de la Oferta.....	36
Competencia primaria:.....	37
Competencia secundaria .....	40
Análisis e implicaciones de los resultados: .....	40
Factores de Diferenciación de Hunagua.....	43
3.6. Análisis de la demanda .....	43
3.7. Estudio de Penetración de Mercado.....	45
➤ Porcentaje de Participación en el mercado .....	45
➤ Porcentaje de Ocupación de nuestro establecimiento: .....	46
3.8. Pronóstico de Ingresos y Gastos .....	46
4. Diseño y Arquitectura.....	48
4.1. Descripción de la propiedad.....	48
Área que producen ingresos: .....	48
Área que no producen ingresos:.....	48
4.2. Programa de Espacio.....	49
4.3. GuestroomFloor .....	50
Eficiencia del uso del espacio (%) .....	51
GuestRoomDesign.....	52
4.4. Diagrama de Relación Espacial.....	55
4.5. Public Space Design .....	55
4.6. Back of the House .....	59
5. Programa de Alimentos y Bebidas .....	62
5.1. Pirámide alimentaria para el adulto mayor .....	62
5.2. Elaboración de Menús .....	63
Menú 1.....	63
Menú 2.....	64
Menú 3.....	65
5.3. Costos de elaboración de un menú.....	66
Desayuno .....	67
Entrada/ Sopa.....	67
Plato Fuerte.....	68

Cena.....	68
6. Recursos Humanos .....	70
6.1. Cultura Organizacional.....	70
6.2. Selección .....	70
6.3. Organigrama.....	71
7. Plan de Marketing .....	72
7.1. Servicio .....	72
Logo .....	72
7.2. Plaza .....	73
7.3. Promoción .....	73
7.4. Precio .....	73
7.5. Personas.....	74
7.6. Procesos .....	74
7.7. Evidencia Física .....	75
7.8. Blueprint del servicio .....	77
8. Cronograma de Administración del Proyecto .....	78
9. Presupuesto Total del Proyecto .....	79
10. Conclusión.....	80
11. ANEXOS .....	81
ANEXO 1 .....	81
PLANO DE TERRENO.....	81
ANEXO 2 .....	82
REPORTE DE ANÁLISIS DE SUELO.....	82
ANEXO 3 .....	83
LINEA DE FÁBRICA .....	83
ANEXO 4 .....	84
PLANO DEL TERREN .....	84
Anexo 5 .....	87
FOTOGRAFÍA DE HABITACIONES.....	87
Anexo 7 .....	94
Restaurante/Comedor y Área Comunal.....	94
Anexo 8: .....	95

Minimarket y Farmacia .....	95
Anexo 9 .....	96
Gimnasio y Piscina .....	96
Anexo 10.....	97
Perfiles de Puestos.....	97
Anexo 11:.....	103
Parte Financiera .....	103
Obras citadas.....	104
Gráfico 1: Servicio Principal y Complementarios.....	11
Gráfico 2: Entorno Macroeconómico .....	18
Gráfico 3: Distribución de la Población por área .....	29
Gráfico 4: Crecimiento poblacional cantón Mejía.....	30
Gráfico 5: Distribución poblacional por edades .....	32
Gráfico 6: Estratificación por nivel socioeconómico en Ecuador.....	34
Gráfico 7: Organigrama del Proyecto .....	71
Ilustración 1: Ubicación Propiedad .....	10
Ilustración 2: Análisis del Sitio .....	23
Ilustración 3: Topografía Parroquia Machachi.....	23
Tabla 1: Detalle de Viviendas.....	12
<b>Tabla 2: Elementos incluidos en las viviendas .....</b>	<b>13</b>
Tabla 3: Distribución de la Población de Adultos mayores por edad y género .....	33
Tabla 4: Nivel de Instrucción.....	33
Tabla 5: Acceso a Educación Pública y Privada .....	33
Tabla 6: Radiografía del Servicio .....	37
Tabla 7: Cálculos para obtención de porcentaje de ocupación proyectado.....	44
Tabla 8: Indicadores del Mercado.....	45
Tabla 9: Porcentaje de Ocupación de Establecimientos en el Mercado .....	46
Tabla 10: Programa de Espacio.....	50
Tabla 11: Dimensiones totales Guestroom Floor .....	50
Tabla 12: Guestroom mix .....	52

Tabla 13: Pirámide Alimentaria - Cantidad en Porciones ..... 62

## 1. Sumario Ejecutivo

En proyecto Hunagua, comunidad de retiro consiste en brindar un servicio de arrendamiento de habitaciones y acceso a áreas comunales compartidas para adultos mayores activos en su etapa de jubilación o antes de ella, es decir adultos mayores de 50 años aproximadamente. Con el desarrollo de este proyecto se desea promover la calidad de vida y la independencia de nuestros huéspedes en un lugar que refleje comodidad, seguridad y privacidad, y cuyo personal de atención demuestren empatía, preocupación por los detalles y profesionalismo.

El proyecto estará ubicada en la propiedad Hunagua de Racines en el cantón Mejía a 600 metros de la Panamericana y aproximadamente a 1.5 kilómetros del pueblo de Machachi. Se adquirirá dicha propiedad cuyo terreno tiene una extensión de 130.116 m<sup>2</sup> y que será perfecto para la construcción de las viviendas porque es 96% plano. Adicionalmente el proyecto se desarrollará en tres etapas de construcción. La primera etapa contará con 4.5 hectáreas, donde se construirán 56 viviendas – 28 simples y 28 dobles – tres edificaciones destinadas a áreas sociales comunales y amplios jardines para nuestros huéspedes. El precio de la residencia simple (90m<sup>2</sup>) será de \$1,450 y de la residencia doble (110m<sup>2</sup>) \$1,890 dólares mensuales. En dicho precio se incluye el arrendamiento de la vivienda equipada con línea blanca, limpieza diaria de la vivienda, utilización de áreas sociales como gimnasio, piscina y salón de lectura, chequeo médico mensual, alimentación diaria en el restaurante de Hunagua, y otros servicios complementarios como servicio de peluquería a domicilio, transporte fuera y dentro de la propiedad, y repartición de periódicos en las mañanas.

La inversión inicial que deberá realizarse para poner en marcha este proyecto será de \$20,856,369 con la finalidad de terminar la construcción de las viviendas de la primera etapa con sus gastos adicionales

correspondientes. (Ver desglose de inversión inicial en Tabla: Inversión) Ciertamente la inversión que se necesita para este proyecto es elevada y al ser un proyecto que además de encontrarse dentro de la industria de hospitalidad, también se encuentra dentro de la industria inmobiliaria; por consiguiente, deberemos ser un poco más pacientes en el tiempo de recuperación de la inversión inicial ya que este dependerá de la rapidez con la que se comiencen arrendar las viviendas y según nuestro análisis no tardaría menos de 7 años.

**Table 1: Inversion Inicial**

	\$
Compra terreno	\$ 1,959,165
Construcción viviendas dobles	\$ 2,860,000
Construcción viviendas simples	\$ 2,340,000
<i>Total de Construcción viviendas</i>	<i>\$ 5,200,000</i>
Áreas sociales	\$ 2,079,847
Vías de acceso	\$ 12,000
Áreas verdes	\$ 11,447,166
Equipo de cámaras	\$ 600
Cercado eléctrico y seguridad	\$ 73,591
Línea blanca en viviendas	\$ 84,000
<b><i>Total inversión en construcción</i></b>	<b><i>\$ 20,856,369</i></b>

Para concluir, quienes desarrollamos este proyecto estamos convencidos del éxito que tendrá este proyecto una vez que haya alcanzado la atención de nuestros dos segmentos principales -adultos mayores de nivel socioeconómico medio-alto y alto de nacionalidad ecuatoriana y extranjera – ya que a diferencia de algunos proyectos que existen ahora dirigido a estos segmentos, nosotros les ofrecemos varios factores de diferenciación como amplias áreas verdes libres de contaminación sonora y ambiental, independencia en viviendas cómodas, limpias y amplias, y principalmente estamos ofreciendo un servicio muy atractivo que es completamente innovador en el mercado.

## 2. Concepto del Proyecto

El proyecto Hunagua, hogar de retiro, será la primera comunidad de retiro para adultos mayores en Quito. Este proyecto tiene como objetivo principal brindar un servicio de arrendamientos de habitaciones y acceso a ambientes físicos compartidos a personas mayores de sesenta años de edad de un nivel socioeconómico medio-alto y alto que aún se mantienen activas, es decir personas que no necesitan de cuidados continuos de otra persona. Al utilizar el término de arrendamiento de habitaciones nos referimos al concepto de realizar un pago para arrendar una vivienda simple o doble dentro de nuestras instalaciones con total privacidad durante un periodo establecido de un mes. En otras palabras, nuestro proyecto creará una comunidad de retiro dónde nuestros huéspedes disfrutarán de sus años de jubilación en un ambiente de tranquilidad y seguridad que les permitirá compartir actividades y excelentes experiencias con personas que tienen intereses similares a los suyos. La promesa de servicio que ofreceremos a nuestros clientes se fundamenta en los siguientes cuatro pilares:

- Empatía y entendimiento de los valores de la empresa por parte de cada uno de los colaboradores de Hunagua para ofrecer el mejor servicio a nuestros huéspedes.
- Seguridad al más alto nivel en todas las áreas del servicio.
- Comodidad y privacidad en las viviendas de nuestros huéspedes.
- Preocupación constante por la calidad y los detalles.

### ➤ **Misión de Hunagua, hogar de retiro.**

*La misión de Hunagua, hogar de retiro, es promover la calidad de vida y la independencia de nuestros huéspedes al proporcionarles el servicio de residencia con varios servicios complementarios incluidos – alimentación, recreación y cuidado de su salud - en un lugar seguro, cómodo y sociable justo con el cuidado y atención profesional que necesita y que lo hará sentir como en casa.*



## ➤ **Visión de Hunagua, hogar de retiro.**

*La visión de Hunagua es mantenerse siempre posicionado como el mejor lugar de retiro en Quito, que se distinga por crear una verdadera comunidad de paz, cortesía, cooperación, seguridad y felicidad para nuestros huéspedes, una rentabilidad sostenida para nuestros accionistas y amplias oportunidades de desarrollo profesional y personal para nuestros empleados.*

## ➤ **Valores de Hunagua, hogar de retiro.**

Aquellas personas que sean seleccionadas para trabajar en Hunagua deberán compartir los siguientes cuatro valores que han sido desarrollados por quienes hemos desarrollado este proyecto:

- **Confianza:** En Hunagua, se prestará cuidadosa atención a los detalles para brindar el más alto nivel de servicio a cada uno de nuestros huéspedes.
- **Profesionalismo y cortesía:** En Hunagua, la cortesía no será una labor protocolaria, sino una herramienta funcional de comunicación cordial que generará sinergia rentable para la empresa
- **Seguridad:** Tanto nuestros huéspedes como sus familiares estarán completamente convencidos de que en Hunagua será nuestra preocupación brindarles un ambiente seguro.
- **Comunicación:** Efectiva, constante, abierta y honesta comunicación entre los miembros de nuestro equipo como con nuestros clientes.

Hunagua será una empresa de servicios que se conformará bajo las obligaciones necesarias para ser considerada de acuerdo a la constitución de la Superintendencia de Compañías del Ecuador como una Compañía Limitada. Según el artículo 93 de la Ley de Compañías, “la compañía de responsabilidad limitada es la que se contrae entre 3 o más personas, que solamente responden por las obligaciones sociales hasta el monto de sus aportaciones individuales y hacen el comercio bajo una razón social o denominación objetiva” (Art. 93 Ley de compañías). Al momento Hunagua tiene 3 principales socios fundadores, sin embargo

necesitaremos del apoyo económico de nuevos accionistas que deseen invertir en el proyecto para comenzar las operaciones de la empresa.

Actualmente los altos estándares de calidad tanto en las empresas de productos como en las empresas de servicios se han convertido en prerrequisitos fundamentales para el éxito. En Hunagua sabemos que es imposible alcanzar estos altos niveles de calidad sin que nuestro servicio cuente con niveles similares de cortesía, hospitalidad y personalización del servicio. Por esta razón, en Hunagua declararemos a cada uno de nuestros huéspedes nuestra necesidad por brindarles un servicio que realmente logre cumplir con sus expectativas y necesidades como ninguna otra empresa en Quito lo ha hecho hasta el momento. Para alcanzar este objetivo, en Hunagua nos enfocaremos profundamente en la atención a los detalles y a las necesidades de nuestros huéspedes para lograr un servicio orientado completamente hacia ellos, quienes al pagar por nuestro servicio buscan más que una vivienda, ellos buscan un hogar cómodo y espacioso donde pueda recibir a sus invitados porque desean mantener sus relaciones sociales, buscan atención y seguridad a su alrededor, y, principalmente, buscan seguir manteniéndose activos en la sociedad.

Al tener los servicios carácter intangible, en Hunagua crearemos pistas tangibles para crear un vínculo permanente con el huésped. La estrategia de la experiencia del cliente se centrará en proporcionar a nuestros huéspedes un entorno natural y recreacional completamente atractivo y funcional, así como también hacer hincapié en la limpieza, diseño y atractivo de las instalaciones. Cuando los huéspedes recorran la propiedad destacarán la gran diversidad de especies de flora que estarán adornando todo el terreno, la claridad de la luz y la facilidad de movilización por medio de los amplios pasillos. Más allá de la belleza de las instalaciones, el servicio será enriquecido por la amabilidad de nuestros colaboradores. A todos quienes serán nuestros colaboradores se les ofrecerán sesiones de formación sobre servicio al cliente durante su preparación inicial para enseñarles cómo responder a consultas con cortesía y cómo colaborar para que la estadía de nuestros

huéspedes sea siempre placentera. De esta manera nos aseguraremos de que cada contacto con el cliente termine de forma positiva. ¿A qué persona no le gustaría sentir un nivel tan alto de preocupación y atención?

En cuanto a la ubicación de la propiedad, la propiedad de Hunagua estará ubicada en Chanizas, Machachi, comunidad ubicada a 50 minutos de Quito. La entrada a la propiedad se encuentra a 800 m. de la Panamericana Norte. En un terreno cuya extensión es de 14 hectáreas (140,000 m).



## Ilustración 1: Ubicación Propiedad

Con la finalidad de enriquecer la permanencia de nuestros huéspedes, en Hunagua además de brindar el servicio principal de arrendamiento, los siguientes servicios complementarios de mejora que añadirán valor para los huéspedes:

Gráfico 1: Servicio Principal y Complementarios



➤ **Servicio principal**

Al comenzar nuestra actividad, en Hunagua ofreceremos a nuestros primeros huéspedes de elegir entre las 56 suites que se pondrán a su disposición en el desarrollo de la primera etapa del proyecto. Una vez que se haya terminado la construcción de las viviendas localizadas en la primera etapa y se haya consolidado el arrendamiento de las mismas se comenzará la construcción de las etapas dos y tres del

proyecto. Las 56 suites se dividirán entre 23 suites simples, cuyas dimensiones serán de 90mts<sup>2</sup> y 23 suites dobles, cuyas dimensiones serán de 110mts<sup>2</sup>. Como toda empresa de servicios, la apariencia física de las suites, del lobby de recepción, de las áreas comunales, ofrecen a los huéspedes evidencia tangible para evaluar la calidad del servicio. Por lo tanto, en Hunagua trabajaremos para manejar este tipo de evidencia con cuidado y transmitir a los clientes la impresión adecuada.

**Tabla 1: Detalle de Viviendas**

Tipo de Vivienda	Capacidad de vivienda	de Dimensiones Vivienda	de Número viviendas por tipo	de Capacidad total
Suite simple	1 pax	90 mts <sup>2</sup> .	23	23 pax
Suite doble	2 pax	110 mts <sup>2</sup> .	23	46 pax
Totalidad área de construcción		4600 mts <sup>2</sup> .	56	69 pax

Adicionalmente, se puede observar que cada una de las suites, sean estas simples o dobles, contarán con espacio suficiente para que cada uno de nuestros huéspedes disfruten de su estadía. El dormitorio principal será bastante amplio y tendrá un walking closet que conducirá al huésped hasta el baño master. Además del baño de la habitación, la vivienda contará mínimo con un baño de visitas adicional. La cocina será equipada con línea blanca completa – cocina, refrigeradora y microondas. También el huésped tendrá dentro de su vivienda un área de maquinas equipada con lavadora y secadora. Cada vivienda contará con un sistema de calefacción por piso radiante para contrarrestar el clima frío del sector y con detectores de humo y alarmas de seguridad para garantizar la seguridad de nuestros huéspedes. Además las viviendas tendrán un parqueadero

privado que podrá ser ocupado por ellos mismos o por aquellas personas que los visiten en su vivienda, y una bodega privada donde podrán acomodar algunas de sus pertenencias.

Aunque las viviendas no estarán equipadas con muebles como cama, sofás de sala o juego de mesa, en Hunagua se ofrecerá para aquellos huéspedes que deseen el servicio de equipamiento de la vivienda con todos los muebles con un costo adicional.

Además cada una de las suites contara con una línea telefónica directa para comunicarse con nuestro personal en caso de tener alguna necesidad adicional durante el día.

### ➤ Servicios Complementarios

- Solicitud de citas por medio de página web:

Nuestra página web será un medio de conexión con nuestros huéspedes y nuestros futuros huéspedes. A nuestros futuros huéspedes, nuestra página web les ofrecerá información relevante sobre los tipos de habitaciones y áreas sociales que se encuentran a su

disposición, la ubicación de nuestra propiedad e instrucción que les permitan llegar fácilmente. A nuestros huéspedes actuales, nuestra página web les dará la posibilidad de obtener una cita para el centro médico y fisioterapia con anticipación y facilidad.

- Facturación por medio de transferencias bancarias o tarjetas de crédito: Con la finalidad de que nuestros huéspedes no tengan que preocuparse por realizar el pago mensual por su

<b>Tabla 2: Elementos incluidos en las viviendas</b>	
Dormitorio	✓
Baño	✓
Cocina	✓
Refrigeradora	✓
Lavadora y Secadora	✓
Bodega Privada	✓
Parqueadero privado	✓
Sistema de calefacción por piso radiante	✓
Detector de Humo	✓
Alamas de seguridad	✓
Línea Telefónica	✓

vivienda, se les ofrecerá la posibilidad de firmar un contrato para que en Hunagua realicemos mensualmente una transferencia de pago ágil de su cuenta bancaria o tarjeta de crédito.

- Entrega de periódicos: Cada mañana se repartirá en la entrada de todas las viviendas el periódico el Comercio de manera gratuita para nuestros huéspedes.
- Seguridad y Mantenimiento de las Instalaciones: Nuestro equipo de seguridad estará a cargo de monitorear las cámaras de seguridad que estarán localizados en diferentes lugares de la propiedad y restringir el paso a la propiedad a aquellas personas que no sean familiares de los huéspedes o que no hayan realizado una cita anticipada para acceder a una visita guiada por las instalaciones. Ya que en Hunagua contaremos con un equipo de personas encargadas del mantenimiento de las viviendas, nuestros huéspedes no tendrán que preocuparse si tienen problemas con las tuberías, el servicio de calefacción o agua caliente.
- Limpieza diaria de las viviendas: De lunes a viernes contaremos con personal de housekeeping que se encargará de la limpieza de todas las viviendas ocupadas para que nuestros huéspedes no tengan que preocuparse por realizar los quehaceres del hogar.

Servicio	Descripción	Capacidad
Sala comunal y biblioteca	La sala comunal será un área que facilitará la interacción de nuestros huéspedes con juegos y una amplia variedad de libros a su disposición. Convertiremos a esta sala en un espacio cálido y acogedor para que nuestros huéspedes puedan recibir aquí a sus invitados	140pax



	y familiares.	
<b>Peluquería</b>	Este servicio se lo brindara en cada uno de nuestros huéspedes previa cita. En un principio no se contará con un espacio de peluquería, porque la estilista acudirá directamente a la suite del huésped para brindarle más comodidad.	Acude a hogar
<b>Enfermería y Control médico mensual</b>	La necesidad de este servicio es una prioridad para el proyecto puesto que queremos transmitir a nuestros huéspedes la confianza de que estaremos a su lado siempre para cuidarlos.	12pax
<b>Capilla</b>	En la construcción de la siguiente etapa se planea la construcción de una capilla que se encuentre en la mitad de toda propiedad y cercana a cada una de las residencias.	100 pax
<b>Área de BBQ</b>	En esta área se realizaran tanto almuerzos diseñados por la empresa y que involucren la participación de los huéspedes, como actividades creadas por los huéspedes con sus familiares.	Aire libre (100pax)
<b>Gimnasio</b>	En el gimnasio ofreceremos clases de yoga, meditación y quinesiología (área de	30 pax



	rehabilitación).	
<b>Piscinas Cubiertas</b>	Piscinas cubiertas y temperadas diseñadas con toda la seguridad del caso. Adicionalmente se tendrá una sauna y turco para nuestros huéspedes y sus familiares.	100 pax
<b>Minimarket y Farmacia</b>	Pensando en nuestros huéspedes decidimos ofrecer en Hunagua un pequeño minimarket y farmacia.	N/A
<b>Actividades Programadas</b>	Se desarrollaran continuamente diferentes programas que requerirán la participación de los huéspedes, como paseos a los alrededores, observación de obras teatrales, shows de baile, entre otros.	N/A
<b>Nutrición</b>	Pensando en las necesidades de cada uno de nuestros huéspedes, el departamento de nutrición se encargara de efectuar dietas balanceadas que los mantengan sanos.	N/A
<b>Transporte Privado</b>	Para aquellos huéspedes que deseen salir de las instalaciones de RetirementHomesforSeniors y no tienen medio de movilización, la empresa pondrá a su disposición un servicio de transporte que los lleve alrededor de Machachi y durante los	N/A

fin de semana a la ciudad de Quito para  
aquello que lo deseen.

### 3. Estudio de Factibilidad

#### 3.1. Entorno Macroeconómico

Gráfico 2: Entorno Macroeconómico



#### Factores sociales y de salud

- Una gran mayoría de ecuatorianos no tienen la costumbre de un seguro de vida, es decir no hay interés de asegurar su jubilación.
- Las compañías de seguros en el Ecuador han establecido varias limitaciones para quienes desean adquirir un seguro de vida y son adultos mayores.
- En el Ecuador un 28,9% de habitantes son ocupados con seguro general y únicamente un 9,4% de los habitantes cuentan con un seguro de salud privado.

- A nivel nacional, el 89,10% de adultos mayores viven acompañados. En el sector urbano, el 90,1% de adultos mayores viven acompañados. En la región sierra, el 90,9% viven acompañados.
- Del total de adultos mayores que viven acompañados, un 49,2% vive acompañado por sus hijos, es decir que 1 de cada 2 adultos mayores viven acompañados por sus hijos.
- Según la encuesta de Salud, bienestar y envejecimiento 2009, ocho de cada diez adultos mayores se sienten satisfechos con su vida. Pero tres de cada 10 indicaron sentirse desamparados con frecuencia.
- El 28,3% de los adultos mayores que acudieron a una consulta médica pagaron sus gastos de consulta. Los hijos de un 22,8% de adultos mayores que tuvieron una consulta médica reciente pagaron los gastos de consulta de sus padres.
- A nivel nacional las enfermedades detectadas con mayor frecuencia en adultos mayores son:
  - Osteoporosis
  - Problemas al corazón
  - Diabetes
- En la región sierra las enfermedades que se presentan con mayor frecuencia en adultos mayores son:
  - Osteoporosis
  - Problemas al corazón
  - Enfermedad pulmonar o crónica
- En mujeres la mayor enfermedad detectada es la osteoporosis; en hombres las enfermedades detectadas con mayor frecuencia son aquellas relacionadas al corazón.
- A nivel nacional aún un 57,1% de adultos mayores continúan trabajando.
- Los problemas de salud son las principales causas por las que el 42,9% de adultos mayores a nivel nacional dejaron de trabajar.
- En el área urbana, el 81,8% de adultos mayores no son pobres.

- El 82,2% de adultos mayores que viven solos en el área urbana no son pobres.

## **Demografía:**

Según los resultados de los censos 2010 realizado por el INEC en el Ecuador se obtuvieron las siguientes conclusiones en cuanto a demografía:

- Según el Censo 2010, Ecuador tiene 14'483,499 habitantes y 4'654,054 viviendas.
- En promedio los hogares en el Ecuador están formados por 3 habitantes.
- La edad media de los habitantes de la ciudad de Quito es de 28,4 años.
- En el Ecuador se está reduciendo el tamaño de hogares en el país y está descendiendo la tasa global de natalidad.
- La provincia de Pichincha tiene una población total de 2.576.287 y el cantón Quito 2.239.191.
- La población de adultos mayores a nivel nacional para el año 2010 fue de 1'229,089. En comparación al 2001, este valor ha aumentado un 12.1%. Adicionalmente la mayor cantidad de personas en el Ecuador se encuentran en Guayaquil, seguido de la población de la ciudad de Quito.
- Del total de la población ecuatoriana, un 12,5% de los habitantes son adultos mayores o jubilados.
- Un 20,8% de los habitantes de la provincia de Pichincha han terminado la educación superior y 2,5% de ellos han realizado un postgrado.
- A nivel nacional el 46,6% de adultos mayores son hombres y el 53,4% son mujeres.
- La esperanza de vida de adultos mayores hombre es de 72 años.
- La esperanza de vida de adultos mayores mujeres es de 78 años.

## **Entorno Económico:**

- El producto interno bruto (PIB) en términos nominales en el 2010 fue de 57.978.116 miles de dólares. Mientras que en términos reales, considerando como año base el año 2000, fue de 24.983.318 miles de dólares.,

- Las industrias que mayor aportaron al PIB en el año 2010 fueron: Otros servicios (incluye hoteles, bares y restaurantes), Comercio al por mayor y menor e Industrias Manufactureras.
- En el Ecuador existen 12,087 establecimientos de alojamiento y de servicio de alimentación.
- El área de servicios en la provincia del Pichincha tuvieron en el año 2009 ingresos totales de 17,169 millones de dólares.
- Según el informe mensual del Banco Central del Ecuador para Marzo 2011 la tasa de ocupación global en Quito es de 94,33% y la tasa de desocupación total es de 5,67%.
- El salario mínimo vital es de \$292 dólares.

### **Entorno Natural:**

- Los factores del entorno natural a considerar en la región de Machachi son principalmente el clima y el tipo de zona en la que RetirementHomesforSeniors se ubica. El clima promedio que tiene Machachi oscila entre los 9°C y 18°C. Es un valle fértil y verde, tiene un clima húmedo y frío. Tiene 2 reservas naturales que son Pasochoa y el Bosque Protector ToachiPilaton. De igual manera se encuentran sectores turísticos como el Parque Natural Cotopxi, los Ilinizas y Ruminahui. Finalmente el suelo de Machachi es muy fértil y es apto para sembríos y ganado vacuno.

### **Entorno Tecnológico:**

- Los factores tecnológicos en esta zona se enfocan básicamente en la tecnología industrial en cuanto a la construcción y mantenimiento de carreteras. Seguido por la tecnología industrial en la ganadería y agricultura.

### **Entorno Político:**

- El presidente del Ecuador es Rafael Vicente Correa Delgado. Su periodo presidencial comenzó en el año 2006 y a causa de su reelección en el año 2009 continuará hasta las elecciones del 2013.

- El partido presidencial de la presidencia es el Alianza País y su lema es “Avanzar con la Revolución Ciudadana”
- Durante su mandato la producción petrolera en el Ecuador a decaído de 195,5 millones de barriles en el 2006 a 182,6 millones de barriles en el 2011.
- Debido a las diferentes ideologías de los partidos políticos en el Ecuador, el país sigue atravesando por una fuerte crisis económica que le ha impedido proyectar una imagen de solidez al exterior.
- Desde el comienzo del periodo presidencial del Presidente Rafael Correa, el Ecuador ha mantenido conflictos fuertes con Colombia y Estados Unidos. Como consecuencia de estas actitudes, las empresas extranjeras consideran al Ecuador un país de alto riesgo e inestabilidad y han dejado de invertir en varios proyectos dentro del país.
- Los factores que determinan el entorno político en la zona de Machahi están basados en la dirección del Municipio del Canton Mejia. El alcalde del Cantón Mejía es Edwin YanezCalvachi gobernando desde Mayo del año 2010. El cantón Mejía trabaja conjuntamente con la Prefectura de Pichincha y actualmente se encuentran realizando obras tales como agua potable y alcantarillado.

### **3.2. Análisis del Sitio**

#### **3.2.1. Localización**

- Nombre de la propiedad: Hunagua de Racines
- Provincia: Pichincha
- Cantón: Mejía
- Parroquia: Machachi

## Ilustración 2: Análisis del Sitio

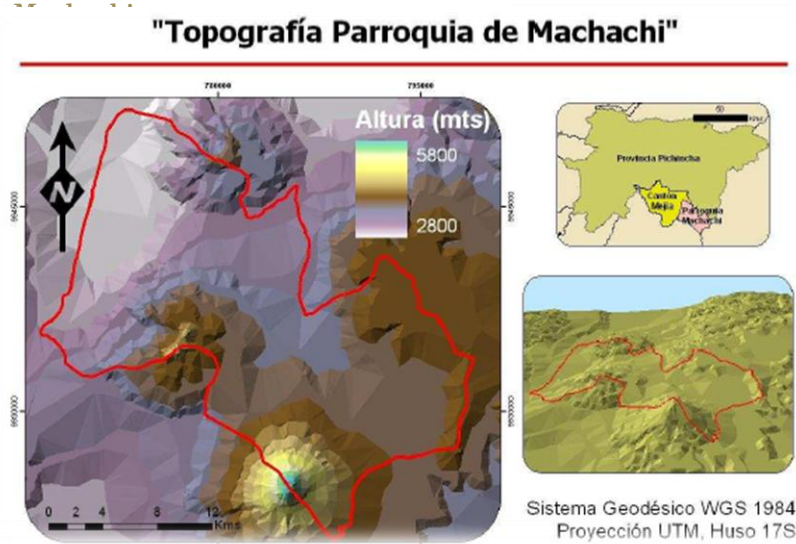


### 3.2.2. Adaptabilidad y Conveniencia Física del terreno

Para determinar la adaptabilidad y conveniencia física del terreno hemos llevado a cabo un análisis mediante características del mismo y sus planos (Ver anexos 1 y 2).

- Topografía: La propiedad Hunagua de Racines es en un 96% plana. Solamente una porción de

Ilustración 3: Topografía Parroquia





aproximadamente 5000 m<sup>2</sup> en el extremo Noroeste tiene una pendiente de alrededor de 4°, la cual no representa ningún inconveniente o desafío para la construcción del proyecto.

- Superficie: La superficie total del terreno es de 131.611 m<sup>2</sup>, los cuales son 100% aptos para construcción.
- Linderos: Al Este linda con la propiedad agroindustrial de “Agroquímicos del Valle”, perteneciente a la familia Chicaiza, la cual produce mezclas de balanceado para ganado vacuno, por lo cual no genera desperdicios químicos, contaminación sonora ni ambiental. Al Norte con el camino vecinal principal de acceso a la propiedad. Al Oeste se encuentra la propiedad del Ingeniero Clemente Vallejo, quién se dedica a la crianza de caballos de pura raza española. Finalmente, al Sur está la propiedad de Hugo Asquel y otros, quienes se dedican a actividades agrícolas.

Actualmente en el terreno se mantienen actividades agrícolas y ganaderas a baja escala. Se encuentra una construcción incompleta de una casa de aproximadamente 150m<sup>2</sup>, la cual es habitada por los cuidadores. Para la realización del proyecto se removerá esta construcción. Según el estudio de suelos (ver anexo 3), realizado por el Instituto Nacional Autónomo de Investigación Agropecuaria (INIAP), el terreno tiene un suelo arcilloso y arenoso, rico en fósforo, calcio, magnesio, hierro y con suficiente cantidad de nitrógeno, potasio, zinc, y cobre. Gracias a las características planas del terreno no se necesita nivelar el suelo, lo cual facilita la gestión.

### **3.2.3. Acceso y Visibilidad**

La entrada al terreno se encuentra a 600 metros de la Panamericana y a 1.5 km del pueblo de Machachi. Tiene un buen acceso, considerando que nuestro proyecto necesita estar alejado del ruido y áreas muy pobladas pero al mismo tiempo que sea sencillo de ubicar. En cuanto a visibilidad, Hunagua de Racines tiene la ventaja de encontrarse en un lugar en el que no existen construcciones

altas a sus alrededores. Al ser Machachi un lugar en el cual se practica mucho la agricultura, la mayor parte de terrenos alrededor de Hunagua son cultivos de distintos productos y no hay mayores construcciones por la zona. La propiedad goza de un impresionante paisaje, el cual se puede apreciar con mucho detalle, de nevados como los Ilinizas, el Corazón y el Rumiñahui.

**3.2.4. Servicios Básicos**

<u>Agua Potable</u>	Si		<u>Aceras</u>		No
<u>Alcantarillado</u>	Si		<u>Gas</u>	Si	
<u>Luz eléctrica</u>	Si		<u>Teléfono</u>		No
<u>Bordillos</u>		No	<u>Recolección de Basura</u>	Si	

**3.2.5. Situación Legal y Regulaciones Municipales Aplicables:**

El terreno pertenece actualmente a los hermanos Carmen Noemí, Ángel Antonio, José Ignacio, Juana Margarita y Rosa Racines Paredes. El terreno, que actualmente se encuentra en venta, tiene un precio establecido de \$15.00 el metro, lo cual representaría un total de \$1'974.165. El tipo de zona está clasificada como “bifamiliar aislada”. Dentro de las restricciones de construcción en la zona encontramos lo siguiente:

- Altura máxima: 6.00 metros
- Número máximo de pisos de construcción: 2
- Retiros mínimos para la construcción:
  - Frontal: Norte – 3.00 metros, calle s/n; Este – 3.00 metros, pasajes/n
  - Laterales: Oeste – 3.00 metros
  - Fondo: Sur – 3.00 metros
- Para la construcción se debe planificar las columnas con la sección mínima de 600 cm<sup>2</sup> y un ancho de vereda de 1.00 metro.

Toda esta información se encuentra especificada en el informe de regulación urbana cantonal (línea de fábrica). (Ver anexo 3)

### **3.3. Análisis de vecindario:**

Para poder hacer un análisis de vecindario de Machachi, se necesita saber algunos factores naturales y todo el entorno que rodea a esta zona. El terreno en el cual se realizará la construcción de las viviendas y se prestará el servicio tiene la ventaja de ser bastante amplio, son catorce hectáreas que nos permitirán ofrecer a nuestros huéspedes amplias áreas verdes para su satisfacción. Sin embargo, el clima en Machachi varía en un promedio de 15 °C semanalmente y será uno de las principales desventajas de nuestra propiedad. Para poder contrarrestar el clima del sector, en Hunagua instalaremos, como mencionamos anteriormente, tanto en las viviendas como en las áreas sociales un sistema de calefacción de piso radiante. De esta manera nuestros huéspedes se sentirán cómodos y en un lugar cálido a pesar del clima en el exterior.

Los principales generadores de demanda son los lugares turísticos, como Los Ilinizas, Cotopaxi y Paschoa, donde constantemente acuden muchas personas a realizar turismo de montaña. Adicionalmente la zona es visitada por bastantes turistas que acuden a las termas a realizar turismo de salud y beneficiarse de los minerales del lugar. Sin embargo, para Hunagua se puede decir que los generadores de demanda son escasos ya que, en comparación a una ciudad como Quito en la cual existe mucha demanda por ser la ciudad capital del Ecuador, Machachi es una tierra donde la agricultura y el ganado son las actividades que generan mayor cantidad de ingresos.

Por esta razón, hay mucho turismo de aventura, varias hosterías, entre otros. Empezando por las empresas, en su mayoría son agroindustriales por ejemplo: Exportadoras de brócoli, exportadoras de flores, purificadores de agua tales como Güitig, estaciones de servicio, empresas de automotores. Cooperativas de

transporte como buses y taxis, empresas de maquinarias como Ecuapack. Más adelante se puede encontrar empresas de hospitalidad como hosterías tales como: Hostería El Rey, Hostal Macías, Hostal Rey David. En el área de centros de salud y hospitales se encuentran: “Patronato de Servicio, a la niñez y apoyo a la Mujer,” Hospital Cantonal Machachi, y Centro de Salud.

Por otro lado, las vías de acceso a Machachise encuentran en constante mantenimiento, ya que la zona es de alto tránsito debido a que varias industrias de alimentos y ganado que se encuentran por esta zona. Los buses y camiones que transitan por la zona afectan mucho al asfalto, sin embargo las carreteras. En cuanto a los competidores en esta zona es muy escasa ya que no existe un lugar como Hunagua, comunidad de retiro. Precisamente la idea del proyecto es algo nuevo y exclusivo, especialmente para estar en una zona como Machachi que es un lugar de campo. Los competidores se encuentran en Quito y justamente por estar fuera de la ciudad es un lugar más tranquilo para nuestros potenciales huéspedes.

Nuestro segmento de mercado va dirigido a adultos mayores de clase social media-alta y alta quienes gustan de lugares campestres en encuentran su confort y en la mayoría de ellos gozan de lujos tales como haciendas o fincas. Aunque En conclusión, se puede determinar que el vecindario de Machachi no es precisamente el tipo de actividad que atrae a visitantes de nuestro segmento pero involucra generar una demanda para esos adultos que quieran pasar su jubilación en un lugar campestre y fuera de la ciudad como Hunagua.

### **3.4. Análisis de Área de Mercado**

#### **Segmento de Mercado Objetivo 1:**

- Género: Hombre y Mujeres
- Nivel Socioeconómico: Medio Alto y Alto
- Etapa del Ciclo Familiar: Adultos Mayores
- Composición del Hogar: Nido vacío.
- Edad: 60 años en adelante

- Estado Civil: Indiferente
- Lugar de residencia: Quito, Ambato, otras ciudades principales de Ecuador.
- Nacionalidad: Ecuatoriana
- Estilo de Vida: Personas que han dejado de trabajar, que pertenecen en sus casas pero les gusta realizar reuniones sociales con sus familiares y amigos. Personas que les gusta mantenerse ocupados y no les gusta estar solos.
- Gustos y Beneficios Buscados: Les gusta la vida campestre, el aire fresco y disfrutar de áreas verdes. Buscan un lugar donde puedan vivir durante sus días de jubilación compartiendo con personas con sus mismos intereses y donde puedan mantenerse ocupados realizando diferentes actividades.

## **Segmento de Mercado Objetivo 1:**

- Género: Hombre y Mujeres
- Nivel Socioeconómico: Medio Alto y Alto
- Etapa del Ciclo Familiar: Adultos Mayores.
- Edad: 60 años en adelante.
- Estado Civil: Indiferente
- Nacionalidad: Extranjera
- Estilo de Vida: Personas que han mantenido durante toda su vida un ritmo de vida acelerado, que durante los fines de semana les gusta compartir con su pareja o sus amigos, que disfrutan de paseos rodeados de naturaleza para liberarse del estrés de sus días.
- Gustos y Beneficios Buscados: Son personas que han visitado Ecuador en ocasiones anteriores y han disfrutado de su naturaleza y clima, personas que buscan una

residencia donde puedan disfrutar de sus años de jubilación en un ambiente pacífico y placentero rodeado de naturaleza.

## Características de la Población a nivel nacional:

- Población total: 14'483,499
- Tasa de crecimiento: 1,95%.
- Edad media de la población: 28,4 años
- Porcentaje de la población con seguro de salud privado: 9,4%
- Tasa de analfabetismo en ciudadanos cuyas edades son mayores o iguales a 15 años: 6,8%
- Cobertura del sistema de educación: 74,2%
- Porcentaje de hogares que poseen viviendas propias y totalmente pagadas: 46,9%
- Porcentaje de viviendas que poseen servicios básicos(luz eléctrica, agua, escusado, eliminación de basura por carro recolector): 49,0%
- Porcentaje de adultos mayores: 12,5%
- Distribución de la población por área: Urbana 62,8% y Rural 37,2%.

## Distribución de la Población por área

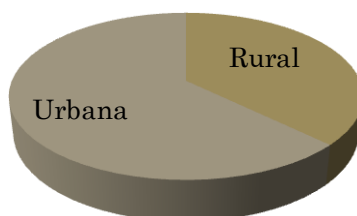


Gráfico 3: Distribución de la Población por área

## Características de la Población de la Provincia de Pinchincha

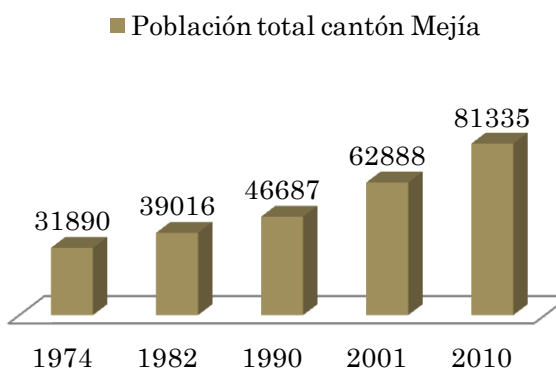
- Población total en la provincia de Pichincha: 2.576.287
- Tasa de crecimiento de la provincia: 2,26%.

- Edad media de la población: 29,2 años
- Porcentaje de la población con seguro de salud privado: 18%
- Tasa de analfabetismo en ciudadanos cuyas edades son mayores o iguales a 15 años: 3,6%
- Cobertura del sistema de educación en la provincia: 58,96%
- Porcentaje de hogares que poseen viviendas propias y totalmente pagadas: 34,4%
- Porcentaje de viviendas que poseen servicios básicos(luz eléctrica, agua, escusado, eliminación de basura por carro recolector): 84,7%
- Porcentaje de adultos mayores en el cantón: 27,5%

### Características de la Población del Cantón Mejía Provincia de Pichincha:

- Población total en el cantón Mejía provincia de Pichincha: 81.335
  - Población mujeres del cantón Mejía en la provincia de Pichincha: 41.552
  - Población hombres del cantón Mejía en la provincia de Pichincha: 39.783

### Población total cantón Mejía



### Gráfico 4: Crecimiento poblacional cantón Mejía

- Tasa de crecimiento del cantón: 2,86%.
- Edad media de la población: 28,1 años
- Porcentaje de la población con seguro de salud privado: 8,5%

- Tasa de analfabetismo en ciudadanos cuyas edades son mayores o iguales a 15 años: 7%
- Cobertura del sistema de educación: 77,6%
- Porcentaje de hogares que poseen viviendas propias y totalmente pagadas: 46,9%
- Porcentaje de viviendas que poseen servicios básicos(luz eléctrica, agua, escusado, eliminación de basura por carro recolector): 55,9%
- Porcentaje de adultos mayores en el cantón: 13,7%

Como podemos ver que en el cantón Mejía la tasa de crecimiento de la población como la cobertura del sistema de educación y el porcentaje de adultos mayores en la zona están por encima de los indicadores obtenidos a nivel nacional. Por otro lado, el porcentaje de la población con seguro de salud privado está por debajo del porcentaje de se obtiene a nivel nacional, mientras que la tasa de analfabetismo en el cantón está por encima.

### **Características de la Población del Cantón Quito en la Provincia de Pichincha**

- Población total en la provincia de Pichincha: 2.239.119
- Tasa de crecimiento del cantón: 2,18%.
- Edad media de la población: 29,5 años
- Porcentaje de la población con seguro de salud privado: 19,1%
- Tasa de analfabetismo en ciudadanos cuyas edades son mayores o iguales a 15 años: 3%
- Cobertura del sistema de educación: 56,6%
- Porcentaje de hogares que poseen viviendas propias y totalmente pagadas: 33,3%
- Porcentaje de viviendas que poseen servicios básicos(luz eléctrica, agua, escusado, eliminación de basura por carro recolector): 88,6%
- Porcentaje de adultos mayores en el cantón: 29,4%



## Distribución de la población:

- En el Ecuador la mayor parte de la población se encuentra en personas cuyas edades son desde 15 años hasta los 65.

### Distribución de población por grupo de edad

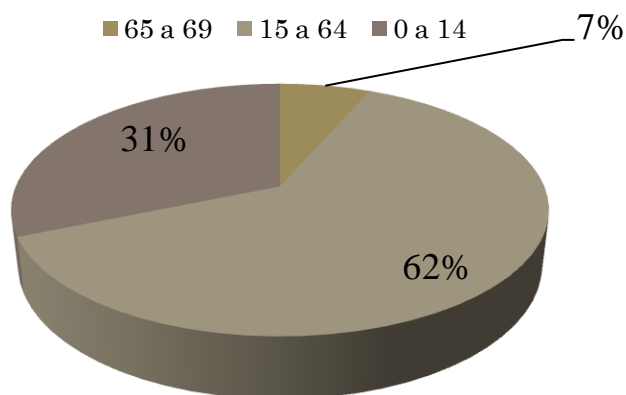


Gráfico 5: Distribución poblacional por edades

- Dentro del grupo de ciudadanos cuyas edades son desde 15 a 64 años, se encuentra la mayor representatividad en los ciudadanos que tienen entre 15 a 35 años. Por esta razón se podría concluir que la media de edad en el Ecuador es de aproximadamente 28 años.

- Del total de la población en el Ecuador un 49,6% son hombres y 50,4% mujeres.
- El total de la población de adultos mayores – adultos cuya edad es igual o superior a 60 años, es de 1'341,664. De ellos un 52% son mujeres y un 48% hombres. La mayor representatividad de adultos mayores se la encuentra en el rango de 60 a 64 años.

Rango Edad	Hombres	Mujeres	Total
95 a 99	3831	6161	9992
90 a 94	10523	14977	25500

85 a 89	26734	34001	60735
80 a 84	53157	62395	115552
75 a 79	78602	86616	165218
70 a 74	116203	123888	240091
65 a 69	156804	167013	323817
60 a 64	196414	204345	400759
Total	642268	699396	1341664

**Tabla 3: Distribución de la Población de Adultos mayores por edad y género**

**Nivel de instrucción de la población:**

Nivel de Educación	Asiste	No Asiste
Educación Primaria	94%	6%
Educación Secundaria	76%	25%
Educación Superior	37%	63%
Post-grado	8%	92%

○ Podemos observar que en el Ecuador a medida que se incrementa el nivel de instrucción el porcentaje de la población que puede acceder hasta los niveles más altos de educación van disminuyendo.

**Tabla 4: Nivel de Instrucción**

○ Así mismo en cuanto a lo que se refiere al acceso a educación, en su mayoría los ciudadanos ecuatorianos que acceden a educación lo hacen por medio de la educación pública ofrecida por el gobierno.

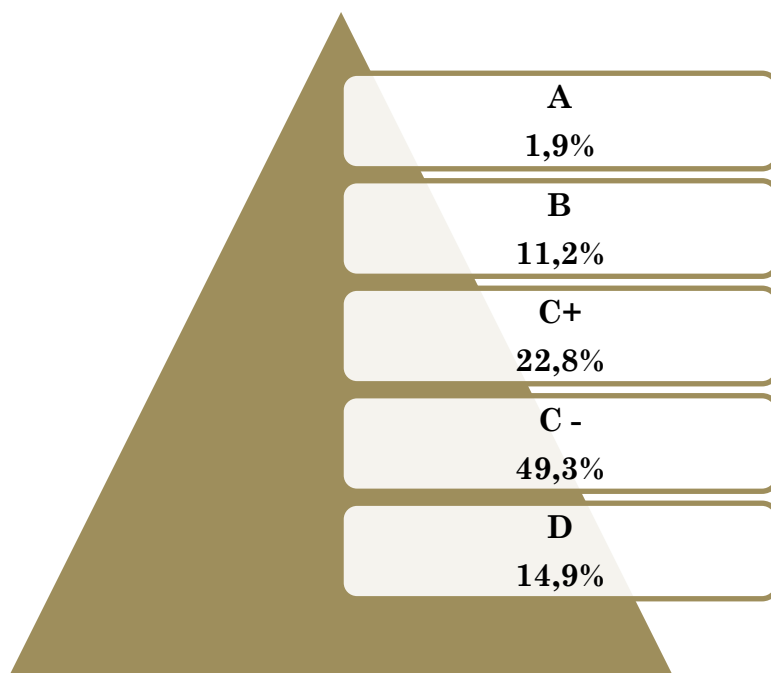
Nivel de Educación	Pública	Privada
Educación Primaria	78%	22%
Educación Secundaria	74%	26%
Educación Superior	66%	34%
Post-grado	65%	35%

**Tabla 5: Acceso a Educación Pública y Privada**

## **Análisis de población y hogares según nivel socio económico (NSE) en el área definida.**

En cuanto a los datos demográficos en la población del Ecuador, es importante analizar la provincia de Pichincha ya que nuestro mercado va dirigido a adultos mayores residentes en la capital y a personas extranjeras. A continuación se presenta información relevante obtenida por el INEC con la finalidad de obtener información sobre la estratificación de la población de acuerdo a su nivel socioeconómico.

“El Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) presentó la Encuesta de Estratificación del Nivel Socioeconómico, la misma que servirá para homologar las herramientas de estratificación, así como para una adecuada segmentación del mercado de consumo. Este estudio se realizó a 9.744 viviendas del área urbana de Quito, Guayaquil, Cuenca, Machala y Ambato. La encuesta reflejó que los hogares de Ecuador se dividen en cinco estratos, el 1,9% de los hogares se encuentra en estrato A, el 11,2% en nivel B, el 22,8% en nivel C+, el 49,3% en estrato C- y el 14,9% en nivel D [...]” (INEC 2012)



**Gráfico 6: Estratificación por nivel socioeconómico en Ecuador**

El proyecto Hunagua estará dirigido a personas que formen parte de los niveles A, B y C+.

*Descripción características nivel socioeconómico A:*

- Las personas que pertenecen a este nivel cercano al 1,9% son gente que por tradición han tenido un capital y un ingreso alto debido a que sus familias desde siempre han sido dueños de empresas e industrias de diferentes áreas del mercado relacionadas al comercio, bienes raíces o industrias manufactureras.
- Forman parte del grupo de personas más conocidas en la sociedad de Quito y en algunos casos hasta el Ecuador.
- Les gusta viajar, poseen propiedades en el extranjero como casas y apartamentos.
- Compran su ropa en el extranjero y visten bien. No les gusta gastar mucho, prefieren apreciar las cosas buenas y el buen servicio.
- Sus casas son grandes y poseen personal de servicio para que realicen las labores del hogar.
- No son un mercado atractivo para bienes de conveniencia, más bien son un mercado atractivo para aquellas empresas que brinden bienes o servicios exclusivos de alta personalización.

*Descripción características nivel socioeconómico B:*

- Este grupo en el Ecuador se encuentra formado por aproximadamente el 11,2% de la población.
- Es un grupo de personas que recientemente han conseguido sus bienes y dinero, por esta razón son conocidos como nuevos ricos.
- Les gusta mostrar a la sociedad lo que tienen, su riqueza, sus comprar, sus autos su ropa.
- Disfrutan realizando grandes festejos donde puedan mostrar sus riquezas a las otras personas.

- Sus compras están fuertemente influenciadas por las culturas de Estados Unidos y Europa, pero no necesariamente tienen buen gusto al comprar.
- Son presa fácil para aquellas empresas que ofrezcan productos novedosos o productos y servicios que les permitan ser socialmente vistos todo el tiempo como casas, restaurantes, paseos.

### *Descripción características nivel socioeconómico C+:*

- En el Ecuador este segmento está formado por aproximadamente 22,8% de la sociedad. Las personas pertenecientes a este segmento por lo general se formaron y se desempeñan como profesionales – doctores, ingenieros- exitosos, directivos de empresas, comerciantes medianos o pequeños.
- Residen en el sector norte de la ciudad y poseen mínimo un automóvil familiar.
- Son personas que tienen un alto nivel de educación y cultura.
- Para ellos es primordial ofrecerles una excelente educación a sus hijos.
- Disfrutan de los viajes y los combinan con visitas culturales en familia. Durante sus vacaciones acuden a un destino turístico donde hayan conseguido un buen hotel.
- Por lo general compran en tiendas departamentales, acuden a buenos restaurantes, les gustan los deportes populares.

### **3.5. Análisis de la Oferta**

Proceso / Metodología: Para determinar la oferta se utilizaron distintos métodos de investigación. Se realizaron encuestas telefónicas a todas las instituciones consideradas como nuestra competencia primaria para determinar información que no se encontraba en las páginas web de las mismas, como por

ejemplo, su capacidad, fecha de apertura, tipo de administración, precios para determinar el segmento de mercado al que se dirigen, entre otros.

**Competencia primaria:**

- **Asilo Rosa Blanca:** Se considera competencia primaria por la similitud en servicios que oferta. Tiene servicios para estadía permanente de adultos mayores, servicios médicos, y distintas amenidades que se ofertarían también en Hunagua.
- **Senior Suites:** Se considera competencia primaria ya que ataca al mismo segmento de mercado que Hunagua. Aunque su diseño es distinto, la idea es muy similar ya que ofrece residencias para adultos mayores y un alto nivel de calidad en su servicio.

**Tabla 6: Radiografía del Servicio**

COMPETIDOR	Asilo Rosa Blanca	Senior Suites
Ubicación	Puembo (Interoceánica km 21, pasando la Y de Puembo)	Cumbaya (Av. Florencia y Av. Interoceánica frente al Hospital de los Valles)
Capacidad	12	140
Unidades vendidas	11	53
Ocupación	91,67%	37,86%
Calidad Percibida del servicio (1 - 5)	4	3
Fecha de apertura	5 años (2007)	4 años (2008)
Tipo de	Dueños	Contrato de Manejo

<b>administración</b>		
<b>Imagen</b>	Regular	Buena
<b>Acceso</b>	Bueno	Excelente
<b>Visibilidad</b>	Buena	Regular
<b>Condición física</b>	3	5
<b>Segmento de mercado</b>	Medio y Medio Alto	Alto
<b>Edad del segmento</b>	más o menos 60 años	Mayores de 55 años
<b>Generadores de demanda</b>	Quito	Quito y Valles

<b>Servicios:</b>	<b>Asilo Rosa Blanca</b>	<b>Senior Suites</b>
<i>No. Habitaciones/viviendas</i>	12	80
<i>Simples</i>	-	20
<i>Dobles</i>	-	60
<i>Tamaño</i>	6x5 m	Simple: 70m2, Dobles: 96m2
<i>Restaurantes</i>	No	1 (cafetería)
<i>Capacidad</i>	-	
<i>Amenidades</i>		
<i>Gimnasio</i>	Si	Si

<i>Piscinas</i>	Si	No
<i>Salas de juegos</i>	Si	Si
<i>Salones</i>	No	Si
<i>Capacidad salones</i>	-	25 - 30 personas
<i>Servicio médico</i>	Si	Si
<i>Seguro médico</i>	No	No
<i>Peluquería / Spa</i>	No	Si
<i>Biblioteca</i>	No	Si
<i>Jardinería/áreas verdes</i>	Si	Si
<i>Seguridad</i>	Si	Si
<i>Otros</i>	Hidromasaje, aeróbicos y baile, escuelita, manualidades, limpieza habitaciones.	sala de cine, bodega y parqueadero para cada suite, clubes de lectura, juegos de mesa.
<i>Precio promedio por cliente</i>	850	\$ 1.110
<i>Venta/renta</i>	Renta mensual	Venta: simples - \$70.000, dobles - \$130.000  Renta: simples - \$900, Dobles -



	\$1.200
<i>Costos por servicios adicionales</i>	Escuelita (alimentos, Mantenimiento, actividades), servicios alimentación médicos adicionales.
<b>Tendencias</b>	Personalización del Negativas por su servicio del diseño no es adecuado para adultos mayores.

### Competencia secundaria

- Pakakuna Gardens (Checa)
- Plenitud Ciudad de la Alegría (Urbanización Biloxi, Quito)
- Residencias Casa y Campo (Cotacachi)
- Mi Querido Viejo (Conocoto)
- Quinta Nuevo Amanecer (El Valle de los Chillos)
- El Hogar Esperanza (Samanes – Guayaquil)
- Hogar de Ancianos San José (Avenida Orellana – Guayaquil)
- Hogar de Ancianos Cristo Rey (Cuenca)

**Análisis e implicaciones de los resultados:** Al analizar la oferta de servicios para residencia de adultos mayores en nuestro mercado, podemos realizar las siguientes conclusiones:

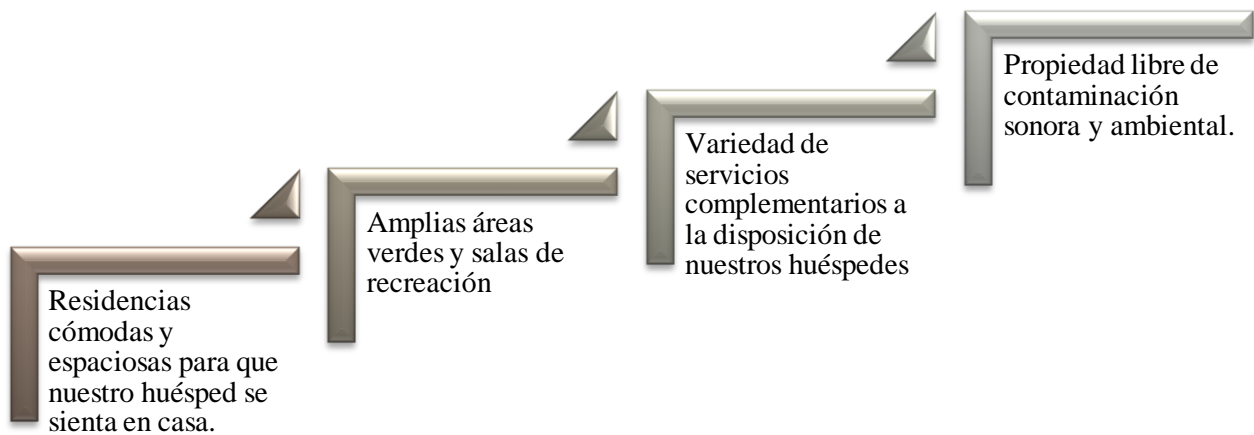
- No existe una oferta amplia del tipo de servicio que en Hunagua brindaremos a nuestros huéspedes.
- Nuestra competencia primaria muestra distintas características que son importantes para tomar en cuenta en la elaboración de nuestro proyecto. Primero, el Asilo Rosa Blanca muestra la importancia de un servicio personalizado con el cliente. Es más sencillo ofrecer este tipo de servicio cuando la capacidad es pequeña, pero aun así, en Hunagua implementaremos personalización en cada área de servicio para así brindar la mejor calidad y atención a nuestros huéspedes. En cuanto a Senior Suites podemos apreciar que la capacidad es mucho mayor, lo cual al mismo tiempo le permite ofrecer una más amplia variedad de diseño de viviendas en cuanto a tamaño y tipo de habitaciones (simples o dobles). Con la extensión de terreno amplia que contará el proyecto, se ofrecerán viviendas más amplias y espaciosas áreas verdes alrededor de las residencias de nuestros huéspedes para satisfacer sus necesidades.
- Costos: En el caso del Asilo Rosa Blanca, la renta mensual incluye varios de los servicios y amenidades importantes para sus clientes, entre estos, 5 comidas al día, actividades de manualidades, enfermería 24 horas, servicio de médico 1 vez al mes, limpieza de las viviendas y uso de áreas comunales. Tienen un costo extra solamente los servicios médicos que requiera un paciente fuera de los básicos ya ofrecidos, en caso de tener complicaciones de salud más graves. Por otro lado, en Senior Suites se puede apreciar un incremento significativo del precio ya que se dirige a un mercado más alto. Este precio solamente incluye un servicio médico básico, una bodega, un parqueadero y el uso de áreas comunales, pero se debe pagar un costo extra por servicios médicos adicionales, alimentos en la cafetería, etc. Nuestro proyecto también se dirigirá a un segmento alto del mercado y para ellos les ofreceremos el servicio de residencia con todos los servicios básicos incluidos, la alimentación diaria en nuestro restaurante y la limpieza y mantenimiento de su vivienda y las áreas verdes. Tomando en cuenta estos servicios que estarán incluidos en el precio y que las dimensiones de

las viviendas en Hunagua son considerablemente más espaciaosas que las habitaciones que se ofrecen en Senior Suites, el precio por nuestro servicio será mayor al precio de nuestra competencia, pero estamos seguros que nuestros diferentes elementos de diferenciación atraerán a nuestro mercado objetivo sin dificultades.

- Unidades de vivienda: En el Asilo Rosa Blanca se ofrecen cabañas con habitaciones tipo suite de 6x5 metros de área. En Senior Suites se ofrecen habitaciones de tipo simple y doble, de 70 m<sup>2</sup> y 100m<sup>2</sup> respectivamente. Sin embargo, aunque Senior Suites ofrece un espacio más amplio y cómodo en sus residencias, el diseño del lugar no es apropiado para el mercado de adultos mayores, ya que no existe gran facilidad de acceso a las habitaciones debido a que la construcción es vertical y se dificulta la movilización, en cuyo caso para quienes viven en los pisos superiores se generarán inconveniencias y molestias que afectan al servicio de una manera negativa. En Hunagua ofreceremos residencias de 90 y 110m<sup>2</sup>, las cuales darán un espacio amplio para que nuestros huéspedes gocen de la comodidad necesaria para una estadía prolongada en el lugar. También, se construirá todo sobre una sola planta, ya que el uso de gradas u otros objetos en construcciones verticales interfieren con la comodidad y tranquilidad de los adultos mayores.
- Amenidades: Las amenidades que aparecen en la oferta actual son gimnasio, servicios médicos, salones de juegos, jardinería o áreas verdes y seguridad. Por parte de Senior Suites se ofrece una cantidad mayor de amenidades como salones, peluquería, spa, salas de cine, entre otros. Las amenidades y servicios ofrecidos son de gran importancia en un servicio de este tipo, y marcarán la diferencia entre la competencia y nuestro proyecto.
- Ubicación: El Asilo Rosa Blanca está ubicado lejos de la ciudad en un terreno amplio para su capacidad, por lo cual puede disfrutar de un ambiente más adecuado para el desarrollo de actividades para adultos mayores. Senior Suites, por otro lado, se encuentra en una zona urbana y en crecimiento,

lo cual implica que pueden existir molestias debido a contaminación sonora y ambiental y no brinda un ambiente de total tranquilidad, el cual es necesario y buscado por personas de este segmento de mercado. Al analizar estas características podemos llegar a la conclusión de que nuestra ubicación será una gran ventaja para el tipo de mercado que abarcaremos atraer en Hunagua. En nuestra propiedad se gozará de la tranquilidad del campo, sin ningún tipo de contaminación, pero con las comodidades y características únicas de la ciudad.

## Factores de Diferenciación de Hunagua



### 3.6. Análisis de la demanda

La competencia que tiene Hunagua es muy escasa, nuestro servicio es totalmente diferente al de la competencia directa y la mayoría de competencia secundaria se dirige a un mercado de adultos mayores que necesitan la atención constante de otra persona, es decir son ancianos dependientes. Por esta razón hemos decidido realizar el análisis de nuestra demanda tomando únicamente en cuenta a nuestras dos competencias primarias y sus capacidades de alojamiento respectivamente.

Afortunadamente, el mercado de la clase media alta y alta es muy rentable para Hunagua y estaremos dispuestos a tener alianzas especialmente con aseguradoras de Quito y sitios en donde podamos promocionar nuestro producto y servicio.

**Tabla 7: Cálculos para obtención de porcentaje de ocupación proyectado**

<u>Senior Suites</u>	140	HabitacionesDisponibles
	53	HabitacionesOcupadas
Porcentaje de la Ocupación	0,378571	37,85%
<u>Asilo Rosa Blanca</u>	12	Habitaciones Disponibles
	11	Habitaciones Ocupadas
Porcentaje de la Ocupación	0,9167	91,66%
Porcentaje de Ocupación de las dos Competencias	0,647619	64,76%
Total	64,76*0,3	19,428
	64,76 + 19,428	84,18%
	=	
<i>Hunagua (Etapa I)</i>	56	Habitaciones
		el 84,18% de las 56 hab =
		47,14
		Esto quiere decir que 46 habitaciones estarían vendidas

### 3.7. Estudio de Penetración de Mercado

Considerando los cálculos desarrollados en la tabla anterior hemos obtenemos que nuestro:

➤ **Porcentaje de Participación en el mercado:**

<i>Nombre de la Empresa</i>	<i>No. de habitaciones</i>	<i>No. de habitaciones ocupadas</i>	<i>Fair share</i>	<i>Market share</i>
Hunagua	56	47	26,92%	42,34%
Senior Suites	140	53	67,31%	47,75%
Asilo Rosa Blanca	12	11	5,77%	9,91%
Disponibilidad de habitaciones	208	111	1	1

**Tabla 8: Indicadores del Mercado**

En la Tabla 8, se muestran los resultados obtenidos luego de realizar los cálculos necesarios para determinar la porción de mercado que le pertenecerá a cada uno de las empresas que se dirigen al mismo mercado que Hunagua. En dicha tabla se puede observar que la porción justa de mercado que le pertenece a Senior Suites es de 67,31%, sin embargo su verdadera porción de mercado es de 47,75%. El porcentaje que pierde Senior Suites en realidad es ocupado por Hunagua y por Asilo Rosa Blanca que aumentan su participación de mercado a pesar de tener una menor porción justa de mercado.

➤ **Porcentaje de Ocupación de nuestro establecimiento:**

<i>Nombre de la empresa</i>	<i>No. de habitaciones</i>	<i>No. de habitaciones ocupadas</i>	<i>Porcentaje de Ocupación</i>
Hunagua	56	47	83,93%
Senior Suites	140	53	37,86%
Asilo Rosa Blanca	12	11	91,67%

**Tabla 9: Porcentaje de Ocupación de Establecimientos en el Mercado**

De acuerdo al análisis de la demanda realizado, quienes conformamos Hunagua proyectamos que se rentarán 47 habitaciones de las 56 habitaciones construidas en la primera etapa, es decir se alcanzará una ocupación de 83,93%.

**3.8. Pronóstico de Ingresos y Gastos**

(Ver anexo financiero)





## 4. Diseño y Arquitectura

### 4.1. Descripción de la propiedad

Hunagua de Racines ubicado en Machachi es un lugar muy campestre, en donde se decidió desarrollar el proyecto llamado Hunagua, retirement community. La superficie total del terreno es de 130.611 m<sup>2</sup>. El diseño arquitectónico cuenta con un estilo rupestre con acabados de lujo y a la vez rústicos. Como se mencionó anterior mente, la construcción de las viviendas en la propiedad se dividirá en 3 etapas. En la primera etapa de construcción se construirán 56 habitaciones, de las cuales 28 serán simples y 28 serán dobles. Adicionalmente en esta primera etapa del proyecto se construirán tres sectores que serán diseñados para ofrecer servicios complementarios a nuestros huéspedes:

- Edificación común 1: Comedor y restaurante.
- Edificación común 2: Minimarket/Farmacia y consultorio médico.
- Edificación común 3: Gimnasio y Sala comunal de lectura y recreación.

#### Área que producen ingresos:

- Habitaciones
- Cafetería
- Consultorio medico
- Mini-market y farmacia
- Salón de juegos<sup>1</sup>

#### Área que no producen ingresos:

- Sala de juegos
- Piscina

---

<sup>1</sup> Más adelante se proyecta que esta área produzca ingresos por medio de eventos diseñados por nuestros huéspedes.

- Gimnasio
- Áreas verdes

Estándares de espacio: Para las habitaciones se definió el espacio de construcción de acuerdo a la competencia y al segmento de mercado objetivo al que Retirement Homes for Active Seniors esta dirigido. Luego de realizar un análisis de la competencia primaria, pudimos darnos cuenta que los espacios eran bastante pequeños y no brindaban la comodidad necesaria y requerida por el segmento objetivo. Mas adelante también se comprobó que el uso de amplias áreas verdes transmite un sentimiento de privacidad y seguridad.

## 4.2. Programa de Espacio

Back Office	mts <sup>2</sup>	%
Cocina de Restaurante	126,06	48,67%
Bodega Farmacia/Minimarket	72,83	28,12%
Bodega de Housekeeping	60,1	23,21%
<b><u>Total área de Back Office</u></b>	<b>258,99</b>	<b>0,20%</b>
Front Office	mts <sup>2</sup>	%
Viviendas Dobles	7920	6,07%
Viviendas Simples	6480	4,97%
Áreas verdes	95393,05	73,12%
Salón de Recreación y Eventos	315,13	0,24%
Comedor Restaurante	315,13	0,24%
Área de Piscina y Gimnasio	630,26	0,48%
Minimarket/Farmacia	415,16	0,32%

<b>Circulación vehicular</b>	19000	14,56%
<b>Total área de Front Office</b>	<b>130468,73</b>	<b>99,80%</b>
<b>Total Propiedad. Etapa 1</b>	130727,72	

**Tabla 10: Programa de Espacio**

### 4.3. GuestroomFloor

Al culminar la primera etapa del proyecto, la superficie en metros cuadrados destinada a las viviendas de nuestros huéspedes será:

Tipo de Habitación	Dimensión de habitación (mts2)	Número de habitaciones de este tipo	Total de mts2
Suite Simple	90 mts2	23	2530
Suite Doble	110 mts2	23	2070

Por otro lado, al terminar la construcción de las tres etapas planeadas, en Hunagua las viviendas de nuestros huéspedes ocuparán:

Tipo de Habitación	Dimensión de habitación (mts2)	Número de habitaciones de este tipo	Total de mts2
Suite Simple	90 mts2	72	7920
Suite Doble	110 mts2	72	6480

**Tabla 11: Dimensiones totales Guestroom Floor**

En total al culminar las tres etapas del proyecto 14400 mts<sup>2</sup> serán destinados para la construcción de las viviendas de nuestros huéspedes. En otras palabras de los 131.611 mts<sup>2</sup> totales del terreno pertenecientes a la propiedad se utilizará el 10,94% para las viviendas.

**Guest Room Area:**  $90\text{m}^2 * 26.96\% + 110\text{m}^2 * 26.96\% = 5392\text{m}^2$ . Esta área no toma en cuenta el uso de parqueaderos y circulación vehicular.

### **Eficiencia del uso del espacio (%)**

- 26,96%, este espacio toma en cuenta toda la construcción incluidas áreas sociales, parqueaderos y circulación. Siendo una transportación horizontal debido al tipo de mercado objetivo, ellos no pueden estar subiendo escaleras y más bien se aprovecha lo horizontal por la amplia área de plantaciones y jardines. Al tener aproximadamente un 73% de áreas verdes tendremos dos ventajas importantes ante nuestra competencia. Primero, el concepto del proyecto requiere amplitud y no lugares estrechos, ya que el segmento de mercado al que nos dirigimos busca comodidad y el contar con áreas verdes amplias para cada persona les brindará esto, además de privacidad, y mejorará su experiencia en general. La segunda ventaja que obtenemos es el espacio que, en caso de que la demanda lo requiera, se podrá utilizar para añadir pequeñas áreas sociales diferentes en el futuro (como por ejemplo la biblioteca) o para expandir ciertas áreas como la cafetería, bodegas, entre otros. **Definición del Guestroom Mix**

Tipo de Habitación	Dimensión de habitación (mts <sup>2</sup> )	Número de habitaciones de este tipo
Suite Simple	90 mts <sup>2</sup>	23
Suite Doble	110 mts <sup>2</sup>	23

**Tabla 12: Guestroom mix**

Forma arquitectónica de las habitaciones: Ver anexo 5

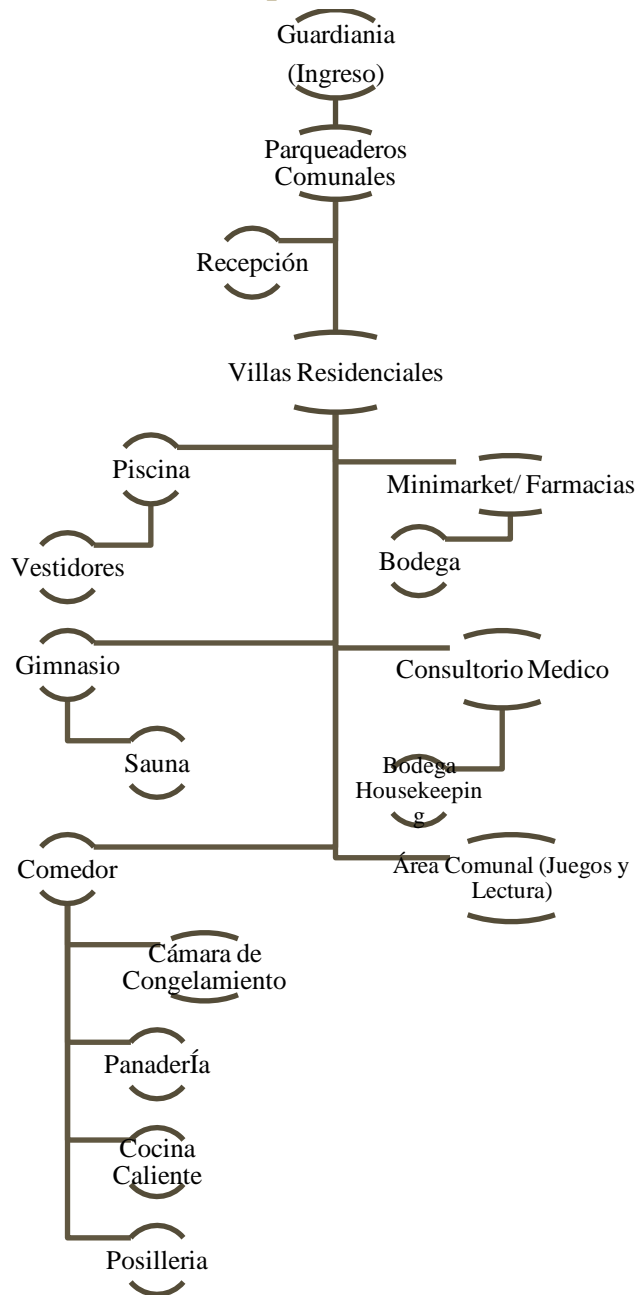
## **Guest Room Design**

- Estructura porticada sismo resistente de hormigón armado en sistema tradicional.
- Paredes de bloque vibro prensados de hormigón, enlucidos, estucados y pintadas hacia el interior con pintura permalatex color blanco.
- Al exterior las paredes serán enlucidas, pintadas con pintura permalatex en combinación con materiales cerámicos decorativos que aseguren la impermeabilidad de las mismas.
- Paredes en zonas húmedas de cocinas y baños (duchas y sobre mesón de cocina) recubiertas de porcelanato nacional GRAIMAN rectificado
- El piso de las habitaciones será de bambú y no es necesario poner alfombra porque en la humedad que existe en esta tierra se generan ácaros y eso genera enfermedades. Porcelanato nacional GRAIMAN rectificado en áreas sociales, circulaciones, cocinas, máquinas de lavado y secado, y baños.
- Los pisos tendrán un sistema por debajo del porcelanato que se llama sistema de calefacción por piso radiante, es un sistema que consta de tuberías que van por debajo de la baldosa y permite que siempre esté caliente.
- Barrederas de 6cm de MDF color moca sobre todos los pisos, excepto zonas húmedas.
- Tumbados planos de gypsum, estucados y pintados color blanco con pintura permalatex.
- Puerta principal solida de MDF enchapadas en madera con marco y tapa marco de madera y cerradura de punto fijo de 3 puntos línea cromo cepillado
- Puertas interiores tamboradas de fórmica con marcos de MDF con cerraduras de manija línea cromo cepillado.

- Ventanas de aluminio corredizas (serie 7 perfiles) y fijas (serie 100), color grafito; con vidrio flotado natural.
- Closets de dormitorios con puertas de melamínico moca y tableros tipo PACOPLAC blancos en el interior para cajoneras y repisas, con tiraderas de acero inoxidable tipo estándar.
- Puertas de área de lavado en melamínico moca con bastidor, con tiraderas de acero inoxidable tipo estándar.
- Muebles bajos y altos de cocina con puertas de melamínico moca y tableros tipo PACOPLAC blancos en el interior, tiraderas de acero inoxidable tipo estándar.
- Mesones de granito palo de rosa claro con canto recto simple pulido y salpicadera de 5cm, en cocina y baños.
- Piezas sanitarias ONE PIECE, oval color blanco. Lavamanos de cerámica blanco empotrado, grifería cromo bronce de medio giro línea intermedia.
- Fregadero de 1 pozo sin escurridera empotrado cepillado mate, con mezcladora monocomando cromo bronce.
- Alimentación y acometida eléctrica independiente para cada departamento, con circuitos independientes de iluminación y tomas polarizados. Suministro Individual.
- Placas eléctricas blancas línea contemporánea con luz piloto en interruptores.
- Puntos de luz cableados, con salida a lámpara empotrada.
- 1 tablero de control de breakers de 6 puntos SQUARE D.
- Dos puntos especiales de teléfono y televisión pagada (solo manguera y guía); uno en el área social y otro en el dormitorio máster, e intercomunicador estándar en el pasillo.
- Instalaciones sanitarias en PVC reforzado para desagües y ventilación.
- Sistema de calentamiento de agua con calefones a gas individuales por departamento.

- Tuberías de cobre para instalaciones de agua caliente y tubería termofusión para agua fría.
- Sistema de gas centralizado para una cocina, horno, secadora y calefón (por departamento) con tuberías de cobre, de acuerdo a la norma de la ARCH vigente, y con un medidor por departamento.
- Las viviendas contarán todas con calefacción y los materiales mencionados ayudan a que no entre el frío. De esta manera el cliente se sentirá mas cómodo con un clima caliente.

4.4. Diagrama de Relación Espacial



4.5. Public Space Design

En Hunagua contaremos con diferentes espacios públicos diseñados para atender a las necesidades de los clientes con la mayor comodidad y calidad. En la entrada del terreno se encontrará la guardianía y se



implementará una pequeña oficina administrativa, en la cual se contará con un espacio de recepción y bienvenida para indicar cualquier información que se necesite, ya sea por parte de los dueños o por parte de visitantes que quieran ingresar al lugar. En la entrada estará una garita con mobiliario básico y el acceso será controlado con cerradura eléctrica. Todas las áreas sociales o públicas se construirán en la primera etapa del proyecto y estarán cercanas las unas a las otras, distribuidas de manera que los espacios sean eficientes. También, junto a las áreas sociales se encontrará un lugar de parqueo para empleados que lo requieran. Estas áreas podrían estar sujetas a cambios de expansión en un futuro en caso de que la demanda así lo requiera. A continuación enumeraremos los espacios con los que se contará:

- Cafetería: será el punto de venta de alimentos y bebidas en el cual se ofrecerá almuerzos que podrán ser incluidos en el pago mensual de los propietarios y también un menú a la carta con un costo aparte del cual los clientes podrán escoger distintos platos a su gusto. La cafetería tendrá capacidad para alrededor de 70 pax, y contará con mesas que se puedan mover y adaptar según el número de gente que llegue en cada grupo para consumir alimentos allí. (*Ver Anexo 6*)
- Salón de Juegos: El salón de juegos será un lugar donde los adultos mayores puedan realizar distintas actividades con sus vecinos, amigos y familiares. Será un lugar que se pueda adaptar según la actividad que se esté llevando a cabo en el momento. Se podrá jugar cartas, billar, ajedrez y muchas otras actividades entretenidas y disfrutadas por el segmento de mercado al que el proyecto se dirige. También, se podrá realizar distintos eventos en este amplio salón, en caso de que la situación lo amerite, como reuniones de cumpleaños, festejos en ocasiones especiales, etc. La realización de eventos requeridos por los clientes tendrán costos adicionales dependiendo de la naturaleza del evento solicitado. (*Ver Anexo 6*)
- Piscina, Gimnasio y Vestidores: La piscina será cubierta y a temperatura adecuada para contrarrestar el clima frío que se encuentra en la localidad. Es una piscina muy amplia y cómoda en la cual los

adultos mayores podrán disfrutar de ejercicios de estimulación y fisioterapia que les ayudará a mantener un estilo de vida sano y activo. Las áreas de vestidores para hombres y vestidores para mujeres se encontrarán al lado de la piscina y se incluirá cerca de estas saunas para hombres y para mujeres que estarán a disponibilidad de los propietarios. También al lado de los vestidores podremos encontrar una pequeña área donde encontraremos distintas máquinas de ejercicios para así mismo practicar distintos ejercicios que mejoren la calidad de vida de los adultos mayores. *(Ver Anexo 7)*

- Minimarket/Farmacia: El minimarket se implementará ya que se debe brindar todos los productos requeridos por los clientes y, al ser una localidad alejada de la ciudad, tener productos en un minimarket cercano, cómodo y amplio incrementará la satisfacción de las personas viviendo en Hunagua y les brindará una experiencia superior a cualquier otro lugar. Este minimarket contará con una farmacia y una bodega en la cual se almacenarán productos y medicinas necesarias para las distintas condiciones de salud que presentarán los propietarios. *(Ver Anexo 8)*
- Consultorio Médico y Bodega de Housekeeping: Junto al minimarket y farmacia se encontrará un consultorio médico pequeño de 142,27 m<sup>2</sup>, en el cual se realizarán consultas y chequeos médicos regulares básicos para el bienestar de las personas que vivirán en los hogares de retiro. El costo de medicinas adicionales a las básicas en caso de presentar una condición distinta a lo normal correrá por parte de cada persona, y dichas medicinas se podrán encontrar en la farmacia. La bodega de housekeeping fue ubicada como lugar estratégico detrás del consultorio. En esta bodega se almacenarán todos los artículos necesarios para housekeeping tanto de las viviendas como de las distintas áreas públicas. Se encuentra detrás del consultorio ya que en el mismo se requerirán cambios de sábanas, batas, limpieza, etc. con regularidad, por lo que es importante que estén a poca distancia. *(Ver Anexo 8)*

- Parqueadero: Para el cálculo del espacio necesario para el parqueadero nos regimos a la ordenanza municipal. Cada vivienda de 110m<sup>2</sup> debe tener un mínimo de 2 parqueaderos privados, mientras que cada vivienda de 90m<sup>2</sup> debe tener 1. De igual manera, por cada 4 parqueaderos privados se debe incluir un parqueadero de visitas. Siguiendo esta ordenanza y las necesidades que nuestro segmento de mercado presentará, se incluirán 6 parqueaderos por cada villa o agrupación de viviendas (en cada villa se cuenta con 2 viviendas dobles y 2 simples). Si bien es cierto que algunos de nuestros clientes podrán no tener auto, o tener solamente 1, decidimos incluir 6 parqueaderos ya que podrán ser utilizados por las visitas de sus familiares y amigos. Adicionalmente es necesario que haya comodidad para poder parquear un pequeño medio de transporte que será de Hunagua, el cual servirá para trasladar a las personas de un lugar a otro. Este transporte es preciso dado el gran tamaño del terreno en el cual se llevará a cabo este proyecto.

Como fue mencionado anteriormente, las áreas mencionadas están rodeadas por espacios verdes amplios en los cuales se podrá llevar a cabo una expansión de dichas áreas si así lo requiere la demanda del proyecto. En las etapas futuras, aparte de expandir cada área social o pública, se podrá incluir nuevos espacios como por ejemplo una amplia biblioteca en la cual puedan disfrutar de un momento de paz y tranquilidad junto a un buen libro en un ambiente acogedor.

En todas las áreas de circulación de vehículos se contará con la señalización adecuada para evitar molestias en el proceso de circulación. Para apreciar el espacio que se dedicará a dicha circulación podemos observar el plano de landscaping (Ver Anexo 9). En dicho plano podemos apreciar también la distribución de las villas y áreas públicas con las que el proyecto contará.

Las áreas comunales o públicas contarán con piso de porcelanato GRAIMAN rectificado con barrederas perimetrales de 10cm en igual material. Las paredes serán estucadas y pintadas con pintura permalutex en

colores claros combinados con colores intensos según el diseño específico de cada área. En los corredores el tumbado será de gypsum, estucado y pintado color blanco con pintura permalatex. Contará con señalización vertical requerida. También, la iluminación en corredores de las áreas comunales será con plafones en línea cromo cepillado mate, controlados con sensores de movimiento. Todas las áreas contarán con sistemas contraincendios de acuerdo a especificaciones técnicas de Bomberos.

### **4.6. Back of the House**

El área de back of thehouse se encontrará diseñada de manera que facilite la operación de Hunagua. La proximidad de las áreas sociales facilitará la movilidad de los empleados, lo cual disminuirá el tiempo ocupado para cada actividad y aumentará su productividad. En cada espacio de BOH se contará con instalaciones totalmente completas y adecuadas para la operación, con equipos ergonómicos y sistemas de movilización adecuados. A continuación se encuentra la descripción de las distintas áreas de BOH y sus características principales:

4.5.1 Cocina: La cocina, incluida detrás de la cafetería, servirá para abastecer tanto a la cafetería como a los distintos eventos que se organicen en el salón de juegos y eventos. La cocina contará con áreas de cocina fría, cocina caliente, panadería y repostería, cámaras de congelación, una pequeña oficina y bodega, área de cafetera, posillería y lavado. La posillería y lavado se encuentran cerca a la puerta de separación entre la cocina y área de comedor, ya que facilitará el flujo de los empleados al recoger los platos sucios y de esta manera al dejar los platos en el área de lavado no se cruzarán con aquellos empleados que estén sacando platos servidos de la cocina. La bodega se encuentra en una zona céntrica, así como la oficina, para facilitar la obtención de productos a las distintas áreas de elaboración de alimentos. Contará con equipos de primera que facilitarán la elaboración de alimentos para la comida y para los eventos pequeños y grandes que se realicen. (*Ver anexo 6*).

4.5.2 Área de bodegas: Existirán distintas bodegas para cumplir con distintas necesidades de cada área pública y las viviendas. La primera bodega será la de housekeeping(*ver Anexo 8*). Esta bodega será pequeña y estará ubicada detrás del consultorio médico, ya que en dicho consultorio se necesitará mucho de los objetos y servicios de housekeeping y deberán encontrarse a poca distancia. En esta bodega se encontrarán todos los artículos necesarios para realizar la limpieza de las distintas áreas comunales y también la de las viviendas de los clientes que deseen este servicio. Otra bodega se encontrará junto al minimarket y farmacia (*Ver Anexo8*). Se necesitará una bodega para guardar distintos productos para abastecer el minimarket y las diferentes medicinas que deberán adquirir los propietarios que las necesiten según su condición de salud particular. Por ultimo, otra bodega se encontrará en la parte de la cocina, la cual se equipará de los inventarios de los alimentos y bebidas para el servicio de cafetería y restaurante. Esta bodega se encuentra en un punto clave céntrico en la cocina para poder facilitar el acceso de diferentes productos necesarios en cada área de elaboración de alimentos. (*Ver Anexo 6*)

4.5.3 Oficinas: Las oficinas principales de Hunagua se encontrarán en la ciudad de Quito, en la cual se manejará la mayor parte de las actividades administrativas del proyecto. Dentro de Hunagua encontraremos pequeñas oficinas dedicadas a distintas actividades. Existe una oficina para manejar los asuntos de la cocina y cafetería como recepción de productos, etc. (*Ver anexo 6*). De igual manera, la entrada del proyecto está una oficina en la cual se podrá acceder a cualquier tipo de información respecto al proyecto y tendrá una pequeña recepción para visitas o nuevos propietarios.

4.5.4 Recibidor y Basura: Para manejar los desechos y desperdicios dentro del lugar se manejará un horario con distintos días y horas en los cuales se permitirá que se saque la basura de las casas acorde con la ruta de los camiones recolectores. Se contará con envases especiales en los cuales podrán

colocar la basura y que serán retirados de la propiedad según el horario y llevados al punto de recolección de los camiones de basura. Dentro de las áreas verdes se contará también con basureros señalizados para evitar que se contamine dichas áreas y contar con clasificación de desechos para poder practicar el reciclaje.

4.5.5 Lavandería y Housekeeping: Cada vivienda contará con un cuarto de máquinas en el cual podrá lavar sus pertenencias. Sin embargo, si lo requerirían en un futuro, se podrá contar con una pequeña área de lavandería junto a la bodega de housekeeping para brindar este servicio adicional a quien lo desee. Los cuartos de máquinas de las viviendas contarán con piso de porcelanato nacional GRAIMAN rectificado.

4.5.6 Mantenimiento: El mantenimiento para Hunagua se llevará a cabo cada 2 semanas para el corte de jardines y diseño de las plantaciones. Más adelante, el área de mantenimiento no es fija ya que para la primera etapa, la bodega de housekeeping tiene un espacio amplio en donde se podrá acomodar para el mantenimiento y si es necesario, algunos equipos tales como de limpieza.

## 5. Programa de Alimentos y Bebidas

El programa de Alimentos y Bebidas que desarrollaremos en Hunagua estará enfocado en cumplir las siguientes prioridades alimenticias necesarias para la buena nutrición y salud del adulto mayor:

- Promover un buen estado nutricional y de salud por medio de dietas saludables.
- Evitar discapacidad física y mental debido a la pérdida de masa muscular y masa ósea relacionada con el déficit de nutrientes.
- Controlar factores de riesgo relacionados con la dieta y estilos de vida que terminan hipertensión, obesidad, insuficiencia de vitaminas y minerales o sedentarismo en adultos mayores.

Al ingresar a Hunagua, nuestros huéspedes recibirán una evaluación de su salud acompañada de una evaluación nutricional de nuestra especialista. Una vez realizado este examen del estado nutricional, nuestra especialista identificará o reclasificará adultos mayores en riesgo nutricional.

### 5.1. Pirámide alimentaria para el adulto mayor

De acuerdo a la actividad física que realice el adulto mayor y al desgaste que genere que kilocalorías se desarrollan las siguientes tres pirámides alimentarias:

<i>Grupo de Alimentos</i>	1500 Kcal	1800 Kcal	2200 Kcal
<i>Cereales, papas , leguminosas</i>	4	5	6
<i>Verduras</i>	3	4	4
<i>Frutas</i>	2	3	3
<i>Lácteos medios en grasa</i>	4	4	5
<i>Pescados, carnes</i>	1	2	2
<i>Calorías totales</i>	1485	1829	2205

Tabla 13: Pirámide Alimentaria - Cantidad en Porciones

Con la finalidad de cumplir con la dieta necesaria para un adulto mayor, en Hunagua seguiremos las siguientes guías de alimentación para el adulto mayor:

- Consumir diferente tipos de alimentos durante el día
- Aumentar el consumo de verduras y frutas.
- Aumentar el consumo de leche con bajo contenido de grasa.
- Usar aceites vegetales y no aceites de origen animal.
- Reducir el consumo de sal y moderar el consumo de azúcar.

La dieta que nuestra nutricionista realizará cambiará todos los días con la finalidad de ofrecer la mejor variedad de menús para nuestros clientes. A continuación se muestran tres menús que se incluirán en nuestra lista de menús para ofrecer a nuestros huéspedes.

## 5.2. Elaboración de Menús

### Menú 1

#### Desayuno:

- 1 tz entera de leche o yogur semidescremada: 200cc
- 1 ½ taza de sandía picada: 300gr
- ¾ tz de Jugo de Papaya: 150cc
- 2 ½ rebanadas de pan integral: 120gr
- 1 huevo cocido preparado al gusto
- 1 tajada laminada de queso: 40gr
- Cereal 70 gr

#### Almuerzo:



- Sopa
  - Consomé de Pollo
- Plato fuerte:
  - Lomo fino acompañado de papas salteadas con perejil y una opción de ensalada
- Postre
  - Flan de coco
- Bebida:
  - Agua o jugo de fruta.
- Café o agua aromática.

## **Cena:**

- Sánduche de Pavo o Pernil
- Café, té o Agua aromática
- Alfajor

## **Menú 2**

### **Desayuno**

- 1 tz entera de leche o yogur semidescremada: 200cc
- 1 ½ taza de manzana picada: 300gr
- ¾ tz de Jugo de Naranja: 150cc
- 2 ½ rebanadas de bagels: 120gr
- 1 porción de EggsBenedict
- Granola 40 gr

### **Almuerzo**

➤ Entrada

- Pastel de quinoa

➤ Plato Fuerte:

- Media pechuga de pollo a la plancha acompañada de ensalada de verduras (zanahoria, maíz dulce, vainitas y alverjas) con yogurt natural y un poco de mayonesa

➤ Postre:

- Tartaleta de fresas

➤ Bebida

- Agua, jugo de fruta o gaseosa

## **Cena**

- Café
- Té o Agua aromática
- 2 tostadas integrales con mermelada
- Quiche lorraine

## **Menú 3**

### **Desayuno**

- 1 tz entera de leche o yogur semidescremada: 200cc
- 1 ½ taza de melón picado: 300gr
- ¾ tz de Jugo de Piña: 150cc
- 2 ½ rebanadas de pan integral: 120gr
- 1 huevo revuelto
- Queso crema y mermelada

- Cereales 70gr

## Almuerzo

- Entrada
  - Ensalada de atún con lechuga, aguacate y tomate picado.
- Plato Fuerte
  - Chuleta de cerdo ahumada con puré de papa
- Postre
  - Mousse de frutilla

## Bebida

- Agua, jugo de fruta o gaseosa

## Cena

- Quimbolito o Humita caliente
- Café, té o Agua aromática

### **5.3. Costos de elaboración de un menú**

A continuación se detallan los costos de uno de los menús que se detallaron anteriormente. Esta información será valiosa para poder obtener el costo de Alimentos y Bebidas que deberá incurrir la empresa para poder ofrecer la alimentación que será incluida en el precio del servicio.

**Desayuno**

<b>Hunagua – Retirement Community</b>				
<b>Numero de Receta:</b>		1	<b>Fecha</b> 20/05/2012	
<b>Receta:</b>		<u>Desayuno 1</u>		
			<b>Cant Porción:</b>	1
UNIDAD	CANTIDAD	INGREDIENTES	P.COSTO	COSTO TOTAL
cc	236	Leche entera	0,00075	0,18
gr	300	Sandia	0,001	0,30
cc	150	Jugo de Papaya	0,003	0,38
gr	120	Pan Integral	0,0024	0,29
unidad	1	Huevo	0,12	0,12
gr	40	Queso fresco	0,00615	0,25
gr	70	Cereal	0,008382	0,59
			<b>Costo Total</b>	<b>2,09</b>

Total residentes en las viviendas: 69 pax

Costo desayuno por pax: \$2,09

Total costo de desayuno para todos los residentes diario:\$144,21. Mensual: \$4,326. Anual: \$51,915

**Entrada/ Sopa**

<b>Hunagua – Retirement Community</b>				
<b>Número de Receta:</b>		2	<b>Fecha</b> 20/05/2012	
<b>Receta</b>		Almuerzo – Sopa		
			<b>Cant Porción:</b>	1
UNIDAD	CANTIDAD	INGREDIENTES	P.COSTO	COSTO TOTAL
gr	200	Pollo	0,0024	0,48
gr	75	Zanahoria	0,001	0,08
gr	140	Papa	0,00143	0,20
atado	0,19	Apio	0,80	0,15
gr	0,005	Ajo	3,90	0,02
gr	0,25	Cebolla	0,75	0,19
gr	20	Arroz	0,0009	0,02
gr	0,025	Sal	0,35	0,01
gr	0,024	Pimienta	6,24	0,15
			<b>Costo Total</b>	<b>1,29</b>

Total residentes en las viviendas: 69 pax

Costo desayuno por pax: 1,29

Total costo de desayuno para todos los residentes diario:\$89. Mensual: \$2,670 Anual: \$32,043

## Plato Fuerte

<b><u>Hunagua – RetirementCommunity</u></b>				
<b>Numero de Receta:</b>		2	<b>Fecha</b>	20/05/2012
<b>Receta:</b>		Almuerzo - Plato Fuerte		
			<b>Cant Porción:</b>	1
UNIDAD	CANTIDAD	INGREDIENTES	P.COSTO	COSTO TOTAL
gr	236	Lomo fino	0,008	1,89
gr	320	Papa	0,00143	0,46
gr	150	Perejil	0,00033	0,05
gr	120	Arroz	0,00088	0,11
gr	100	Zanahoria	0,0010	0,10
gr	0,3	Cebolla	0,75	0,23
gr	50	Pepino	0,00	0,08
gr	0,025	Sal	0,35	0,01
gr	0,024	Pimienta	6,24	0,15
			<b>Costo Total</b>	<b>3,06</b>

Total residentes en las viviendas: 69 pax

Costo desayuno por pax: \$3,06

Total costo de desayuno para todos los residentes diario:\$211. Mensual: \$6,334 Anual: \$76,010.

## Cena

<b><u>Hunagua – RetirementCommunity</u></b>				
<b>Número de Receta:</b>		1	<b>Fecha</b>	20/05/2012
<b>Receta:</b>		Cena - Sánduche de Pavo		
			<b>Cant Porción:</b>	1
UNIDAD	CANTIDAD	INGREDIENTES	P.COSTO	COSTO TOTAL
gr	180	Pan Blanco	0,00250	0,45
gr	85	Filete de Pechuga de Pavo	0,010	0,85
gr	40	Tomate	0,002	0,08

gr	15	Lechuga	0,01	0,09
gr	15	Queso Crema	0,03	0,38
gr	30	Café	0,03	0,75
Gr	70	Galletas	0,00	0,07
			<b>Costo Total</b>	<b>2,66</b>

Costo desayuno por pax: \$2,66

Total costo de desayuno para todos los residentes diario:\$183,54. Mensual: \$5,506 Anual: \$66,074.

## 6. Recursos Humanos

### 6.1. Cultura Organizacional

La cultura organizacional que deseamos compartir en Hunagua tendrá las siguientes características:

- Alto grado de atención a los detalles.
- Alta orientación hacia la gente.
- Alta orientación al trabajo en equipo.

Al utilizar estos tres aspectos como pilares primordiales de la organización crearemos de Hunagua una cultura fuerte, ya que sus valores principales serán compartidos con un alto grado de intensidad por parte de todos nuestros colaboradores.

### 6.2. Selección

Durante este proceso el departamento de recursos humanos deberá ser capaz de identificar y contratar a los individuos que tengan los conocimientos, aptitudes y habilidades que son necesarias para realizar el trabajo establecido dentro de la Hunagua. Durante la etapa de reclutamiento colocaremos anuncios en diferentes medios y nos podremos en contacto con empresas de head-hunting para encontrar al mejor personal que este dispuesto a trabajar en nuestra empresa.

Sabemos que en su mayoría deberemos encontrar personal que tenga disponibilidad completa de tiempo y quienes si viven en Quito puedan trasladarse sin problema a Machachi todos los días. Únicamente nuestras cabezas de departamentos y sus asistentes tendrán su oficina en Quito, al momento de la selección del resto del personal operativo que debe dirigirse a Machachi el encargado de selección debe ser consciente de esto y escoger a aquel candidato que note que tiene un alto nivel de disponibilidad para el trabajo.

6.3. Organigrama

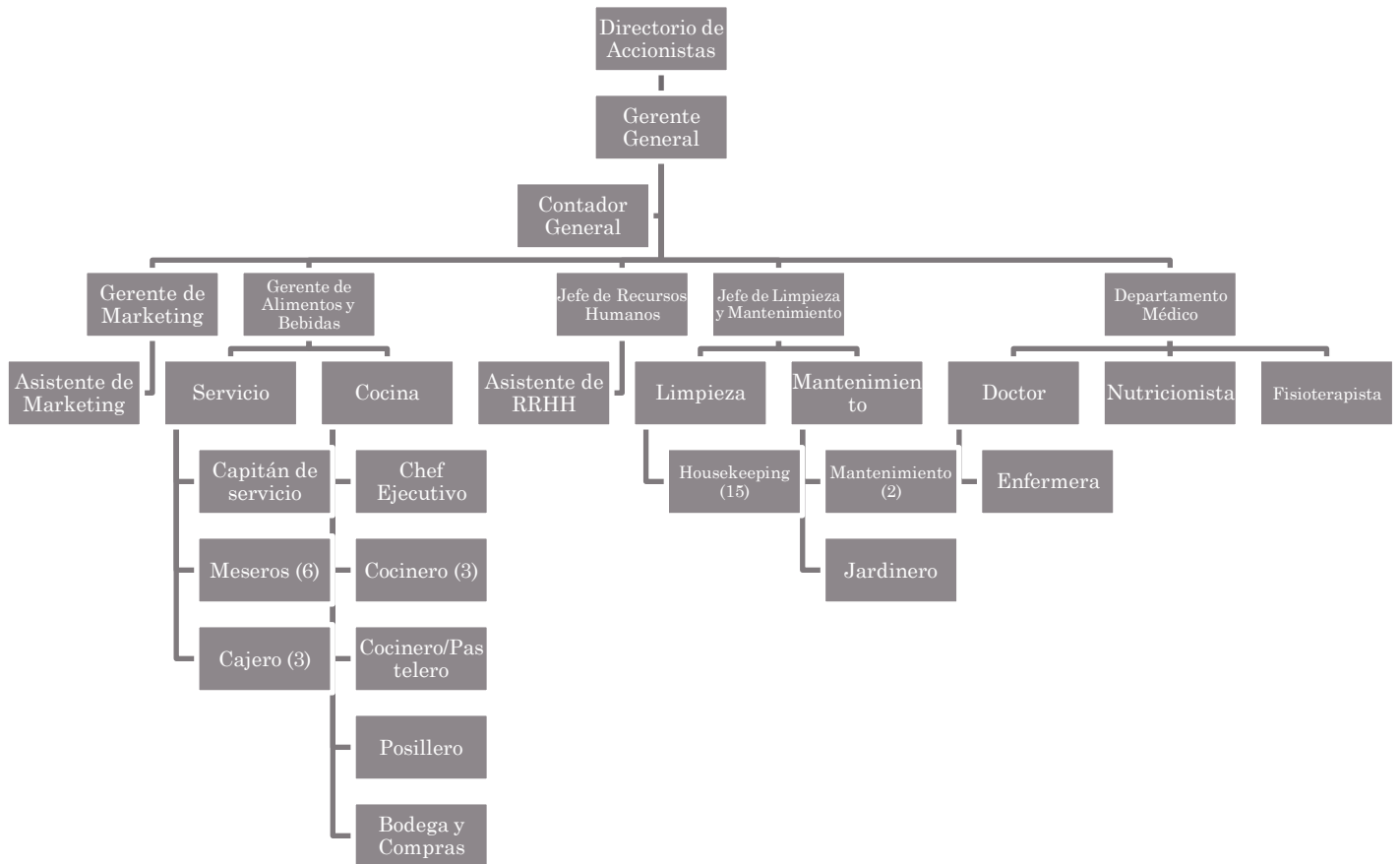


Gráfico 7: Organigrama del Proyecto

(Ver en Anexo 10: Descripción de perfiles)



## 7. Plan de Marketing

### 7.1. Servicio

En Hunagua ofreceremos un servicio de alojamiento permanente a personas mayores de 55 años, donde vivirán en una villa y tendrán todas las comodidades requeridas. Sus beneficios intangibles transmiten un sentido de seguridad, comodidad, y paz. Este esta ligado a una oferta de valor en el cual ellos necesitan una tranquilidad y al mismo tiempo un tiempo en donde socializaran mucho. Este lugar, además de ofrecer un servicio de excelencia, hará que nuestros huéspedes se sientan como en casa. La villa tendrá línea blanca y las personas también podrán llevar sus pertenencias tales como cama, veladores y todo lo que ellos quieran para poder acoplar la villa. En caso de que no tengan o no quieran llevar sus pertenencias, se les puede adquirir por medio de Hunagua un modelo de muebles con un costo adicional. Por otro lado, algunos amenities que incluye es el servicio de enfermería, actividades tales como eventos culturales, un área de gimnasio para hacer fisioterapia, un minimarket para que puedan comprar algunos alimentos en caso de que quieran cocinar o consumir algún snack, un restaurante en donde pueden tener menús de comida no tradicional con los almuerzos que tienen a diario.

### Logo



Al realizar el logo para Hunagua queríamos transmitir una imagen de naturaleza y de viviendas, por esa razón tenemos la imagen de una hoja cuyas partes asemejan a pequeñas casas unas una junto a la otra.

## 7.2. Plaza

Este elemento se considera fundamental en Hunaguaya que se basa en la distribución y canales en donde el producto o servicio será vendido. Una de las estrategias será la venta directa ya que es la mejor herramienta para mejorar un control del servicio y esto permitirá una base para conocer sobre las necesidades de nuestros clientes. Otro factor importante será la venta a través de intermediarios tales como organizaciones de country clubs, hoteles, aseguradoras, agentes de turismo, bancos y toda organización que tenga involucración con nuestro mercado objetivo. Por otro lado, la ubicación de las oficinas estará en Quito y adicionalmente una oficina en Machachi que será para hacer tours de visita y poder promocionar el producto.

## 7.3. Promoción

En cuanto a la promoción, se pueden definir varios elementos importantes tales como la publicidad pagada y usar medio belowthe line (btl) que podrán ser implementados como en vallas o en banners. Más adelante, el uso de redes sociales tales como Facebook, y la implementación de una pagina web para poder enterarnos y tener un medio de comunicación nos nuestros futuros consumidores. Otro factor importante es la venta personal y para esto se requerirá de un agente de ventas en cual tendrá la oportunidad de tener una venta directa hacia el consumidor. Por último, la promoción de ventas se evaluará cuando se haya llegado a un nivel de porcentaje de ocupación establecido y los clientes puedan participar en algún tipo de sorteo o concurso. Es importante recalcar que la promoción de ventas para este tipo de servicio es un poco difícil ofrecer descuentos, ya que representa un servicio exclusivo y para el mercado objetivo al que Hunagua está dirigido no es relevante acceder a este tipo de descuentos.

## 7.4. Precio

Precio mensual por la habitación simple → \$1,450

Precio mensual por habitación doble -> \$1,890

## 7.5. Personas

- Personas internas (empleados): Hunagua será una comunidad en la cual las personas que trabajen tendrán características que ayudarán a que el servicio sea de la mejor calidad. Quienes trabajen en este lugar serán personas amables, con un gran sentido de servicio al cliente y una alta comprensión de los niveles de atención necesarios para nuestro segmento de mercado. Los empleados serán también parte de esta pequeña comunidad y tendrán los beneficios requeridos para satisfacer sus necesidades y asegurar su productividad dentro del entorno laboral.
- Personas externas (clientes): El segmento de mercado al que se dirige el proyecto son adultos mayores de 50 años que busquen vivir en un lugar tranquilo y lujoso luego de su jubilación y pasar sus restantes años de vida en un entorno de campo que ofrezca todas las comodidades de una ciudad. También, nuestro producto será atractivo para personas más jóvenes que estén pensando en un lugar de residencia ya sea para sus padres o familiares mayores o para ellos mismos en una edad futura.

## 7.6. Procesos

Los procesos que ocurren en Hunagua aseguran una alta calidad en la entrega del servicio a todo momento. Los procesos son los siguientes:

1. Contactar a las distintas empresas con las cuales tendríamos acuerdos para mostrar publicidad dentro de las mismas o a través de intermediarios.
2. Mantenimiento de las áreas verdes y áreas disponibles en la construcción del proyecto, lo cual será apreciado por el cliente que quiera conocer la localidad. En este momento también se encontrará la construcción de áreas que no estén disponibles aún.
3. Brindar información y opciones al cliente y constante monitoreo de áreas para asegurar su correcto desarrollo.

4. Últimos acabados de la vivienda y limpieza de las áreas. El departamento de housekeeping y mantenimiento se encargarán de asegurarse de que la vivienda esté en perfecto estado para la entrega del servicio.

Una vez entregada la vivienda, en cada área se siguen distintos procesos para satisfacer las necesidades de los clientes y consumidores en general. Por ejemplo, en la cafetería se entregará un menú (o se presentará la opción de almuerzo si el cliente desea consumir el almuerzo estipulado para esa fecha), se tomará la orden, se elaborará la comida, se la entregará al cliente, se retirará los platos cuando éste termine y se procederá al lavado y limpieza del lugar. Dentro de lo que es el salón de juegos donde se realizarán eventos de distintas índoles los procesos dependerán del tamaño y tipo de evento a realizar. Para el área de piscina cubierta, se entregará una toalla a la entrada de la misma y el cliente procede a utilizar el servicio que desee, ya sea ir a la piscina, gimnasio o sauna. En caso del consultorio médico, dentro del costo mensual estipulado para cada cliente está incluido un chequeo básico en el cual un doctor realizará revisiones una vez al mes, aparte de consultas particulares con un costo adicional en las cuales se atenderá conforme el paciente vaya llegando, con excepción de casos de emergencia en los cuales se pondrá prioridad según la situación del paciente. Si se necesita la compra de medicinas se procederá a recetar los medicamentos necesarios y el cliente se acercará a la farmacia a adquirirlos.

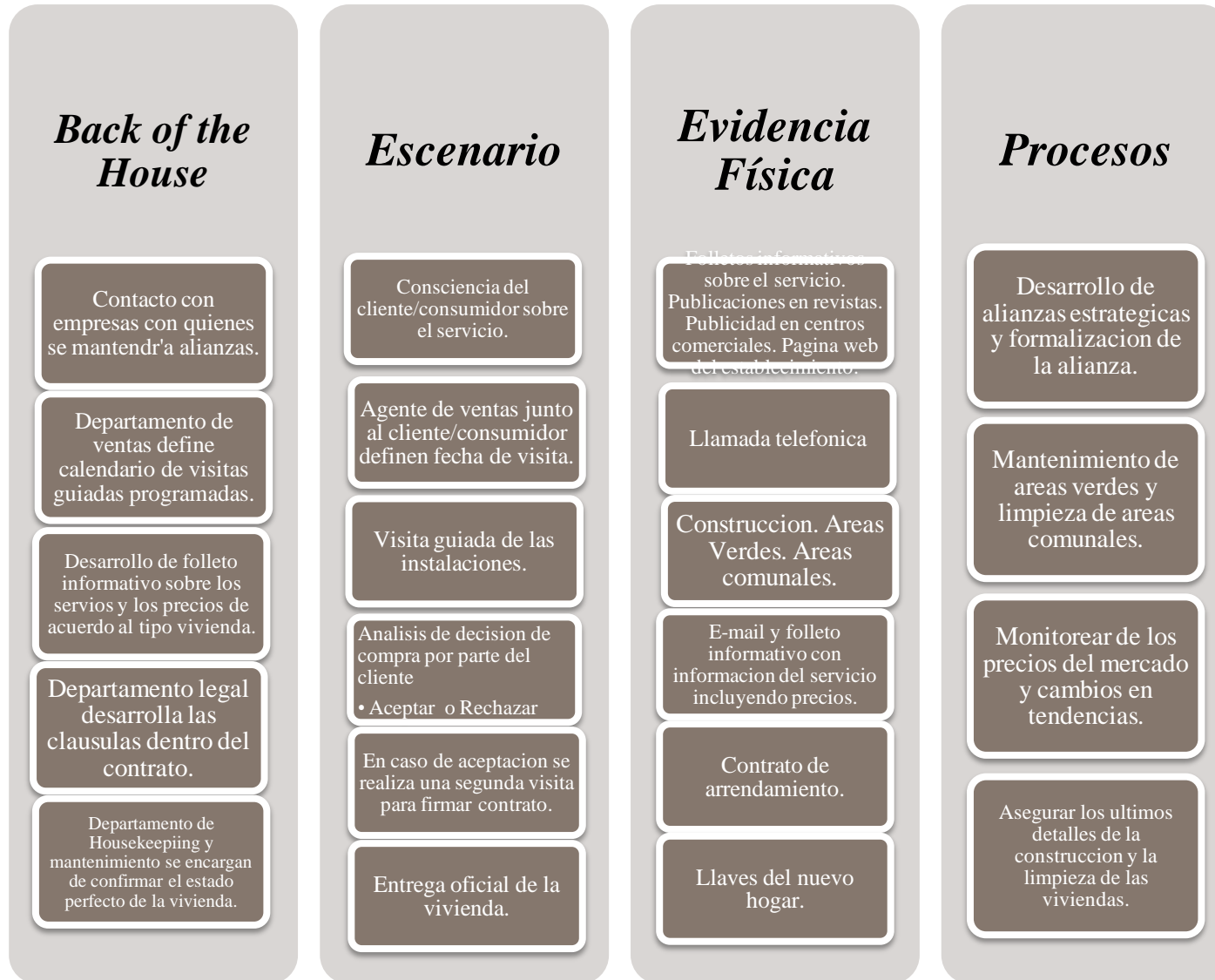
### **7.7. Evidencia Física**

Al ser un servicio se necesita evidencia física para que el mismo sea percibido de manera tangible. Al ser un lugar que ofrecerá distintos servicios dentro del mismo, para cada área se tendrá distintos elementos tangibles, como los siguientes:

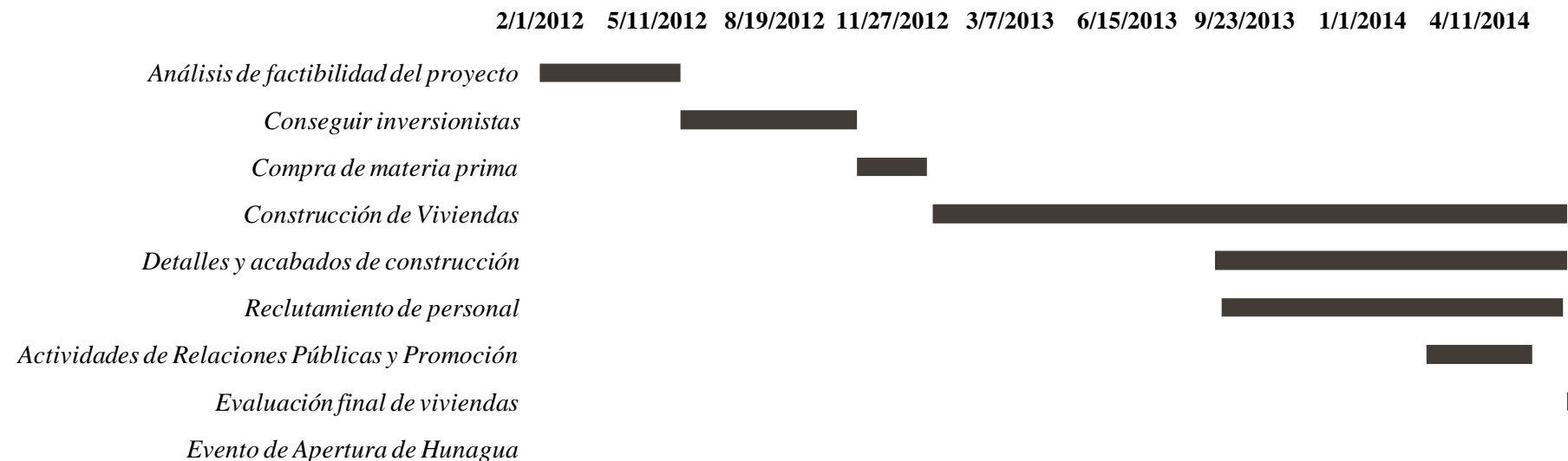
- Comedor: Menú con una excelente presentación y organizado para la sencilla manipulación del mismo. Elementos como la vajilla, mesas, y decoración en sí de la cafetería darán un ambiente hogareño y acogedor para el cliente y sus visitantes.
- Los acabados dentro de las residencias en sí son evidencia física del mensaje que Hunagua pretende dar, el cual es que los residentes obtendrán la tranquilidad del campo con la total comodidad de la ciudad. Las viviendas tienen acabados llanos y agradables que darán la sensación de estar en la ciudad, con todas las comodidades necesarias, y también dan la oportunidad para que cada residente pueda adaptar la decoración a su gusto.
- Dentro de lo que será el consultorio médico, la evidencia física serán las distintas áreas con el equipamiento necesario para asegurar el bienestar de los clientes.
- El equipamiento necesario para mantenimiento de temperatura en las piscinas, para la utilización del gimnasio, sauna, etc., son evidencia física de los servicios ofrecidos en estas áreas, las cuales están diseñadas para brindar terapias y ejercicios para mantener la buena salud de los clientes.

También, antes de adquirir el servicio en sí existe evidencia física en las distintas etapas del proceso en las cuales el cliente llega a ser consumidor de nuestro servicio. Primero, las distintas formas de publicidad, ya sea vallas, folletos o stands en clubes y centros comerciales, son evidencia física que da a conocer el servicio al cliente. Una vez que el cliente conoce el servicio y desea conocer el lugar, una evidencia de la calidad del servicio sería las áreas verdes y la distribución de la construcción de viviendas y áreas comunales que estarán disponibles. También, para contacto de los interesados con la empresa existirán mails y lugares donde se detallará información más a profundidad de los servicios ofrecidos. Por último, cuando se realice la compra oficial de la vivienda por parte del cliente la evidencia física de esta compra será el contrato estipulado entre las partes y la entrega de las llaves de su nuevo hogar.

7.8. **Blueprint del servicio**



## 8. Cronograma de Administración del Proyecto



<i>Actividad</i>	<i>Fecha inicio</i>	<i>Duración</i>	<i>Fecha final</i>
Análisis de factibilidad del proyecto	01/02/2012	120	31/05/2012
Conseguir inversionistas	31/05/2012	150	28/10/2012
Compra de materia prima	28/10/2012	60	27/12/2012
Construcción de Viviendas	01/01/2013	540	25/06/2014
Detalles y acabados de construcción	29/08/2013	300	25/06/2014
Reclutamiento de personal	04/09/2013	290	21/06/2014
Actividades de Relaciones Públicas y Promoción	25/02/2014	90	26/05/2014
Evaluación final de viviendas	25/06/2014	5	30/06/2014
Evento de Apertura de Hunagua	01/07/2014	3	04/07/2014

## 9. Presupuesto Total del Proyecto

El presupuesto total del proyecto se lo analiza como un promedio ya que en cuanto vaya la construcción en proceso, puede variar según el flujo de dinero y el cronograma que se llegue a establecer. Se estima que en 18 meses se construiría la primera etapa.

Tiempo de construcción: 1era etapa	18 meses aprox.	
Compra del Terrero	130611 m <sup>2</sup>	130611 * \$15,00m <sup>2</sup> = 1'959,165
Áreas sociales	\$1100 m <sup>2</sup>	1890.77 * 1100 = \$2'079,847
Vías	\$20 m <sup>2</sup>	600m <sup>2</sup> * \$20,00 = \$12,000
Áreas verdes	\$120 m <sup>2</sup>	95.393,05m <sup>2</sup> * 120 = \$11'447,166
Equipo de cámaras	\$200,00	200 * 3 = \$600
Cercado eléctrico y sistema de alarmas	\$45,00	1635.37m * 45= 73591.65
Acabados en cuanto a diseño		
Línea Blanca	1500	1500 *56 = \$84,000



## 10. Conclusión

Después de haber realizado el proyecto, se puede concluir algunos factores tales como el comportamiento del consumidor, ubicación, seguridad y todo el presupuesto que lleva a cabo este proyecto. Por ejemplo, el comportamiento del consumidor se basa en como este se ve involucrado al adquirir un tipo de “seguro de vida” y rentar una casa que puede vivir su jubilación en este lugar. Cabe recalcar que la cultura ecuatoriana es muy tradicional en la parte familiar y Hunagua se puede ver afectada por este factor social externo. La población esta acostumbrada a que los hijos se vayan de la casa al momento en que se hayan casado y se puede decir que son “papas gallina,” ellos nunca van a dejar a sus “pollitos solos”. Este proyecto se genero con una idea americana, ya que en Estados Unidos es sumamente común que la gente jubilada vaya a vivir en lugares residenciales de retiro, conocidos como “RetirementHomes.” Por esta razón, este proyecto va dirigido a un mercado objetivo de un estrato social medio alto y alto que tiene un poder adquisitivo mayor. En cuanto a la ubicación, se tuvo algunas dificultades con el terreno ya que este tipo de empresas se las tiene que realizar en lugares fuera de la ciudad, finalmente se llego a ubicar en Machachi con 130,611m<sup>2</sup>. La ubicación que tiene Hunagua no es más que 1 hora de viaje, sin embargo el clima que se desarrolla es frio. Por esta razón, se diseño con un toque rustico y al mismo tiempo, dio mucha importancia el hecho de poner calefacción en los cuartos. Por otro lado, el tema de presupuesto y todo el dinero que se tiene que invertir en el proyecto se va a enfocar especialmente en hacerla mediante el proceso de inversionistas. Conforme las acciones el proyecto se vaya vendiendo y la demanda siga incrementando, el proyecto avanzara en la construcción de la etapa 2 y 3. Finalmente, el presupuesto total que se requiere para completar el proyecto de la etapa 1 es de \$20'856,369 de dólares y se estima que el proyecto de la 1era etapa tenga un tiempo de construcción de 18 meses

## 11. ANEXOS

### ANEXO 1

#### PLANO DE TERRENO

ANEXO 2

REPORTE DE ANÁLISIS DE SUELO

 <p><b>INIAP</b> INSTITUTO NACIONAL AUTÓNOMO DE INVESTIGACIONES AGROPECUARIAS</p>	<p><b>ESTACION EXPERIMENTAL "SANTA CATALINA"</b>  <b>LABORATORIO DE MANEJO DE SUELOS Y AGUAS</b>                  Km. 14 1/2 Panamericana Sur, Apdo. 17-01-340                  Quito- Ecuador Telf.: 690-691/92/93 Fax: 690-693</p>	
--	--	---

REPORTE DE ANALISIS DE SUELOS


<p style="text-align: center;"><b>DATOS DEL PROPIETARIO</b></p> <p>Nombre : JUANA RACINES                  Dirección : MEJIA                  Ciudad :                  Teléfono :                  Fax :</p>	<p style="text-align: center;"><b>DATOS DE LA PROPIEDAD</b></p> <p>Nombre : HUNAGUA RACINES                  Provincia : PICHINCHA                  Cantón : MEJIA                  Parroquia : MACHACHI                  Ubicación :</p>
---	---

<p style="text-align: center;"><b>DATOS DEL LOTE</b></p> <p>Cultivo Actual : PAPA                  Cultivo Anterior : KIKUYO                  Fertilización Ant. :                  Superficie :                  Identificación : M1</p>	<p style="text-align: center;"><b>PARA USO DEL LABORATORIO</b></p> <p>N° Reporte : 16.793                  N° Muestra Lab. : 79106                  Fecha de Muestreo : 19/09/2010                  Fecha de Ingreso : 21/09/2010                  Fecha de Salida : 05/10/2010</p>
---	---

Nutriente	Valor	Unidad	INTERPRETACION			
N	46.00	ppm				
P	105.00	ppm				
S	5.80	ppm				
K	0.27	meq/100 ml				
Ca	7.80	meq/100 ml				
Mg	2.56	meq/100 ml				
Zn	4.30	ppm				
Cu	3.80	ppm				
Fe	264.00	ppm				
Mn	5.60	ppm				
B	0.80	ppm				
pH	6.50		<p style="text-align: center;">0      5.5      6.5      7.0      7.5      8.0</p> <p style="text-align: center;">Acido      Lig. Acd      Práctic. Neutro      Lig. Alc.      Alcalino</p>			
Acidez Int. (Al+H)		meq/100 ml	<p style="text-align: center;">BAJO      MEDIO      TOXICO</p>			
Al		meq/100 ml				
Na		meq/100 ml				
CE		mmhos/cm	<p style="text-align: center;">No Salino      Lig. Salino      Salino      Muy Salino</p>			
MO	3.00	%	<p style="text-align: center;">BAJO      MEDIO      ALTO</p>			

Ca	Mg	Ca+Mg	(meq/100ml)	%	ppm	Clase Textural		
Mg	K	K	Σ Bases	NTot	Cl	Arena	Limo	Arcilla
3,0	9,5	38,4	10,6					

  
 RESPONSABLE LABORATORIO
 

  
 LABORATORISTA


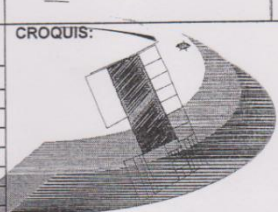
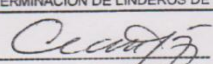
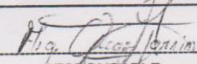
Para la versión original, favor remitirse al Laboratorio del Departamento de Manejo de Suelos y Aguas de INIAP Sta. Catalina


ANEXO 3

LINEA DE FÁBRICA

**GOBIERNO A.D. MUNICIPAL DEL CANTON MEJIA**

**I. R. U. C. INFORME REGULACION URBANA CANTONAL**

	I.R.U.C. No: 2011-909-DIPLADES	CLAVE CATASTRAL: 502707080	FORMULARIO: 10000	FECHA: 2011-08-17
	NOMBRE DEL PROPIETARIA: CALDERON RACINES MARIA DANIELA			
UBICACION DEL PREDIO: CALLE S/N –CHANIZAS-CHANIZAS - MACHACHI.				
NOMBRE DE VIA: CALLE S/N PASAJE S/N		ANCHO DE VIA: 8.00 M 6.00 M	REFERENCIA : MEDIDA DESDE EL EJE DE VIA (4.00 m) MEDIDA DESDE ELEJE DEL PASAJE ( 3.00 M)	
RETIROS:				
FRONTAL: Norte: 3.00 m , calle s/n ; Este . 3.00 M pasaje s/n		LATERALES : Oeste: 3.00 m.	FONDO: Sur : 3.00m	
ADOSAMIENTOS:				
A LA MEDIANERA LATERAL	SI	NO X	A LA MEDIANERA POSTERIOR:	SI NO X
ZONIFICACION: VIVIENDA		CROQUIS: 		
TIPO: BIFAMILIAR AISLADA				
C.O.S. PLANTA BAJA: 50%		50%		
C.O.S. TOTAL: 100%				
NUMERO DE PISOS: DOS				
ALTURA MAXIMA: 6.00m				
ENTRE BLOQUES:				
FRENTE MINIMO DEL LOTE:				
LOTE MINIMO:				
SERVICIOS BASICOS:				
AGUA POTABLE:	SI X	NO	PACERAS:	SI NO X
ALCANTARILLADO	SI X	NO	CALZADA:	SI NO X
LUZ ELECTRICA :	SI X	NO	TELEFONO	SI NO X
BORDILLOS	SI	NO X		
OBSERVACIONES: AFECTACIONES POR EL POLIDUCTO: AFECTACION DE QUEBRADA: SITUACION DE LA PROPIEDAD: A) AFECTADA TOTALMENTE NO, PARCIALMENTE NO, TIENE CERRAMIENTO NO, EN LINEA DE FABRICA SI.				
NOTA: EL PREDIO SE ENCUENTRA UBICADO EN LINEA DE FABRICA EN LA CALLE S/N. PARA LA CONSTRUCCION SE PLANIFICARAN LAS COLUMNAS CON LA SECCION MINIMA DE 600cm <sup>2</sup> (20X30cm). ANCHO DE VEREDA 1.00 M				
NOTA: CUALQUIER ALTERACION EN EL DOCUMENTO ANULA EL INFORME, EL MISMO QUE TENDRA UNA VALIDEZ DE SEIS MESES. CABE MENCIONAR QUE ESTE DOCUMENTO NO SIRVE COMO PERMISO DE CONSTRUCCION, FRACCIONAMIENTO, NI DETERMINACION DE LINDEROS DE LOS PREDIOS.				
 DIRECTOR DE PLANIFICACION ARQ. CESAR LOPEZ VITERI /OJ		 RESPONSABLE ARQ. OSCAR R. JARRIN T.		

  
 ¡En nuevo latir!  
 I. Municipalidad  
 Administración 2009 - 2014

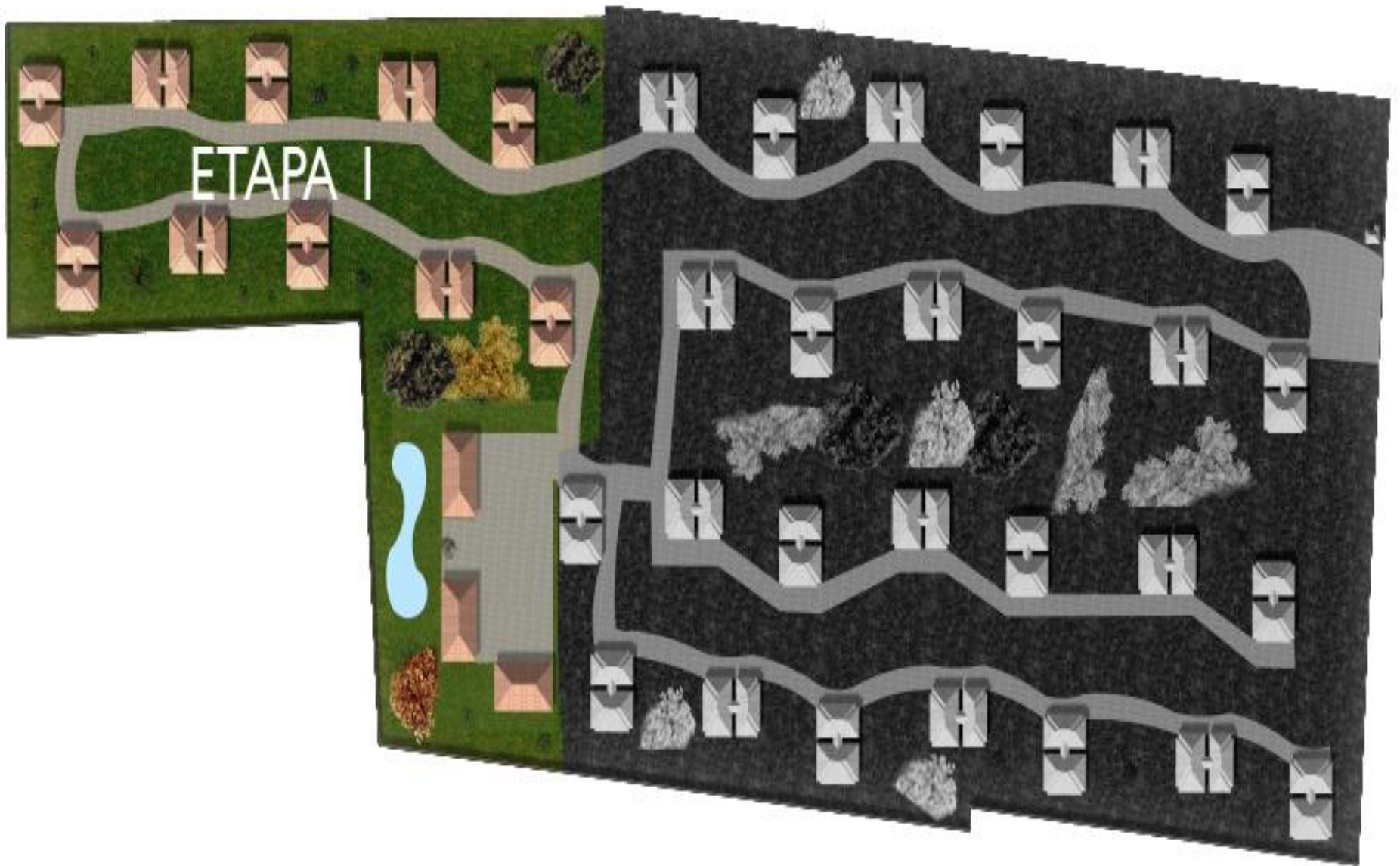
**DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO**  
 Calle José Mejía y Colón, Edificio Centro Administrativo Municipal, fono 2315-038 Ext. 201-202-203-246  
 correo: d-planificacion@municipiodemejia.gob.ec / Machachi-Ecuador

ANEXO 4

PLANO DEL TERREN







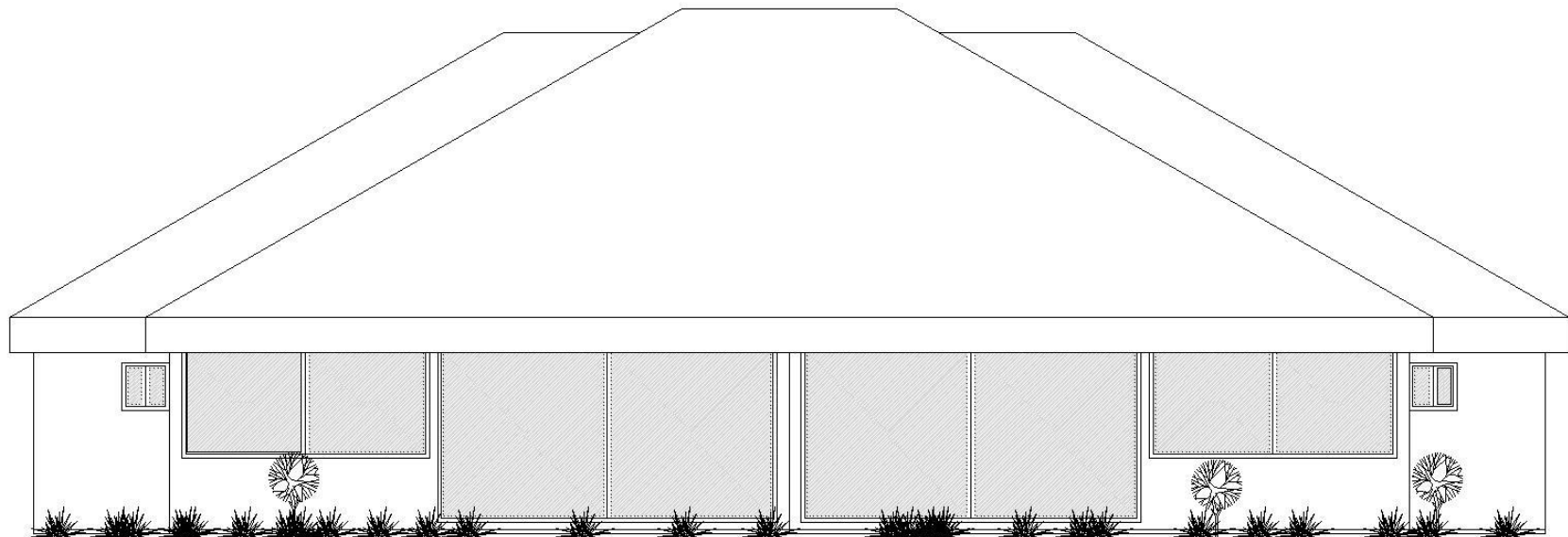
**Anexo 5**

**FOTOGRAFÍA DE HABITACIONES**

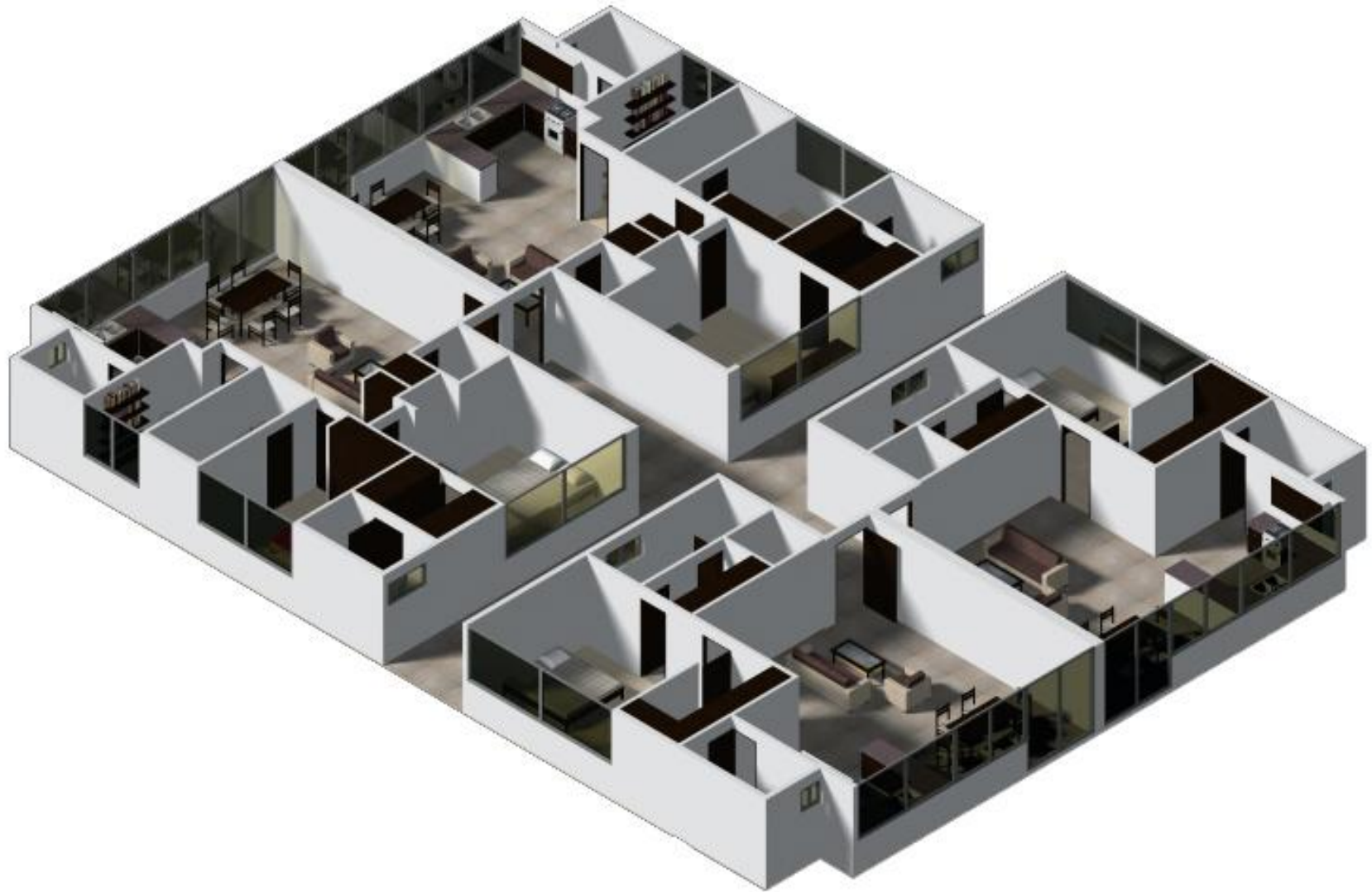




FACHADA LATERAL



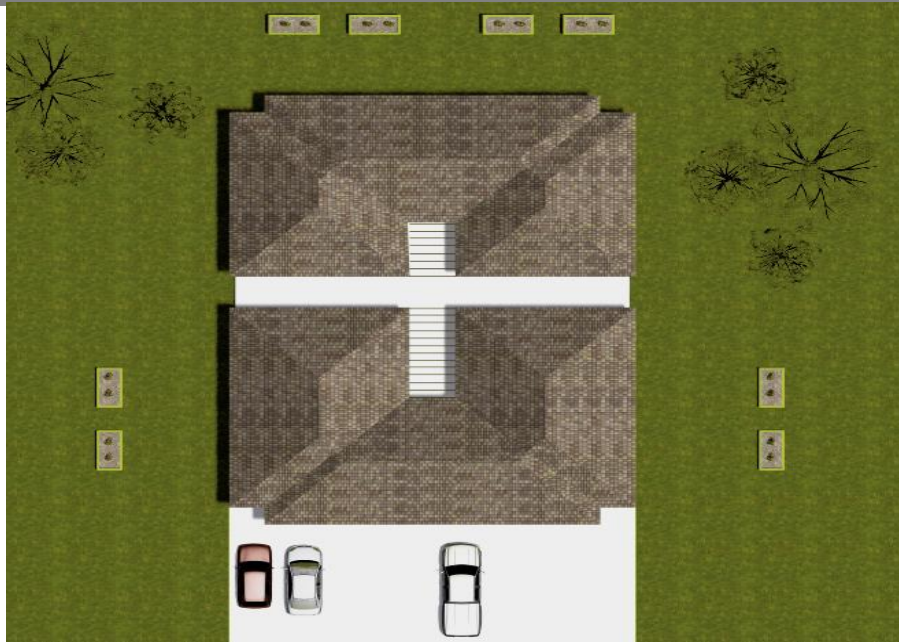
FACHADA POSTERIOR





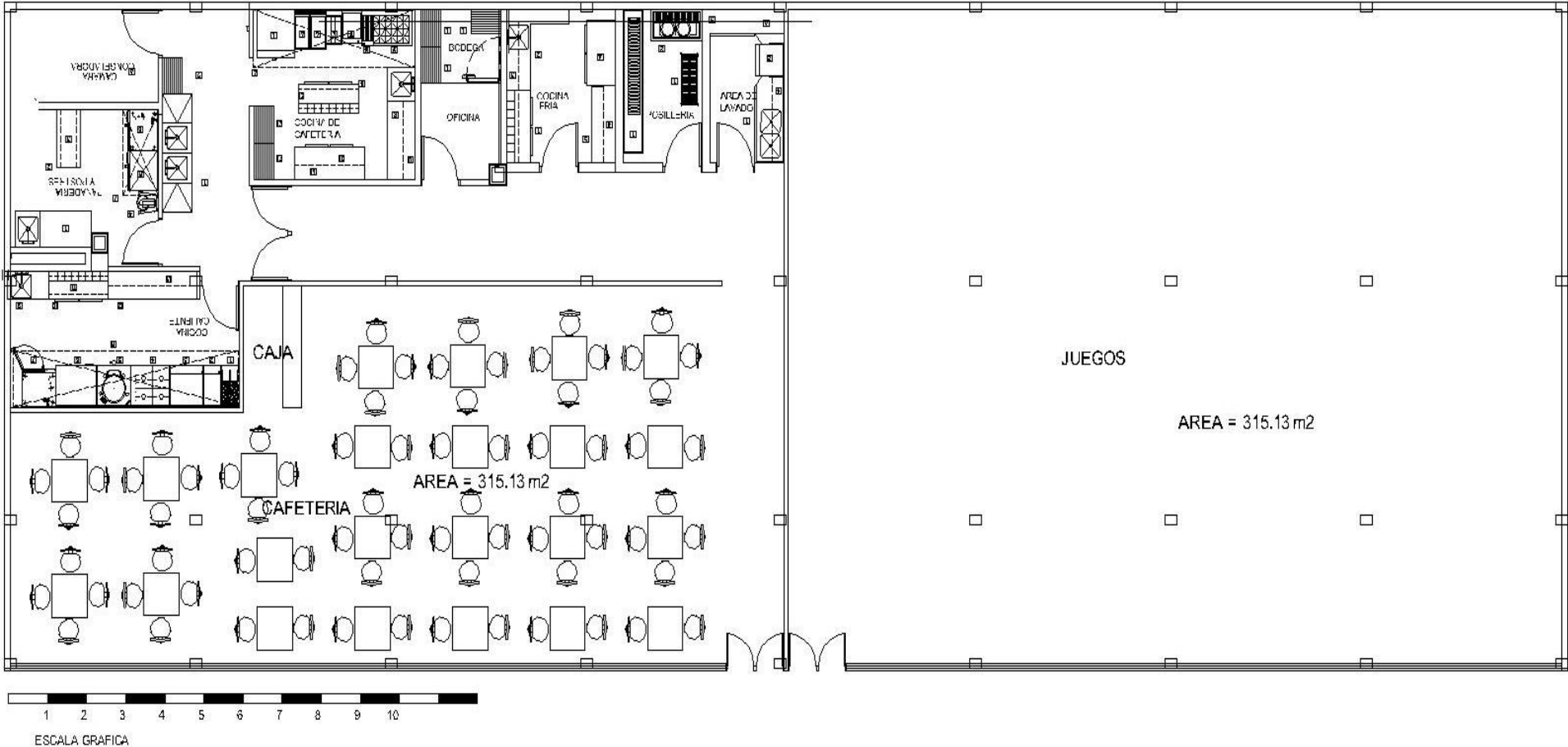






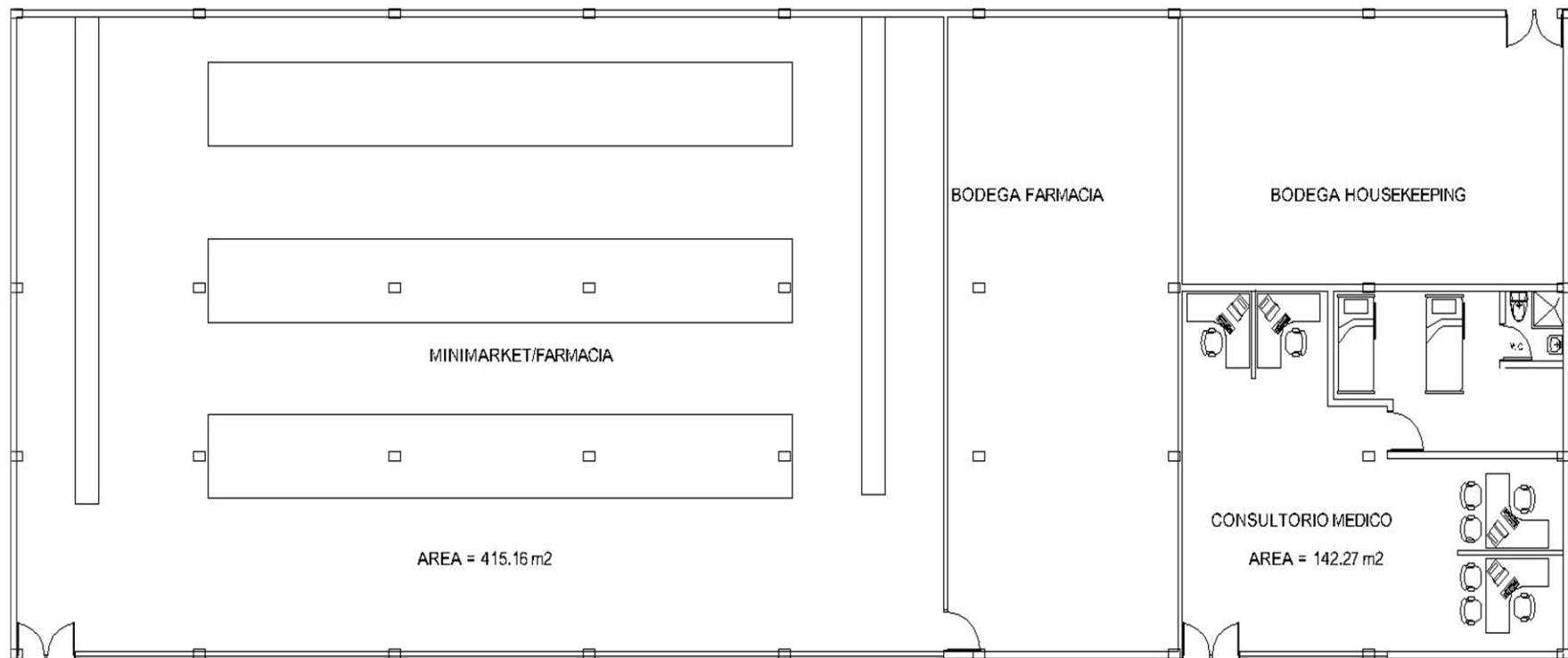
Anexo 7

Restaurante/Comedor y Área Comunal



Anexo 8:

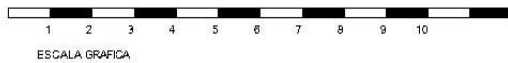
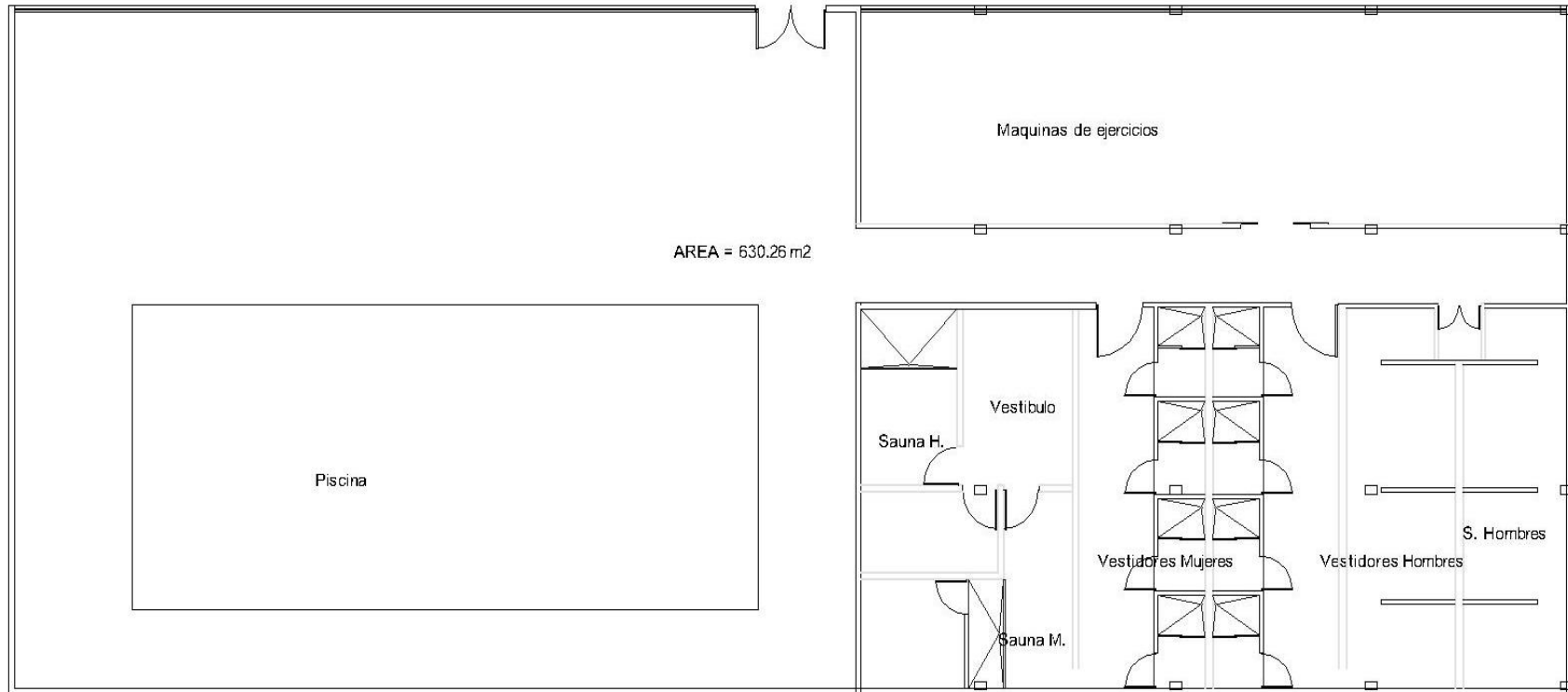
Minimarket y Farmacia





Anexo 9

Gimnasio y Piscina



Anexo 10

Perfiles de Puestos

<u>Puesto</u>	<i>Housekeeper</i>	<i>Jardinero</i>
<b><u>Jefe Inmediato</u></b>	Jefe de Limpieza y Mantenimiento	Jefe de Limpieza y Mantenimiento
<b><u>Descripción del Puesto</u></b>	La persona que realiza el Housekeeping deberá brindar un servicio de la mejor manera posible utilizando los recursos disponibles para alcanzar los objetivos administrativos de la Institución. El propósito de su trabajo es mantener las áreas sociales y de viviendas limpias y ordenadas para la satisfacción de los residentes y sus visitas. Dentro de las actividades que deberá realizar está la limpieza de las viviendas de quienes lo requieran, arreglar y limpiar áreas sociales y mantener el orden en el consultorio médico (cambiar sábanas, etc. y mantener la sanidad del lugar).	Deberá brindar un servicio de calidad y mantener las áreas verdes y de jardinería con el aspecto adecuado requerido por la institución. El propósito de su trabajo es mantener la apariencia de los jardines impecable y acorde con el ambiente general de Hunagua. Deberá realizar actividades como podar césped, cortar árboles y mantener los sembríos en caso que aplique.
<b><u>Escolaridad</u></b>	Secundaria	Secundaria
<b><u>Requisitos</u></b>	Documentación requerida por la institución	Documentación requerida por la institución.
<b><u>Destrezas</u></b>	Alto sentido de responsabilidad y honorabilidad. Buen trato con el cliente, amable y paciente. Aptitudes para desempeño correcto del puesto.	Debe manejar los equipos necesarios con facilidad. Debe tener una actitud positiva y un buen trato con el cliente.
<b><u>Experiencia</u></b>	En las actividades del puesto.	En las actividades del puesto. Buena capacidad física para desempeñar las actividades correctamente.
<b><u>Condiciones de trabajo</u></b>	Capaz de trabajar con eficiencia y debe tener una buena capacidad física para el desempeño de las actividades.	Capaz de trabajar con eficiencia y bajo condiciones climáticas no ideales en caso que aplique.

<i>Puesto</i>	<i>Conserje y Mantenimiento</i>	<i>Cajero</i>
<b>Jefe Inmediato</b>	Jefe de Limpieza y Mantenimiento	Gerente de Alimentos y Bebidas
<b>Descripción del Puesto</b>	El conserje deberá mantener una buena relación con los residentes, visitas y empleados de la institución. El propósito de su trabajo es realizar el mantenimiento de las áreas que lo requieran, así como supervisar las áreas públicas y estar disponible para ayudar a quien lo requiera en actividades de mantenimiento.	La persona encargada de la caja debe siempre atender a los clientes con la mayor calidad en el servicio. Debe trabajar de la mejor manera para lograr los objetivos administrativos de la institución. El propósito de su trabajo es manejar la caja ya sea del minimarket o el restaurante y asegurarse de que las cuentas sean cobradas correctamente. Dentro de las actividades a realizar están el abrir y cerrar caja y el cobro de las cuentas de cada área.
<b>Escolaridad</b>	Secundaria	Superior
<b>Requisitos</b>	Documentación requerida por la institución.	Documentación requerida por la institución.
<b>Destrezas</b>	Debe conocer acerca del mantenimiento básico de una vivienda y manejar los materiales necesarios con facilidad. Debe tener una buena actitud y poder mantener buena relación con las personas.	Alto sentido de responsabilidad y honorabilidad. Buen trato con los clientes y empleados. Debe cumplir con los requisitos y tener aptitudes para el desempeño correcto del puesto.
<b>Experiencia</b>	En las actividades del puesto.	En las actividades del puesto.
<b>Condiciones de trabajo</b>	Buena capacidad física.	Capaz de trabajar bajo presión. Debe trabajar con números y cuentas de manera eficiente.

<i>Puesto</i>	<i>Fisioterapista</i>	<i>Enfermera</i>
<b>Jefe Inmediato</b>	Administrador General	Doctor
<b>Descripción del Puesto</b>	<p>El/la fisioterapista estará encargado/a de realizar distintas actividades con los adultos mayores que ayuden a mejorar su calidad de vida y mantenerlos activos y sanos. Deberá tener un gran sentido de servicio al cliente y trato con mayores. Deberá trabajar de la mejor manera posible siempre con positivismo y lograr los objetivos de la institución. El propósito de su trabajo es desarrollar ejercicios que los adultos mayores puedan realizar que sean un impacto positivo en su salud y vida. Dentro de las actividades a realizar será la creación de ejercicios adecuados para el segmento de mercado, la realización correcta de los mismos y la organización de horarios en los cuales podrá realizar distintos ejercicios con grupos más reducidos de personas para asegurar la personalización y trato adecuado de cada cliente.</p>	<p>La persona encargada de el puesto de enfermera deberá realizar su trabajo con atención a los detalles y dar un servicio de altísima calidad para que los clientes se sientan a gusto y cuidados. El propósito de su trabajo es estar pendiente de los clientes, realizar chequeos junto al doctor y ayudarlos en cualquier necesidad médica básica que requieran. Dentro de las actividades que realizarán será el atender a clientes que estén esperando para ver al doctor, realizar los chequeos básicos junto al doctor, practicar actividades médicas tales como poner inyecciones, administrar medicamentos, etc., en caso de que se requiera.</p>
<b>Escolaridad</b>	Superior y Especialización	Superior y Especialización
<b>Requisitos</b>	Documentación requerida por la institución.	Documentación requerida por la institución.
<b>Destrezas</b>	Debe tener una actitud positiva y energética que transmita un buen mensaje a los residentes y les inspire a trabajar junto a ellos por su salud y bienestar. Deberá ser muy amable, paciente y tener aptitudes para desempeñar correctamente el puesto.	Debe tener una actitud positiva y ser muy amable y paciente, sobre todo al trabajar con personas mayores. Deberá tener aptitudes para desempeñar correctamente el puesto.
<b>Experiencia</b>	En las actividades del puesto y de preferencia en el trato con adultos mayores.	En las actividades del puesto y de preferencia en el trato con adultos mayores.
<b>Condiciones de trabajo</b>	Capaz de transmitir enseñanzas a los residentes y trabajar bajo presión. Debe tener un excelente estado físico.	Capaz de transmitir seguridad y tranquilidad a los pacientes, atendéndolos con un alto sentido de servicio por las personas.

<i>Puesto</i>	<i>Doctor</i>	<i>Nutricionista</i>
<b>Jefe Inmediato</b>	Administrador General	Administrador General
<b>Descripción del Puesto</b>	<p>El encargado del puesto de médico deberá brindar un servicio de la mejor manera posible para asegurar el tratamiento adecuado de cada paciente según sus necesidades y cumplir con los objetivos de Hunagua Retirement Homes. El propósito de su trabajo es prestar atención a la salud de los residentes y asegurar su bienestar en la mayor medida posible. Entre sus actividades estará el chequeo médico mensual incluido en la cuota mensual que pagarán los residentes, así como atender a quienes requieran una evaluación más a profundidad. Deberá administrar tratamientos y medicamentos a quien lo requiera.</p>	<p>La persona encargada de la nutrición en Hunagua Retirement Homes deberá brindar el mejor servicio posible y asegurarse de tratar a cada cliente según sus características y necesidades únicas. El propósito de su trabajo es mantener un chequeo de los residentes y lograr que, mediante una dieta sana y un ejercicio adecuado, mejoren su calidad de vida. Deberá trabajar directamente con el doctor y el fisioterapeuta para que los tres servicios se complementen. Dentro de las actividades que realizará están la evaluación de cada paciente y el desarrollo de programas de ejercicio y dieta adecuados para los residentes.</p>
<b>Escolaridad</b>	Superior y Especialización	Superior y Especialización
<b>Requisitos</b>	Documentación requerida por la institución.	Documentación requerida por la institución.
<b>Destrezas</b>	Debe tener una actitud positiva que inspire confianza de los pacientes y tratar a todos con la mejor atención posible requerida para cumplir los objetivos de Hunagua.	Debe tener una actitud positiva y ser muy atento con las personas. Deberá tratar a cada caso con un gran servicio y personalización del mismo con cada cliente.
<b>Experiencia</b>	En las actividades del puesto y de preferencia en el trato con adultos mayores.	En las actividades del puesto y de preferencia en el trato con adultos mayores.
<b>Condiciones de trabajo</b>	Capaz de trabajar bajo presión y de diagnosticar correctamente a cada caso particular. Debe tener una alta capacidad de relacionarse con las personas y mantener buena relación con sus pacientes.	Capaz de transmitir enseñanzas a los residentes y trabajar bajo presión. Debe tener una alta capacidad de relacionarse con las personas.

<i>Puesto</i>	<i>Jefe de Recursos Humanos</i>	<i>Asistente de Recursos Humanos</i>	<i>Jefe de Finanzas y Contabilidad</i>
<b>Jefe Inmediato</b>	Gerente General	Jefe de Recursos Humanos	Gerente General
<b>Descripción del Puesto</b>	Contratar al mejor personal y capacitarlo según su función Verificar que el equipo de trabajo mantenga relaciones personales armoniosas y todos estén cumpliendo con su función.	Asistir en las actividades de capacitación continua de los empleados. Organizar las carpetas para futuras contrataciones. Colaborar en los pagos mensuales de sueldos a los empleados.	Establecer un presupuesto realista. Verificar que toda la parte contable este actualizada
<b>Escolaridad</b>	Título superior en Recursos Humanos	Título de Universidad en Recursos Humanos	Título de Universidad en Finanzas y Contabilidad
<b>Requisitos</b>	Documentación requerida por la institución.	El asistente se encargara de organizar las actividades que se lleven a cabo. Trabaja en equipo con el jefe de Recursos Humanos	El jefe de Finanzas se encargara de mantener el control de los recursos financieros, verificar registros contables y mantener un presupuesto adecuado para el funcionamiento del lugar
<b>Destrezas</b>	Idioma ingles 100% y habilidades para trabajar en programas de Office. Buena habilidad para mantener trato con personas continuamente, actitud positiva.		Idioma Ingles 100% y habilidades de Programas de Office, especialmente Excel. Debe ser una persona muy responsable y comprometida con la empresa
<b>Experiencia</b>	Mínimo 2 años de experiencia en Recursos Humanos.	No requiere experiencia previa	Mínimo 2 años de experiencia
<b>Condiciones de trabajo</b>	Trabajar en equipo y entender a los empleados según su condición	Trabajar en equipo y demostrar resultados al jefe de Recursos Humanos	Trabajar con mucha responsabilidad en cuanto a las cobranzas y tener un control sobre ello.

<i>Puesto</i>	<b>Asistente de Jefe de Finanzas y Contabilidad</b>	<b>Jefe de Marketing y Promoción</b>	<b>Asistente de Jefe de Marketing y Promoción</b>	<b>Gerente General</b>
<b>Jefe Inmediato</b>	Jefe de Finanzas y Contabilidad	Gerente General	Jefe de Marketing y Promoción	Junta de Directivos
<b>Descripción del Puesto</b>	Establecer la contabilidad como algo primordial, verificar si no hay perdidas en cada punto de venta, verificar facturas antiguas que requieran pronto pago.	Relacionarse con agencias de publicidad y otros intermediarios para la promoción de Hunagua. Trabajar junto con el Jefe de Finanzas para establecer un presupuesto destinado a la promoción y estrategias de marketing.	Involucrarse en toda actividad de marketing y promoción para Hunagua. Descubrir las necesidades del consumidor y hacer una constante investigación.	Administrar Hunagua en todas sus funciones. Controlar que todas las actividades se lleguen a dar y que los objetivos se cumplan
<b>Escolaridad</b>	Título de Universidad en Finanzas y Contabilidad	Superior y de ser posible especialización	Título superior en Marketing	Título de Universidad en áreas tales como Administración de Empresas, marketing, finanzas, operaciones
<b>Requisitos</b>	El asistente de Finanzas y Contabilidad se encargara de controlar las transacciones y todos los libros diarios en base a la contabilidad.	El jefe de Marketing y Promoción se vincula con el manejo de estrategias de marketing y de como Hunagua se promocionara en el mercado para generar mas ingresos.	El asistente de Marketing y Promoción se encargara de organizar una base de datos de los clientes y hacer cada cierto tiempo una investigación del mercado objetivo para conocer mas sobre las necesidades de nuestros clientes.	El Gerente General ejercerá el cargo más alto y estará en contacto con todas las aéreas: marketing, finanzas y contabilidad y recursos humanos.
<b>Destrezas</b>	Debe ser una persona comprometida, responsable y enfocada a la obtención de objetivos..	Debe ser una persona extrovertida y creativa, que entienda los valores de la empresa y sepa como transmitirlos de la mejor manera a nuestro futuros huéspedes		
<b>Experiencia</b>	Mínimo 2 anos de experiencia	Mínimo 3 años de experiencia	Experiencia mínima de 1 año	Mínimo 5 años de experiencia en empresas.
<b>Condiciones de trabajo</b>	Trabajar con mucha responsabilidad, eficiente con el tiempo y controlar cada transacción.	Trabajar con mucha responsabilidad, eficiente con el tiempo y ser extrovertida	Facilidad de relacionarse con el resto, extrovertida, y ser creativa	Ser un líder, trabajar en equipo y ser una persona con soluciones

**Anexo 11:**

**Parte Financiera**



**Obras citadas**

(s.f.). Obtenido de Informacion Canton Mejia:

[http://www.soludevt.com/site/index.php?option=com\\_content&view=article&id=392:mejia&catid=73:sierra  
&Itemid=417](http://www.soludevt.com/site/index.php?option=com_content&view=article&id=392:mejia&catid=73:sierra&Itemid=417)

*Mapa Hunagua.* (s.f.). Obtenido de [http://es.getamap.net/mapas/ecuador/pichincha/\\_unagua/](http://es.getamap.net/mapas/ecuador/pichincha/_unagua/)

[http://www.guiaderecetas.com/942\\_caldo-de-pollo-con-pollo.htm](http://www.guiaderecetas.com/942_caldo-de-pollo-con-pollo.htm)