

ÍNDICE

1. RESUMEN EJECUTIVO

- 1.1 Titulo**
- 1.2 Origen**
- 1.3 Tipo de sociedad**
- 1.4 Descripción del plan y oportunidad del negocio**

2. INTRODUCCIÓN

- 2.1. Historia de Ceuta**

MARKETING ESTRATÉGICO

3. ANÁLISIS DE SITUACIÓN

- 3.1. ¿Por qué en Ceuta? Macroentorno**
- 3.2. Localización de la empresa**
- 3.3. D. A. F. O.**

- **Cuadro del D.A.F.O.**
- **Resolución del D.A.F.O.**
- **Superación de amenazas**
- **Superación de debilidades**

3.4. Cuestionario

- **Encuesta**
- **Resolución de la encuesta**
- **Conclusión de la encuesta**

4. ANÁLISIS DEL MERCADO

- 4.1. Producto**
- 4.2. Consumidores**
- 4.3. Competidores**
- 4.4. Patrocinadores**

5. ANÁLISIS DE LOS RECURSOS Y CAPACIDADES.

- 5.1. Análisis de los profesionales**
- 5.2. Factores técnicos**
- 5.3. Factores de gestión**

6. METAS Y OBJETIVOS DE LA EMPRESA

MARKETING OPERATIVO

7. MARKETING MIX

7.1. Instalaciones.

- Plano.
- Distribución del plano.
- Estrategia de distribución.

7.2. Segmentación y servicios que ofrecemos.

- Estudio de segmentación.
- Servicios:
 - a) Hipoterapia
 - b) Hidroterapia
 - c) Otras actividades.
 - d) Servicios adicionales.

7.3. Campamento

7.4. Cursos mensuales Hipoterapia y Hidroterapia.

7.5. Estrategias conjuntas.

7.6. Logo.

8. CONTROL Y ESTRATEGIAS ALTERNATIVAS

8.1. Control de la estrategia comercial.

8.2. Estrategias alternativas.

9. COMPONENTES DEL GRUPO Y COLABORADORES

10. BIBLIOGRAFÍA

11. ANEXO

- Norma

RESUMEN EJECUTIVO

2.1. Título

No nos fue fácil escoger el nombre de la empresa, por varios motivos, uno de ellos resultó ser lo difícil que fue ponernos de acuerdo en una cosa tan especial como es la elección del nombre de la empresa y otro de los motivos era la difícil interpretación del título con respecto al colectivo de personas al que nos íbamos a dedicar.

Pero dos cosas teníamos claras los integrantes del grupo, una era que nos ilusionaba que apareciese el nombre de nuestra ciudad, cosa en la que no discrepábamos ninguno de los integrantes y otra dato en el que concordábamos fue que la empresa realizaba una grandiosa labor social como es la ayuda a la integración de personas discapacitadas al mundo social y laboral, lo cual considerábamos que era una acción positiva, y de ahí nos surgió el nombre de **“CEUTA EN POSITIVO”**.

Si a todo lo anterior le sumamos que la aparición de Ceuta en televisión, radio, internet, prensa... desgraciadamente está siempre ligada al narcotráfico, muertes, detenciones, maltrato, valla... decidimos adoptar dicho título con el fin de intentar mejorar la mala imagen que dan los medios de comunicación de Ceuta a nivel nacional.

Desconociendo la aceptación del nombre escogido con respecto al público, decidimos preguntarlo en el cuestionario, y viendo que más del 90% de los encuestados nos apoyaba, vimos que no nos equivocamos en la elección del nombre, y al final lo adoptamos definitivamente.

2.2. Origen

La idea de montar este tipo de negocio surgió de una noticia en la cual una madre contaba lo difícil y complicado que le resultaba encontrar algún campamento para su hijo, desgraciadamente discapacitado, mientras que para el resto de niños existían infinidad de ofertas.

Una vez que investigamos, obtuvimos varios datos que cada vez nos hacían más viable la apertura de dicho centro.

Un dato curioso que observamos es que tan solo en España contamos con 3.528.221 personas que padecen algún tipo de discapacidad, lo que supone aproximadamente 1 de cada 10 habitantes, encontrándose repartidos entre Ceuta y Melilla un total de 12.178 personas discapacitadas, situando a Ceuta y Melilla en la mayor tasa por mil habitantes de España, ya que supera en un 28% a la tasa nacional.

Por regla general, estas personas suelen tener deseos de superación, y nuestra labor, es colaborar en su integración y facilitarles un plan de ocio a través del cual puedan relacionarse socialmente con su entorno.

Mantenemos dos objetivos fundamentales. Por un lado, se busca fomentar la autonomía personal de los participantes y, por otro, se pretende dar un respiro a los familiares que se encargan de atender a estas personas el resto del año, en algunos casos, las 24 horas del día.

2.3. Tipo de sociedad

El tipo de sociedad por la cual esta compuesta nuestra empresa es una sociedad limitada y su definición es la siguiente; la Sociedad de Responsabilidad Limitada o Sociedad Limitada es una sociedad mercantil en la que el capital social está dividido en cuotas sociales de distinto o igual valor llamadas participaciones sociales y en la que la responsabilidad de los socios se circunscribe exclusivamente al capital aportado por cada uno.

Las participaciones sociales no son equivalentes a las acciones de las sociedades anónimas, dado que existen obstáculos legales a su transmisión. Además, no tienen carácter de "valor" y no puede estar representada por medio de títulos o anotaciones en cuenta, siendo obligatoria su transmisión por medio de documento público que se inscribirá en el libro registro de socios.

2.4. Descripción del plan y oportunidad de negocio.

Nuestra empresa estará dedicada a la prestación de un servicio que desgraciadamente se encuentra desatendido, el cual se enfocará exclusivamente a personas con algún tipo de discapacidad, con la finalidad de servirles de apoyo en su integración social.

Se trata de un complejo que reúne ocio, cultura y contacto con la naturaleza. Contamos con una amplia gama de instalaciones que nos permiten realizar diversas actividades, que a su vez cumplen con las medidas necesarias y están adaptadas para este tipo de personas. Dichas actividades se llevarán a cabo por un personal cualificado.

Contamos con actividades tales como:

- Hipoterapia.
- Hidroterapia.
- Danzaterapia.
- Musicoterapia.
- Teatro.
- Talleres.
- Jardinería.
- Deportes.
- Numerosos juegos.

Ceuta en Positivo trata de ofrecer un lugar agradable y con los mejores equipamientos, donde los usuarios puedan llegar a sentirse como en casa.

Habiendo consultado con los padres/tutores de este colectivo, es un sentir general, la gran dedicación y entrega que su atención requiere, por ello, este tipo de iniciativa, les puede proporcionar además, un descanso en su labor diaria.

Contamos con una serie de instalaciones adicionales, algunas de ellas necesarias, como son:

- Zonas verdes.
- Enfermería.
- Invernadero.
- Comedor.
- Dormitorios.
- Cocina.
- Aulas.
- Salón recreativo.
- Salón de actos.
- Piscina.
- Polideportivo con piscina cubierta.
- Parking.
- Hípica.
- Caseta de vigilancia.
- Autobús adaptado.

En cuanto a la competencia, tenemos conocimiento de que existen otros centros similares, a lo largo de la geografía española, pero insuficientes para atender la demanda existente. Y lejos de convertirse en una amenaza, una vez comprobada la eficacia y profesionalidad de otros centros, se podrían establecer colaboraciones para atender solicitudes no atendidas o convenios.

INTRODUCCIÓN

3.1. Historia de Ceuta.

Etimología y toponimia.

El origen del nombre de Ceuta puede remontarse a la designación dada por los romanos a los siete montes de la región (Septem Fratres). De Septem > Septa > Ceita > Ceupta > Ceuta.

Los geógrafos e historiadores de la Antigüedad no citan el topónimo de la población pero uno de ellos, Pomponio Mela, daba noticia de las peculiaridades orográficas del Oeste de la Almina con sus siete montículos simétricos calificados como Siete Hermanos. Por su semejanza fonética se piensa que del numeral Septem derivó el topónimo de Ceuta.

Entorno.

Ubicación.

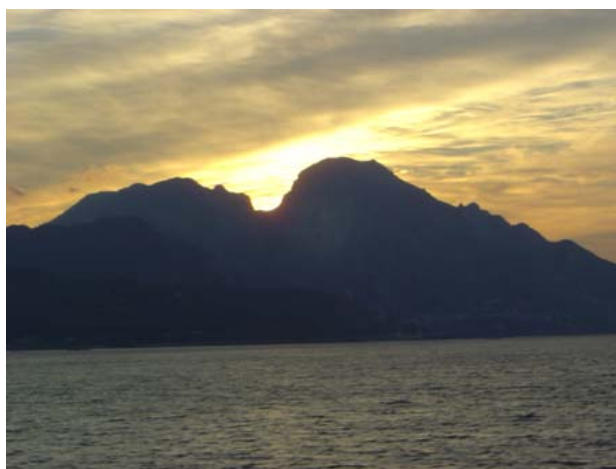
Ceuta es una ciudad autónoma de España, situada a orillas del Mar Mediterráneo. Está ubicada en la orilla africana del estrecho de Gibraltar, en su desembocadura oriental. Limita al norte, este y sur con el Mar Mediterráneo y al oeste con Marruecos. Este país ha reivindicado su anexión como parte de su territorio por su

cercanía geográfica (junto con Melilla y otros territorios españoles de menor entidad en el norte de África).



Relieve

La morfología del terreno ceutí se debe al plegamiento Alpino, que fraccionó esta tierra hasta la gran plataforma del Sahara. Su principal accidente orográfico es el



monte Hacho, formado por un anticlinal en dirección NO-SE. El resto lo constituye un istmo que une el Hacho con el continente africano y un islote conocido como Isla de Santa Catalina. El istmo está formado por terreno metamórfico de composición geológica compleja, con cinco áreas distintas y cuyo elemento principal es

la sierra de Anyera, que corre paralela a la costa que en las cercanías de la ciudad recibe el nombre de Sierra Bullones o Yebel-Musa. Considerada tradicionalmente como la divisoria entre las aguas del Mediterráneo y del Atlántico, Ceuta está rodeada por el mar

que forma dos bahías, la norte de cara a la península Ibérica y la del sur que mira a Marruecos.

Los esquistos pizarrosos impermeables que constituyen el terreno de la península ceutí dificultan la creación de bolsas de agua en el subsuelo. A pesar de ello se ha constatado a lo largo de la historia la existencia de fuentes, aunque todas en el Campo Exterior: de la Teja, arroyo de las Bombas, fuente del Rayo, etc...

Flora y fauna

La vegetación ha sufrido los inconvenientes derivados de las necesidades defensivas de la población, que obligaba a mantener despejado el Campo Exterior. Durante muchas etapas de su historia se llevaron acabo talas sistemáticas en las cercanías del recinto amurallado. La exigencia de suelo urbanizable también provocó la pérdida de espacios vegetales. La especie característica de la zona era el alcornoque, visible aún en Benzú, pero el proceso de degradación por la acción humana ha hecho que sean el pino y el eucalipto los que constituyen los bosques secundarios producto de sucesivas repoblaciones. En las cercanías de la ermita de San Antonio se produjo la primera repoblación con pinos. El álamo fue el árbol más corriente en los siglos XVIII y XIX, siendo sustituido en el presente por la acacia, los dragos y las especies americanas, plantadas en el primer cuarto del siglo XX, como el ficus benjamina. El matorral mediterráneo, tan característico en toda la región, completa el paisaje vegetal ceutí. En cuanto a la fauna, las fuentes clásicas mencionan la existencia de elefantes y fieras que, junto con las gacelas y los jabalíes, constituían la comunidad zoológica más característica. Hoy día toda esa fauna ha desaparecido por completo. En cambio, sus cielos son frecuentados por miles de aves que lo cruzan en sus migraciones periódicas. El medio marino, aunque también afectado por la acción del hombre, exhibe una gran riqueza de especies comprobadas tanto en el ámbito científico como cotidiano de nuestra lonja y mercados.

Clima

El clima es de tipo mediterráneo, caracterizado por la suavidad en las temperaturas y la irregularidad en las precipitaciones. Sin embargo, está matizado por

dos importantes factores: el relieve y el mar que la rodea. El relieve, representado por el Yebel-Musa, actúa como pantalla ante los vientos atlánticos cargados de humedad, y la influencia marítima hace que las temperaturas sean suaves tanto en verano como en invierno. La media anual no sobrepasa los 16,6 grados centígrados. Las máximas absolutas se producen en Julio, mientras que las mínimas ocurren en Enero/Febrero, siendo anormal que desciendan de 3 grados. La diferencia de temperatura entre las aguas que separan el Estrecho y los vientos cargados de humedad



procedentes del Atlántico hacen que las lluvias sean abundantes, con un total de más de 600 litros por metro cuadrado. El régimen de precipitaciones es muy irregular, con un máximo en invierno y gran aridez extendida entre los meses de Mayo y Septiembre. La humedad relativa también es elevada, 84% de media anual.

Ceuta cuenta con 75.861 habitantes (INE 2006). La población española incluye a las de origen magrebí, hindú, y judío.

Gentilicio: Ceutí. Coloquialmente, como va a ser recogido en el diccionario, a los ceutíes se les llama "caballas", nombre que se deriva del pescado llamado caballa o verdel.

Idioma

El idioma oficial es el español. La población musulmana habla también árabe, en una variedad local de uso exclusivamente oral denominada dariya. Esta lengua no tiene reconocimiento oficial.

Economía

En la economía de Ceuta destaca el enorme peso que tiene en ella el sector terciario. Apenas existe ni agricultura ni ganadería, por que la pesca es la única actividad de importancia en el sector primario. La accidentada orografía y la escasez de agua, energía y materias primas han impedido un mayor desarrollo de la ciudad. Asimismo, tanto el sector secundario como el de la construcción son muy restringidos debido a la carestía de territorio, a pesar de que éste último sector ha conocido un notable desarrollo durante los últimos años. Ceuta, al igual que Melilla tiene el status de puerto franco. Así mismo, tiene una serie de ventajas fiscales, como bonificaciones en algunos impuestos. No está constituido el IVA, y se le es devuelto el 50% del capital en impuestos directos.

ANÁLISIS DE SITUACIÓN

3.1. ¿Por qué en Ceuta? Macroentorno

La idea de montar este tipo de negocio surgió de una noticia en la cual una madre narraba lo difícil y complicado que le resultaba encontrar algún campamento para su hijo, desgraciadamente discapacitado.

Una vez que investigamos, obtuvimos varios datos que cada vez nos hacían más viable la apertura de dicho centro.

Un dato curioso que observamos es que tan solo en España contamos con 3.528.221 personas que padecen algún tipo de discapacidad, lo que supone aproximadamente 1 de cada 10 habitantes, encontrándose repartidos entre Ceuta y Melilla un total de 12.178 personas discapacitadas, situando a Ceuta y Melilla en la mayor tasa por mil habitantes de España. Ya que supera en un 28% a la tasa nacional.

Una vez que decidimos dedicarnos a este colectivo de personas, nos pusimos a investigar y llegamos a la conclusión de que en Ceuta junto a la península no se encontraban bien atendidos.

Contemplando la situación de Ceuta en cuanto a su clima, su ubicación, su multitud de posibilidades (playas, montañas...) decidimos implantarnos aquí, con el fin de darle más facilidad a las personas discapacitadas para su integración en la sociedad y laboral, no sólo a los residentes en Ceuta sino que también a los peninsulares.

Macroentorno

La ciudad de Ceuta está limitada al norte con el Estrecho de Gibraltar, al sur con el mar Mediterráneo y al oeste con Marruecos. Se convierte en ciudad autónoma en 1995, anteriormente estaba incluida en Andalucía. Con respecto a su clima es totalmente cálido, entre el sahariano y Mediterráneo.

Es una ciudad que se caracteriza por estar altamente poblada a pesar de su escaso territorio, también posee escasos recursos naturales y está alejada de los productos de compra y venta, por lo que depende del transporte marítimo para su abastecimiento y para la explotación, dando lugar a un freno en su desarrollo. A parte de todo esto, las vías de acceso a la ciudad para pasajeros son mediante el transporte marítimo diariamente con Algeciras o helicóptero desde Málaga.

En los 20 km² de superficie de la Ciudad Autónoma de Ceuta conviven unos 75.000 habitantes aproximadamente, muy por encima de la media nacional en cuanto a densidad de población, que no llega a 85 habitantes por km².

Dimensiones del macroentorno:

Demográficos

- Tamaño de la población
- Tasa de natalidad

Como hemos mencionado con anterioridad Ceuta posee en la actualidad unas 75.000 personas, de las cuales existen alrededor de 6.500 personas que presentan algún tipo de discapacidad. Esta cifra es un 28% superior al resto de España lo que nos lleva a afirmar que juntos a Melilla es uno de los sitios más óptimos para establecer nuestro negocio.

Económicas

- Renta nacional

- Crecimiento/recesión
- Inflación
- Tipo de interés
- Desempleo

Estas variables mencionadas son aquellas que nos afectan directamente y son las que van a influir en las pautas de consumo de las personas.

Es muy importante analizar el hecho de que España, como otros muchos países, se encuentra en nuestros días en una crisis económica de nivel mundial y debemos evaluar hasta qué punto nos afecta a nuestro plan de negocio. Si mencionamos que nuestro producto se dirige tanto al público de la península como al de Ceuta, el hecho de que exista una crisis no sería en principio una amenaza tan grave, ya que Ceuta no se resiente de manera notoria en este aspecto al dedicarse principalmente al sector servicios y por si fuera poco poseer unos sueldos algo superiores a los peninsulares.

Culturales/Sociales

- Cambios en los valores
- Cambios en los estilos de vida
- Tendencias en la educación
- Cuestiones sociales

Con respecto a las personas con familiares discapacitados y gracias a las mejoras en los niveles educativos, la población adquiere un nivel elevado de cultura y formación profesional, pudiendo así aspirar a empleos de mayor calidad y, por lo tanto, a obtener un poder adquisitivo más alto; lo cual, conducirá a que la persona destine gran parte de su renta a consumir más productos y, también a destinarlo cada vez más al ocio de sus hijos, sobre todo si estos sufren una discapacidad.

Tecnológicas

- Inventos e innovaciones
- Investigación y desarrollo

Los avances e innovaciones tecnológicas han revolucionado las comunicaciones y los procesos de producción; los cuales podremos utilizar para darnos a conocer y para incorporar a nuestra empresa los diferentes equipos necesarios y específicos en nuestro campo, para que nuestros usuarios puedan disponer de las instalaciones de manera agradable.

Medio ambiente

- Degradación del medio ambiente

En cierta manera, debido a nuestra ubicación rodeada de naturaleza y por las actividades con animales y excursiones al campo que realizamos, nuestra empresa concierne en la medida de lo posible a las personas a que cuiden a los animales y sean respetuosos con el medio ambiente.

3.2. Localización de la empresa.

El complejo de nuestra empresa estará situado en un ambiente rodeado de naturaleza, próximo al mar y lejos del mundanal ruido y la contaminación de la ciudad. Todo ello lo consideramos de un grandísimo interés ya que nuestros consumidores estarán en plena armonía con los animales y la naturaleza, ayudando a incrementar el interés de nuestros usuarios a gozar de los periodos de campamentos.

Concretamente nuestras instalaciones se sitúan en la zona de la playa de Calamocarro, en la carretera del Jaral, salida a la izquierda en el km. 2.8 de la carretera de Benzú (N-354).

En cuanto a lo referido a la creación del complejo, contamos de un terreno de 37.650 metros cuadrados a los cuales no es necesario realizarles el correspondiente acondicionamiento del terreno ya que están dispuestos para la edificación. Ello, evidentemente abaratará el coste total de la obra.

3.3. D.A.F.O.

- Cuadro del D.A.F.O.

DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> - Necesidad de un personal muy cualificado. - Requiere elevado nivel de confianza, por parte de los familiares. - Elevada responsabilidad. - Situación geográfica desfavorable (apartado de la península nacional). - Limitados por el barco. - Seguro elevado de Responsabilidad civil. 	<ul style="list-style-type: none"> - Creación de una empresa similar en la península. - Climatología desfavorable, quedar incomunicados por el levante. - Cualquier fallo o negligencia puede dañar seriamente la imagen de la empresa.
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> - Necesidad social de este tipo de iniciativas. Dar una buena imagen social de la empresa y la ciudad. - Deseo de ayuda de instituciones oficiales nacionales y locales. - Colaboración de todas las asociaciones de éste ámbito. - Alto nivel de empleados cualificados. - Motivación elevada de los empleados. - Elevada oferta de empleo. - Situación geográfica, gracias a la multitud de posibilidades y paisajes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Climatología favorable, por su temperatura. Falta de oferta nacional. - Aceptación social. - Posibilidad de expansión nacional y mundial. - Padres satisfechos pueden ser la mejor publicidad. - Posibilidad de que se creen empresas del mismo sector a modo de franquicias. - Gran afluencia de personas.

- Resolución del DAFO:

El Análisis DAFO es una metodología de estudio de la situación competitiva de una empresa en su mercado y de las características internas de la misma, a efectos de determinar sus Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas. La situación interna se compone de 2 factores controlables: fortalezas y debilidades, mientras que la situación externa se compone de 2 factores no controlables: oportunidades y amenazas.

Este recurso fue creado a principios de la década de los setenta y produjo una revolución en el campo de la estrategia empresarial. El objetivo del análisis DAFO es determinar las ventajas competitivas de la empresa bajo análisis y la estrategia genérica a emplear por la misma que más le convenga en función de sus características propias y de las del mercado en que se mueve.

Ámbito externo

La organización no existe ni puede existir fuera de un ambiente, fuera de ese entorno que le rodea, así que el análisis externo, permite fijar las oportunidades y amenazas que el contexto puede presentarle a una organización.

Oportunidades:

Las Oportunidades son aquellas situaciones externas, positivas, que se generan en el entorno y que una vez identificadas pueden ser aprovechadas.

Climatología favorable. Debido a la magnífica temperatura con la que cuenta Ceuta, con climas cálidos en verano y no muy fríos en invierno, da lugar a que haya una temperatura media anual buena para poder realizar nuestras actividades.

Falta de oferta nacional. No existen suficientes empresas para poder solventar la gran demanda que este colectivo de personas necesita.

Aceptación social. Su fin es integrar en la sociedad a personas que de algún modo le cuesta más que al resto. Es una labor social importante y afortunadamente cada vez recibe más apoyos.

Posibilidad de expansión nacional y mundial. Teniendo en cuenta que viene a ocupar una laguna que no está bien satisfecha desgraciadamente ni a nivel local, ni nacional.

Posibilidad de que se creen empresas del mismo sector a modo de franquicias. Podría ser el modo de expansión del que hablamos en el punto anterior.

Manteniendo a la familia satisfecha, éstos pueden ser la mejor publicidad. Como ya sabemos, una de las mejores forma de darte a conocer es dejar satisfecho a tus clientes, con la finalidad de que éstos vuelvan, es decir que se hagan fieles a tu producto y aparte dejen bien alto el nombre de la empresa en su entorno.

Gran afluencia de personas. Cumplir los objetivos establecidos y una vez conocidos a nivel local y nacional, debido a que no está bien satisfecho este colectivo en la península, éstos podrían ser nuestros clientes.

Amenazas:

Las Amenazas son situaciones negativas, externas al programa o proyecto, que pueden atentar contra éste, por lo que llegado al caso, puede ser necesario diseñar una estrategia adecuada para poder sortearla.

Existencia de una empresa similar en la península. Una posible competencia en algún lugar mejor situado que Ceuta, sería un efecto negativo para la empresa ya que uno de los pocos inconvenientes de Ceuta es la comunicación respecto a la península, lo cual disminuiría la cantidad procedentes de la península.

Climatología desfavorable. Uno de los inconvenientes que tiene Ceuta es la comunicación, ya que dependemos del tiempo, del mar... a la hora de viajar. Puede que

salte levante o poniente fuerte y quedemos durante un corto periodo incomunicados con la península.

Cualquier fallo o negligencia puede dañar seriamente la imagen de la empresa. Teniendo en cuenta que trabajamos para y con personas de un trato especial, un mero fallo en el trato o en la organización nos podría causar serios problemas en cuanto a reputación.

Ámbito interno.

Los elementos internos que se deben analizar durante el análisis DAFO corresponden a las fortalezas y debilidades que se tienen respecto a la disponibilidad de recursos de capital, personal, activos, calidad de producto, estructura interna y de mercado entre otros.

El análisis interno, permite fijar las fortalezas y debilidades de la organización, realizando un estudio que permite conocer la cantidad y calidad de los recursos y procesos con que cuenta el ente.

Debilidades:

Las Debilidades se refieren, por el contrario, a todos aquellos elementos, recursos, habilidades y actitudes que la empresa ya tiene y que constituyen barreras para lograr la buena marcha de la organización.

Las Debilidades son problemas internos, que una vez identificados y desarrollando una adecuada estrategia, pueden y deben eliminarse.

Necesidad de un personal muy cualificado. Nuestra plantilla deberá estar formada por personas cualificadas y con experiencia ya que los usuarios a tratar tienen gran y especial cuidado.

Requiere elevado nivel de confianza, por parte de los familiares. Debemos de transmitir confianza ya que de ésta depende en gran medida la utilización de nuestros servicios por parte de los familiares.

Elevada responsabilidad. Teniendo en cuenta que son personas con especial cuidado, debemos de tener todo bien organizado y ser responsables a la hora de poder arreglar cualquier situación que nos surja.

Situación geográfica. Es buena por sus cualidades que nos presenta, pero también tiene efectos negativos en cuanto a los usuarios de la península se refiere, debido a la comunicación y a la acción de verse obligados a montar en barco.

Seguro elevado de Responsabilidad Civil. Realizar un seguro de éste tipo que nos cubra la RC es bastante caro.

Fortalezas:

Las Fortalezas son todos aquellos elementos internos y positivos que diferencian al programa o proyecto de otros de igual clase.

Necesidad social de este tipo de iniciativas. Comparando datos como son la cantidad de discapacitados en España y cantidad de servicios ofrecidos a éstos, se puede observar que no se encuentra bien atendido, con lo cual existe una necesidad de este tipo de iniciativas.

Dar una buena imagen social de la empresa y la ciudad. Al realizar una labor social tan importante como es la nuestra, la empresa será bien acogida entre las personas y a su vez el nombre de la ciudad, ya que se podría decir que es casi pionera en este tipo de centro de uso exclusivo para el use y disfrute de discapacitados.

Deseo de ayuda de instituciones oficiales nacionales y locales. Teniendo en cuenta la política de los gobiernos actuales, tanto el gobierno central como el local, contamos con fuertes inyecciones económicas por parte de éstos, ya que dichos gobiernos también velan por la integración de este colectivo de personas.

Multitud de subvenciones estatales. Se dan a éste tipo de iniciativas.

Colaboración de todas las asociaciones de éste ámbito. Al realizar actividades de notoria imagen social, las fundaciones y asociaciones que se dedican a personas

minusválidas querrán formar parte de alguna u otra manera para la colaboración en este proceso integrador de discapacitados en la sociedad.

Personal cualificado. La contratación de personal cualificado es necesario para el trato que requiere y necesita esta sociedad.

Motivación elevada de los empleados. Una persona motivada y descansada trabaja en mejores condiciones. Debido a la atención que debemos dedicarles a nuestros usuarios, nuestra plantilla deberá de estar motivada ya que es un requisito básico para los que trabajan con personas discapacitadas debido al entretenimiento y esfuerzo que esto conlleva.

Elevada oferta de empleo. Necesitamos una gran plantilla de trabajadores, ya que uno de nuestros usuarios no puede valerse por sí mismo. Dichos trabajadores deberán encontrarse cualificados para formar parte de nuestro equipo de personal.

Situación geográfica. En Ceuta contamos tanto con montaña como con playa, lo cual nos da la posibilidad de realizar una gran diversidad de actividades en tan solo 19 km² tan diferentes entre sí, que es difícil de encontrar otro lugar similar.

- Superación de amenazas.

Creación de una empresa similar en la península.

Lo cual lo superaremos siendo los pioneros en este ámbito, y realizando una buena labor para hacer fieles a nuestros consumidores potenciales.

Climatología desfavorable.

Lo combatiremos realizando en los calendarios de los campamentos una semana de margen entre los campus de dos semanas, que sirva de margen en el caso de que los barcos no puedan traer a los alumnos. Esto servirá para que los alumnos no se vean perjudicados por el mal tiempo quedándose éstos en la península.

Cualquier fallo o negligencia puede dañar seriamente la imagen de la empresa.

Para ello, debemos ser tremendamente cautelosos, además de contar con un sinnúmero de medidas de seguridad, como cámaras, señales sonoras y visuales, y sobretodo, de personal especializado que esté atento a ellos en todo momento. Además de contar con un seguro de responsabilidad civil tan obligatorio como necesario.

- Superación de debilidades

Necesidad de un personal muy cualificado.

Para hacer posible esta labor, necesitamos no sólo un personal muy preparado, sino además ilusionado y motivado con la idea, y con ganas de ayudar, que la haga parte de si mismo. Este tipo de personas que se dedican al trabajo con discapacitados son sin duda, poseedoras de un don, ya que no todo el mundo es válido para este trabajo.

Nuestra principal preocupación será ofrecer nuestras actividades con el personal más cualificado posible, haciendo la estancia de nuestros alumnos, lo más grata posible.

Requiere elevado nivel de confianza, por parte de los familiares.

Como para cualquier lugar dedicado a la tutela de los familiares, ya sea una guardería o una residencia de ancianos, es de vital necesidad que exista un elevado grado de confianza hacia las personas o la organización que se va a encargar de su supervisión. Por eso, en nuestro centro, nos preocupamos de que los tutores estén tranquilos y que los alumnos disfruten de nuestras actividades, con un personal al que se le exige un elevado grado de educación, paciencia y amabilidad, tanto hacia los consumidores como a sus familiares.

Elevada responsabilidad.

Somos muy conscientes del alto nivel de responsabilidad que esta empresa va a asumir, por ello necesitamos realizar un desembolso elevado en seguridad y trabajadores, para que este nivel se vea reducido satisfactoriamente.

Situación geográfica desfavorable y limitados por las navieras.

Aunque el clima de Ceuta es sin duda muy difícil de mejorar, contamos con una dependencia del transporte marítimo que nos limita a la hora de entrar o salir en la Ciudad desde o hacia la península, debido a que es prácticamente la única forma de llegar a Ceuta, viable, debido al elevado precio y reducida dimensión del servicio de helicóptero. Además, los levantes que afectan al estrecho nos dejan incomunicados, y si a esto le sumamos lo costoso que supone el billete del barco, nos dificulta mucho el triunfo de nuestra empresa.

Por todo ello, lo primero que debemos conseguir es una negociación de precios con las navieras de manera que abarate el coste a nuestros usuarios y a sus acompañantes, a cambio, por ejemplo, de contar tan sólo con una de las tres navieras disponibles, lo cual les aseguraría una clientela y el reconocimiento de colaborar con una empresa dedicada al cuidado de los discapacitados.

Seguro elevado de Responsabilidad civil.

Algo tan necesario como el seguro de responsabilidad civil frente a terceros, para suplir posibles problemas, es algo que va a suponer de elevada cuantía, por la amplia extensión de terreno, los usuarios con los que trabajamos, nuestros empleados y los animales e instalaciones con que contamos. Esto al ser muy necesario no lo consideramos algo posible de superar, ya que no debemos escatimar en gastos de seguridad.

4.4. Cuestionario

Encuesta

Como método orientativo hemos realizado un cuestionario, con un total de 11 cuestiones para tener un previo conocimiento de la opinión pública referente a nuestra empresa.

El número de encuestados ha ascendido a un total de 100 personas, repartidas entre asociaciones ceutíes, como son la de Síndrome de Down y CERMI; residentes de Ceuta y, en menor cantidad, peninsulares, con el fin de basarnos en diferentes puntos de vista.

En cuanto al cuestionario, podemos decir que ha sido breve y conciso, basándonos en las normas de tipo general para la adecuada redacción de las preguntas, y evitando errores frecuentes en las encuestas:

- Se han evitado preguntas cargadas o embarazosas.
- Se han rechazado las preguntas ambiguas.
- Existe un vocabulario adecuado.
- Las respuestas son cortas, sin dejar preguntas abiertas o que puedan incitar a respuestas dobles.
- Se ha intentado dotar al cuestionario de todas las alternativas posibles, evitando así, que el encuestado no encuentre la respuesta a alguna de ellas.

A continuación adjuntamos la encuesta que realizó:

Ceuta en Positivo S. L.

Introducción:

Consiste en un proyecto en el cual las personas con algún tipo de discapacidad, psíquica, física o sensorial, tengan la posibilidad de realizar determinadas actividades con el fin de estimular sus capacidades y facilitarles nuevas habilidades en nuestra ciudad.

Cuestionario:

Personal:

1. Género.

Hombre.

Mujer.

2. Edad.

Menores de 20.

20 – 40.

40 – 60

Más de 60.

3. Estado civil.

Casado/a.

Soltero/a.

Otro.

4. Ocupación.

Trabajador.

Estudiante.

Desempleado

Negocio:

5. ¿Qué opina usted sobre el objetivo de la empresa?

- Bueno. Malo.

6. ¿Tiene usted algún familiar discapacitado?

- Si. No.

En caso afirmativo. ¿Ve suficiente la inversión del Estado o ayudas en este campo?

- Si. No.

7. ¿Cree usted que en Ceuta existen suficientes actividades para este colectivo de personas?

- Si. No.

8. Hípica, natación, talleres, danza-terapia, paseo en barco... Son algunas de nuestras actividades a desarrollar, ¿Se le ocurre alguna más?

- Si. No.

Otra: _____

9. ¿Le parece bien el nombre elegido para la empresa? En caso de no parecerle apropiado, ¿Cuál pondría?

- Si. No.

Otra: _____

10. ¿Ve bien la duración de 15 días para los campamentos?

- Si. No.

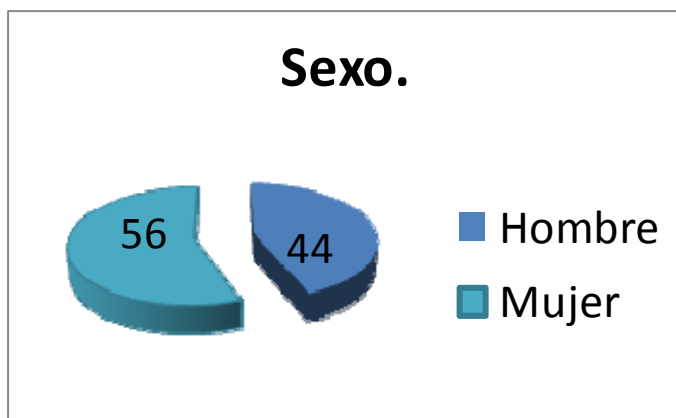
En caso negativo, diga una duración _____

11. Teniendo en cuenta la situación de Ceuta (clima, playa, montaña,...), ¿Ve oportuna la instalación de esta empresa en Ceuta?

- Si. No.

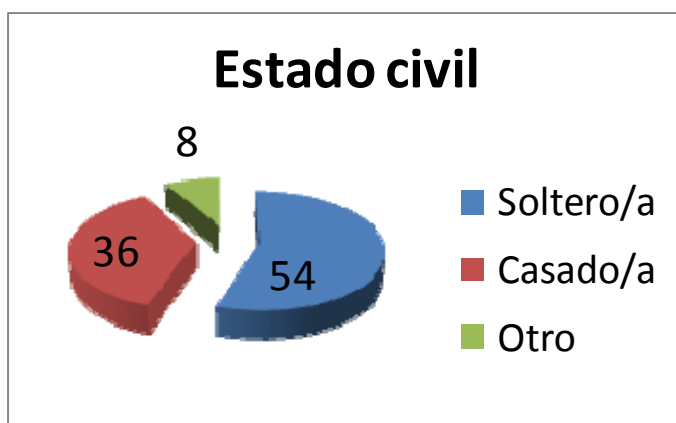
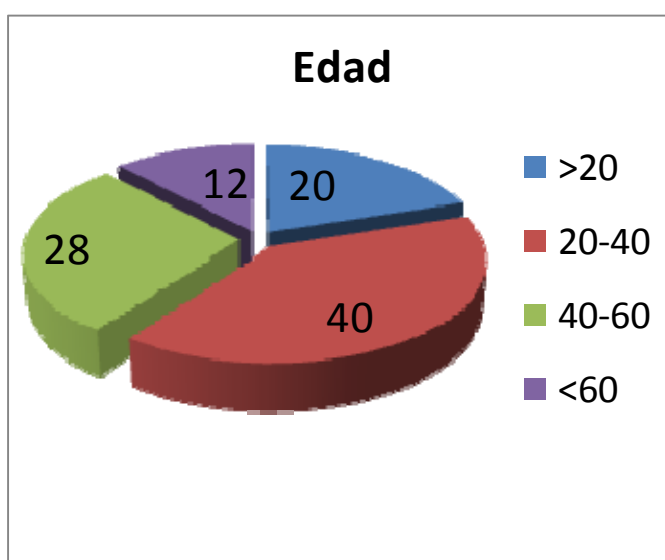
¿Por qué? _____

- Resolución de la encuesta



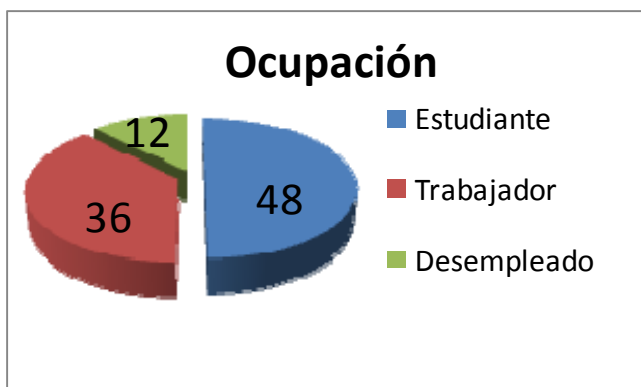
En relación al género hemos procurado repartir las encuestas equitativamente, siendo el 44% hombres y el 56% mujeres.

En cuanto a los intervalos de edad, la mayoría de los encuestados, el 40%, se encuentra en la franja de 20 – 40 años. Le sigue el 28% de la muestra, constituido por el grupo comprendido entre 40 – 60, en tercer lugar, con un 20%, los menores de 20, y por último con un 12% los mayores de 60.



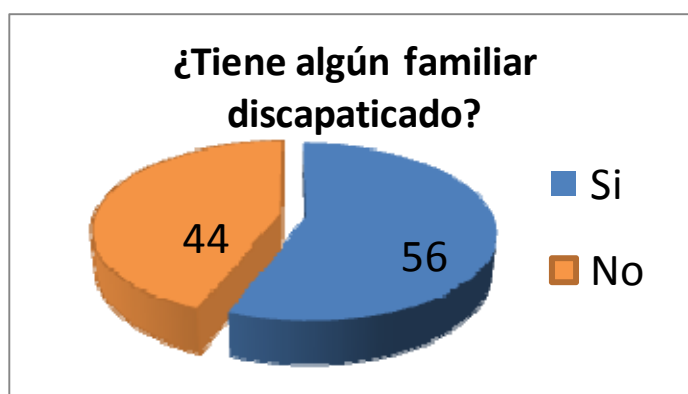
Del total de entrevistados, el 54% están solteros, el 36% casados y el 8% en otros.

Se registraron un 48% de estudiantes frente a un 36% de trabajadores y un 12% de desempleados.



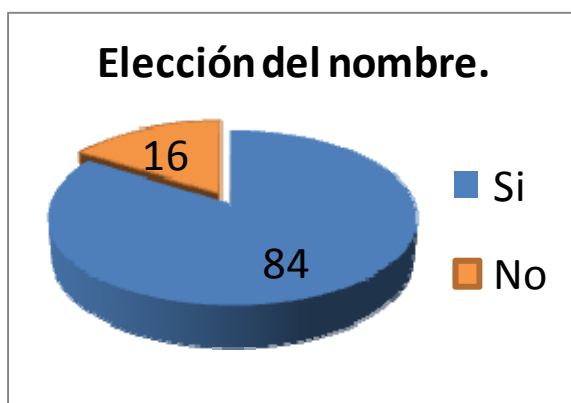
Esta diapositiva muestra el apoyo total de los encuestados al objetivo de la empresa.

A la pregunta de si tenían algún familiar discapacitado, el 56% que sí, de los cuales el 100% ven insuficientes las ayudas del Estado.



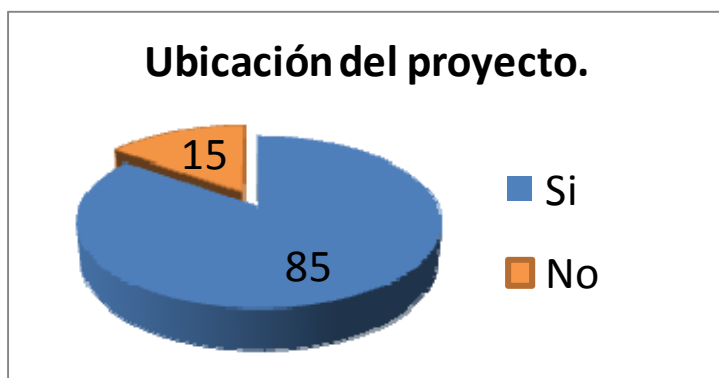
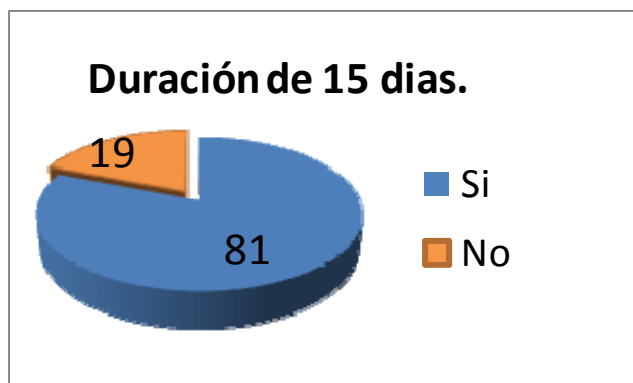
Lo que esta gráfica nos demuestra es que un gran porcentaje de los encuestados ve insuficiente las actividades para discapacitados en Ceuta, con lo cual es un voto a favor, para la creación de nuestra empresa.

El 63% de los encuestados estaba conforme con nuestras actividades, y el 37% nos dio alguna idea nueva, de la que hemos adoptado la Danza-terapia.



La mayoría estaba conforme con nuestra elección, quedando el 16% restante en desacuerdo, pero sin aportarnos ninguna idea.

Una gran mayoría estaba de acuerdo con la duración de 15 días y los restantes, lo veían demasiado extenso.



Frente a un 15% que no ve bueno el lugar elegido, el 85% lo ve ideal.

- Conclusión de la encuesta

Como en todo cuestionario, hemos empezado con preguntas personales comunes seguidas de preguntas más concretas sobre el negocio. Al repartir dichos cuestionarios, hemos intentado hacerlo de tal manera que se observara un reparto en cuanto a género, edad y ocupación. Ello nos sirve para observar la postura que adoptan los distintos segmentos de la sociedad tan claramente diferenciados, ante nuestra propuesta de servicio.

De lo anterior hemos conseguido recabar la siguiente información. Como era de esperar, la totalidad de los encuestados independientemente de la ocupación, edad o sexo, se ha mostrado a favor con nuestro objetivo, puntualizando en la mayoría de los casos que es necesaria la creación de un servicio de estas características ya fuera a nivel local o estatal.

Por otra parte, y más concretamente gracias a la colaboración de personas que poseen familiares discapacitados, así como numerosas asociaciones, hemos conseguido conocer ciertas actividades orientadas a este colectivo, las cuales son extremadamente útiles para el desarrollo de sus capacidades motoras e intelectuales y que suponen un paso hacia adelante para su reinserción social. Nos estamos refiriendo a actividades tales como la danza terapia, desconocida por nosotros hasta entonces, y la musicoterapia, las cuales han sido admitidas en nuestra gama de actividades ofrecidas.

ANALISIS DEL MERCADO

4.1. Producto

El servicio ofrecido por CEUTA EN POSITIVO pretende cubrir una necesidad que no se encuentra bien atendida tanto en la ciudad de Ceuta como en la Península. De una forma pionera, nuestra empresa se intenta introducir, mediante una amplia gama de actividades para discapacitados, en el mercado, ofreciendo:

- Campamentos de 15 días.
- Cursos mensuales de hipoterapia y de natación terapéutica.

Los campamentos tendrán una duración de 15 días, en los cuales se realizarán diversas actividades programadas, otra opción será la realización de la hipoterapia o la natación terapéutica con carácter mensual, diferenciado en niveles dentro de sus posibilidades y destinado a aquellos usuarios residentes en Ceuta.

Además de estas actividades nombradas anteriormente, el cliente dispondrá de servicios adicionales que la empresa ofertará para su mayor comodidad, como son: Parking, servicio de autobuses, un bar-restaurante,...

4.2. Consumidores.

Nuestro complejo para discapacitados está dirigido a aquellas personas con algún tipo de discapacidad que buscan divertirse en un entorno distinto al habitual y sin

ningún tipo de discriminación ni barrera. Dicha empresa organiza talleres y actividades de ocio, culturales y deportivas que ayudan a fomentar la autonomía personal.

4.3. Competidores

A la hora de analizar la competencia de una empresa, primero tendremos que tener en cuenta numerosas cuestiones si queremos con ello determinar de manera acertada aquellos posibles competidores que se dirigirán a nuestro público objetivo.

1. Identificar los competidores: ¿Quiénes son los competidores de la industria donde va a operar nuestra empresa?

2. Identificar los competidores potenciales: ¿Quiénes podrían ser (que todavía no son) competidores en la industria a la cual se va a dirigir nuestra empresa?

3. Identificación de productos/servicios sustitutos actuales y/o potenciales: ¿Qué productos o servicios alternativos podrían ofrecer una relación valor/coste más interesantes para los clientes actuales y/o potenciales?

4. Determinar los aspectos críticos de la competencia: ¿Cuáles son los principales factores que determinan el éxito o el fracaso de un competidor en su sector?

5. Análisis de cada competidor: ¿Qué características críticas distinguen a cada competidor? ¿A qué segmento se dirigen?

De todo ello podemos sacar las siguientes conclusiones. Nuestra empresa se va a dirigir a un segmento claramente definido a priori y el cual hoy en día no está muy bien atendido. Ceuta es una de las ciudades españolas con mayor índice de minusvalía y no existe ninguna empresa que ofrezca actividades exclusivamente a este sector de la sociedad.

Por lo tanto podemos decir que aunque la competencia con nuestra empresa sea prácticamente inexistente, si es verdad que para triunfar necesitamos el total apoyo de las asociaciones, así como de las autoridades públicas si queremos anular la poca

competencia existente. De este modo las asociaciones en vez de usar los servicios de empresas ajenas a nosotros como podría ser la hipoterapia de la hípica Viña Acevedo por nombrar uno, recurrieran directamente a nosotros.

Tenemos que mencionar que no es nada complicado ya que en nuestras instalaciones se reúnen un gran número de actividades a realizar y no sería necesario contratarse con empresas distintas y tener que desplazarse a lugares diferentes para cada una de las actividades terapéuticas o deportes, cuando existiría un complejo que las reunieran todas ellas.

4.4. Patrocinios.

Ceuta en Positivo cuenta con grandes patrocinadores y colaboradores, ya que realiza una labor de gran interés social con la que se identifican bastantes empresas y a la cuál se dedican muchas fundaciones.

Entre nuestros patrocinios se encuentran grandes patrocinadores, reconocidos a nivel nacional incluso mundial por su dedicación al ámbito de la solidaridad, como son LA CAIXA y CAJA MADRID. Dichos patrocinadores mencionados anteriormente van acompañados por varios ministerios de la Administración Central como son el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, el Ministerio de Deportes... así como concejalías de la Ciudad Autónoma de Ceuta.

Contamos también con la colaboración de varias fundaciones de gran envergadura como es ONCE, CERMI, DOWN... entre otras muchas y marcas de elevado prestigio dentro del mundo del deporte, de la informática, de la equitación... los cuales nos proporcionan una cantidad de materiales suficientes, de los que nos servimos para llevar a cabo la realización de nuestras actividades.

PATROCINADORES:



La misión de la Obra Social de Caixa es devolver a la sociedad parte de los beneficios conseguidos por el negocio, respondiendo de forma eficiente e innovadora a las necesidades sociales del momento.

La atención social de las personas mayores, los enfermos y los discapacitados:

- Mejora de la calidad de vida de las personas mayores, en especial de los más desfavorecidos (enfermos y discapacitados).
- Integración de las personas mayores con el resto de la sociedad / fomento de contactos entre generaciones.
- Nuevas iniciativas de ayuda a personas mayores y apoyo en su realización.



El Grupo CAJA MADRID es entidad líder en acción social por antigüedad, compromiso y volumen de recursos aplicados. Desde hace más de tres siglos desarrolla una intensa labor sociocultural que en la actualidad se dirige, a través de Obra Social CAJA MADRID y de Fundación, a los ámbitos asistencial, social, docente, cultural y medioambiental. En 2007, el gasto total destinado a la realización de los distintos programas de Obra Social y Fundación ascendió a 226,2 millones de euros.

COLABORADORES:



La ONCE es una Corporación sin ánimo de lucro con la misión de mejorar la calidad de vida de las personas ciegas y con discapacidad visual de toda España. Una Institución de carácter social y democrático. Abierta a todos, solidaria con las personas afectadas por discapacidades distintas a la ceguera, igualitaria y participativa, que trabaja día a día en democracia.

En la actualidad la ONCE, junto con su Fundación y con su Corporación Empresarial ONCE (CEOSA), genera más de 115.000 empleos, directos e indirectos, y solventa de manera autónoma la atención especializada que requieren las más de 68.000 personas ciegas y discapacitadas visuales españolas a las que agrupa.



COCEMFE (Confederación Coordinadora Estatal de Minusválidos Físicos de España).

FEAPS (Confederación Española de Organizaciones a Favor de las Personas con Discapacidad Intelectual).

CNSE (Confederación Estatal de Personas Sordas).

FIAPAS (Confederación Española de Padres y Amigos de los Sordos).



**COMITÉ ESPAÑOL DE REPRESENTANTES
DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

El CERMI, (Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad), es la plataforma de representación, defensa y acción de los ciudadanos españoles con discapacidad, más de tres millones y medio de personas, más sus familias, que conscientes de su situación de grupo social desfavorecido, deciden unirse, a través de las organizaciones en las que se agrupan, para avanzar en el reconocimiento de sus derechos y alcanzar la plena ciudadanía en igualdad de derechos y oportunidades con el resto de componentes de la sociedad.



La Fundación ONCE para la Cooperación e Integración Social de Personas con Discapacidad (en adelante, Fundación ONCE), nace en febrero de 1988, y se presenta ante la sociedad como un instrumento de cooperación y solidaridad de los ciegos españoles hacia otros colectivos de personas con discapacidad para la mejora de sus condiciones de vida.



DOWN ESPAÑA, Federación Española de Instituciones para el Síndrome de Down, es una ONG, una organización no gubernamental sin ánimo de lucro, que trabaja para mejorar la calidad de vida de las personas con síndrome de Down y de sus familias.

DOWN ESPAÑA nació en **1991** y es una entidad declarada de Utilidad Pública. La actividad de DOWN ESPAÑA a favor de las personas con Trisomía 21 se extiende por todo el territorio nacional. Su presencia en todas las Comunidades Autónomas se realiza a través de las 82 Instituciones que forman la Federación y que a su vez trabajan en el ámbito provincial y local, en las distintas provincias españolas.

Cada una de estas Instituciones actúa como enlace entre las familias y los distintos órganos de la Administración, para que los derechos de las personas con síndrome de Down, reconocidos por la Constitución de 1978, sean atendidos con normalidad por los diferentes estamentos públicos y no sean objeto de ningún tipo de discriminación.

OTROS COLABORADORES:



AIGLE

Barbour

DRAGADOS



 Cruz Roja



SPEEDO®

Viajes  TRUJILLO

ANÁLISIS DE LOS RECURSOS Y CAPACIDADES

5.1. Análisis de los profesionales

Teniendo en cuenta el trato tan especial que requieren estas persona, la plantilla de monitores de CEUTA EN POSITIVO está compuesto por técnicos con gran experiencia, integrado por monitores de tiempo libre, monitores deportivos, especialista en animación sociocultural, educadores sociales, técnicos sanitarios, socorristas y otros muchos profesionales, todos ellos con la titulación requerida para el ejercicio de sus funciones, lo que le da un caché interesante al campamento a la hora de depositar la mayor confianza a los padres/tutores sobre el cuidado de sus hijos/as.

Todas las actividades contarán con personal técnico especializado en la atención a personas con cualquier tipo de discapacidad, ya sea física, psíquica o sensorial, así como la valoración y seguimiento técnico de cada usuario que se realizará mediante un psicólogo especializado en este conjunto de personas.

5.2. Factores personales

Debido a que este plan de marketing está realizado por un tres amigos, es destacable la buena relación existente entre sus componentes, lo que ha facilitado el trabajo en grupo, llegando a formar un gran equipo. Además, por el tema tan sensible que tratamos, ha despertado en nosotros un gran entusiasmo a la hora de llevar a cabo este plan de marketing, en el cual, a medida que vamos profundizando en el estudio de éste, nos damos cuenta los necesario que es.

Nos consideramos un grupo constante y trabajador, y nos gustaría que este plan fuese inspiración y guía para futuros trabajos de alumnos.

Por el momento hemos conseguido subsanar todos los obstáculos que nos han ido apareciendo, haciéndonos más optimistas.

5.3. Factores técnicos

En estos momentos ningún componente del grupo posee la suficiente formación para llevar a cabo una gestión como esta. Por ello, hemos recurrido a diversos empresarios consolidados y pertenecientes a diferentes sectores, los cuales nos han servido de gran ayuda. Un dato importante es que nuestra plantilla está altamente cualificada y son los que realmente van a tener el trato directo con los usuarios.

5.4. Factores de gestión

Como hemos dicho anteriormente no poseemos experiencia alguna en este ámbito, pero la iremos adquiriendo con el paso del tiempo, cometiendo nuestros errores y también nuestros logros. Con lo que si contamos en la actualidad, es con una buena formación tanto académica como del tema a tratar.

Uno de los criterios que nos ha impulsado a llevar a cabo la creación de esta empresa es maximizar beneficios realizando una buena obra social.

METAS Y OBJETIVOS DE LA EMPRESA

CEUTA EN POSITIVO tiene como meta principal al igual que cualquier otra empresa maximizar sus cuotas de mercado. Nuestra empresa parte de dos principales objetivos, por un lado, se busca fomentar la autonomía personal de los participantes y, por otro, se pretende dar un respiro a los familiares que se encargan de atender a dichas personas durante el resto del año, en algunos casos, las 24 horas del día.

Lo que nuestra empresa en estos campamentos es que las personas discapacitadas se integren a la hora de superar desafíos deportivos y educativos, personales y/o en equipo, además de motivar la propia superación personal de cada participante.

Objetivos de la empresa.

Entre los objetivos que se intentan cubrir se encuentran los siguientes:

- Facilitar un periodo de “respiro familiar” para los familiares/tutores de los participantes.
- Motivar la superación personal de cada participante.
- Ofrecer una alternativa al entorno y actividades diarias de este colectivo de personas.
- Que los participantes valoren el esfuerzo de conseguir lo que se quiere y se den cuenta de que el límite está donde cada uno quiera ponerlo.
- Fomentar el respeto con la naturaleza y desarrollar su independencia.
- Desarrollar la imaginación y la creatividad en la valoración y manifestación de aspectos estético-expresivos, divirtiéndose y recreándose.
- Conseguir mayor nivel de autonomía.

MARKETING~MIX

En este punto analizaremos los elementos que forman el marketing-mix. Dichos elementos son producto, precio, promoción y distribución, mediante con los cuales nos basaremos para crear nuestras estrategias, entendiendo como éstas la forma mediante la cual intentamos alcanzar nuestros objetivos y metas establecidos en el punto 6.

En primer lugar, nos dispondremos a realizar una explicación de los servicios que ofertamos, los beneficios que reportan a quiénes lo practican y la segmentación que utilizamos para dar las clases o realizar las actividades.

En cuanto a los productos de lo que disponemos contamos con 2:

- Campamento.
- Cursos mensuales de Hipoterapia e Hidroterapia.

La realización de los dos productos citados anteriormente tendrán en común las instalaciones, las cuales están formadas por una hípica, 2 piscinas, comedor, salón de actos, enfermería... éstas se podrán ver más detalladamente en el punto Instalaciones.

En cuanto a las estrategias que llevaremos a cabo, algunas como por ejemplo las dedicadas a la promoción coincidirán, ya que nuestro público objetivo es el mismo. Dichas estrategias se podrán ver más adelante.

Las actividades se llevarán a cabo por un personal cualificado tanto las del campamento como la de los cursos. Dicho personal lo formarán monitores expertos, psicólogos, sanitarios...

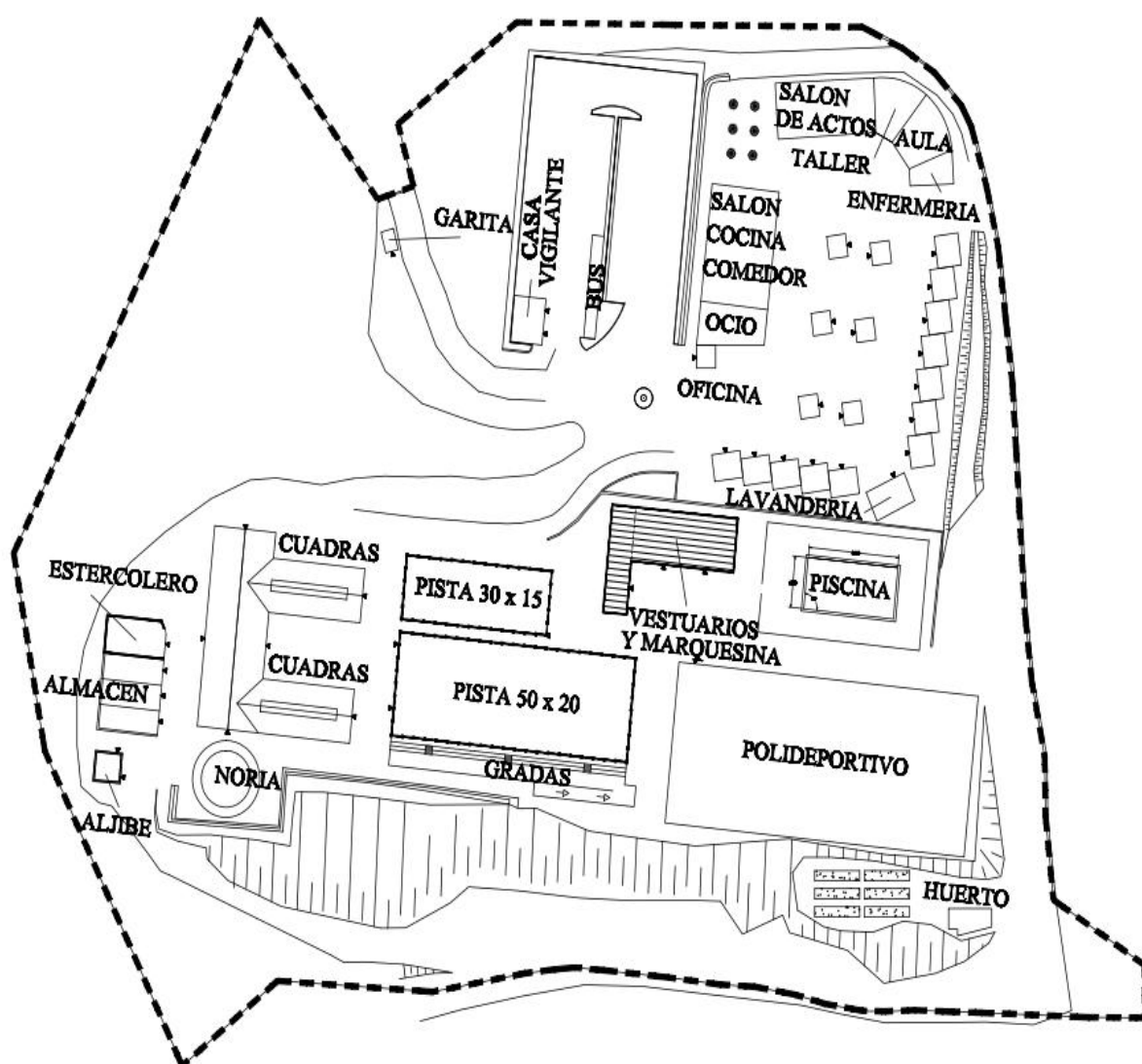
El objetivo principal de la empresa es facilitarles la integración social a las personas discapacitadas, mediante la relación de las citadas actividades terapéuticas y de ocio llevadas a cabo en nuestro complejo.

Debido a la exclusividad del conjunto al que nos dedicamos se considera una segmentación a priori, más que óptima.

7.1. INSTALACIONES

A continuación adjuntamos un plano del complejo y seguidamente enumeraremos las instalaciones con las que cuenta el complejo. Es de mencionar, que nuestras instalaciones cumplen con la ley urbanística y con la normativa vigente requerida para las obras dedicadas a discapacitados, dicha norma podrá ser observada en el Anexo.

Plano



Instalaciones con las que cuenta el plano:

- Garita y casa del vigilante
- Aparcamiento
- Zona de ocio
- Oficina
- Bar-comedor con terraza principal
- Salón de actos
- Talleres para manualidades
- Aulas
- Enfermería
- Habitaciones para alumnos y profesionales
- Lavandería
- Vestuarios
- Pistas para montar a caballo
- Piscina al aire libre
- Polideportivo con piscina cubierta y pista multifuncional
- Cuadras, guadarnés y zona de cura y herraje
- Una huerta con una caseta para guardar los utensilios

Estrategias de distribución

El complejo está dividido en tres zonas principales: En la primera zona se puede apreciar que abarca la garita del vigilante y el aparcamiento. La segunda fase está compuesta por las instalaciones culturales, además del comedor y las habitaciones. La tercera es aquella formada por las distintas instalaciones llevadas a cabo para la realización de las actividades deportivas.

A la entrada al complejo, nos encontramos con la garita de vigilancia situada en este punto estratégico para controlar la entrada y salida, tanto de personas como de vehículos. Más adelante, cercano a la garita de vigilancia está colocada la casa del vigilante donde tenemos las cámaras de seguridad para poder controlar de manera más eficiente el recinto, ya que desde una sola habitación y un solo guardia vigila todo el recinto. Una ventaja de contar con vigilancia es la seguridad que tienen los padres sobre el lugar donde dejarán un periodo de tiempo a sus hijos. La primera fase también está compuesta por el parking, teniendo esta capacidad para albergar 2 autobuses y 50 vehículos aproximadamente.

La segunda fase nos la encontramos según avanzamos. Es esta fase se encuentran las instalaciones más utilizadas por nuestro usuarios. La componen el salón de actos, una zona de ocio, el bar-comedor con vistas al mar, las aulas, la enfermería y las habitaciones tanto de los alumnos como de los tutores. Con el fin de facilitarle el trabajo a nuestro personal, cerca de las habitaciones hemos instaurado la lavandería.

Por último, y ya en la tercera área, hemos reagrupado todas las instalaciones deportivas. Consta de 2 piscinas, una al aire libre y otra interior. La piscina exterior está orientada al este, con la finalidad de aprovechar a lo máximo el sol. Al final de la tercera fase, tenemos todo lo relacionado a la Hipoterapia, que engloba desde las cuadras, guadarnés, zona de curas y herraje... hasta las dos pistas con la que contamos una de ellas con gradas. Finalmente en la tercera fase hemos colocado el huerto acompañado de un pabellón rural el cuál lo utilizaremos para poder guardar los utensilios de huerto y la recolecta del mismo.

Todo el resto del plano como pueden ser las aceras, vías, zonas ajardinadas... se encuentran adaptadas con el fin de que la estancia de nuestros usuarios sea de lo más agradable y cómoda durante su periodo de tiempo. Todo el plano cumple la normativa vigente sobre las instalaciones adaptadas para discapacitados así de cómo también disponemos de los mecanismos más avanzados tanto en habitaciones como en el salón de actos y baños.

7.2. SEGMENTACIÓN Y SERVICIOS QUE OFRECEMOS

A continuación, nos disponemos a describir las actividades que en nuestro complejo vamos a ofertar, para ello comenzaremos con una introducción de D. José Antonio García de Mirgo, la cual explicamos en el apartado de campamento, situado en 7.3.

Hipoterapia:



La hípica que incluimos en nuestro complejo, por las instalaciones con las que contamos, es perfecto para ofertar esta actividad de equitación especializada para los discapacitados, conocida como la hipoterapia.

Es un tratamiento donde el paciente aprovecha al máximo el movimiento oscilante del caballo. La trasmisión de los movimientos físicos que presenta la marcha humana, por lo que el caballo hoy se conoce como el mejor simulador de los movimientos. No hay máquina ni ejercicio humano que se asemeje.

El equino al trote transmite al jinete un total de 110 movimientos diferentes por minuto. En consecuencia, no hay ni un solo músculo ni zona corporal, desde el coxis hasta la cabeza que no reciba un estímulo. Esto le provoca a quien lo monta la posibilidad de experimentar sensaciones que nunca antes había vivido.

Produciéndose así una reacción no sólo muscular, sino también sensorial, provocándole al paciente una mejoría global.

Además de esto, la hipoterapia es considerada por el paciente no como una rehabilitación obligatoria y aburrida, sino más bien como una diversión. Montar a caballo es una terapia pero divertida, la cual realizada con personas especializadas hará posible la visibilidad de notables mejorías.

Dadas sus características, la hipoterapia está indicada para personas con problemas de todo tipo:

- Síndrome de Down.
- Esclerosis múltiple.
- Parálisis cerebral.
- Autismo.
- Discapacidad física o sensorial.
- Espina Bífida.
- Traumas cerebrales.
- Conductas caracteriales.
- Enfermedades neurodegenerativas o traumatológicas.
- Anorexia o Bulimia.
- Afecciones crónicas.
- Minusvalías físicas o psíquicas.
- Otras afecciones invalidantes.

Con el simple hecho de montar a caballo, se rompe el aislamiento de la persona con respecto al mundo, poniendo al enfermo en igualdad de condiciones que un jinete sano. No cabe duda que montando se consigue superar:

- Desde el ámbito físico:
 - Desarrollo de fuerza y tono muscular.
 - Mejora la psicomotricidad.
 - Facilita el equilibrio y el mantenimiento del tronco erguido.
 - Mejora de la coordinación.
 - Facilita el desarrollo circulatorio, respiratorio, muscular y óseo.
- Desde el ámbito psíquico:
 - Mejora la relajación.
 - Comunicación y dominio de sí mismo.
 - Control y atención emocional.
 - Aumento del autoestima.

- Mejora de la socialización.
- Mejora de la capacidad de aprendizaje.

Además de ser una terapia médica complementaria es una actividad motivadora y placentera, que hará relacionarse al alumno en perfecta armonía con la naturaleza, de una forma directa.

El caballo además, es un animal muy preceptivo a los problemas de las personas y que puede llegar a establecer una relación de confianza y amistad con su jinete, lo cual es algo extraordinario.

Y como no todo va a ser montarse en el caballo y se acabó, también se dará la oportunidad a los alumnos de realizar en la medida de lo posible algunos cuidados a sus fieles amigos, como preparar el equipamiento para antes de montar, trenzar las crines, ducharlos, cepillarlos, mantener sus cuadras limpias. Y también, observar como los profesionales los doman o saltan con ellos, les ponen las herraduras, les curan o vacunan, y todo tipo de cuidados que se le realicen a los jamelgos.

Para esto, gozamos de unas instalaciones muy bien equipadas, dotadas de rampas y fáciles accesos. Consta de boxes para estabular a los animales, norias (para que los caballos calienten de forma automática, para que no permanezcan parados mucho tiempo, una pista amplia para las clases y otra más reducida para soltar a los caballos en libertad, calidad en la alimentación y cuidados de los mismos, algo muy importante también es una limpieza exhaustiva. Disponemos de servicio veterinario, herradores y mozos de cuadra a jornada compleja.

Se da también la posibilidad a los familiares de que asistan a las clases como espectadores, por lo que la pista principal cuenta con gradas de tribuna en uno de sus lados.

Instalaciones:

Nuestros clientes gozarán de las infraestructuras ideales para la práctica de este deporte. Se dispondrá de:

- Pista principal para la práctica de la equitación con gradas.
- Pista secundaria para soltar a los caballos en libertad.
- Una noria.
- Ducha para equinos, guadarnés y aseos.
- Cuadras.
- Amplios espacios en las cuadras para cepillarlos, trenzarlos,...

- Espacio de curas.
 - Zona para herrar.
 - Pajar, almacén para el pienso y estercolero.
 - Habitaciones para personal encargado de los caballos.
- Campamentos de 15 días:

Para aquellos que vengan a estos campamentos, se les incluirá en niveles similares a los del curso mensual, según la destreza o los conocimientos que posean sobre los caballos, lo cual se nos dará a conocer, por parte de los tutores o con la primera toma de contacto.

Hidroterapia terapéutica.



La hidroterapia es una actividad física en la que se utiliza el agua de forma terapéutica, ya que ésta posee características ideales que sirven como complemento al tratamiento de problemas neurológicos, cognoscitivos, musculares, óseos y cardíacos, y es recomendable para toda persona, niño, joven y adulto con cualquier tipo de discapacidad.

Beneficios de modo general:

El medio acuático estimula el desarrollo psicomotor y la autonomía; relaja o activa según las necesidades de cada persona; y dado su carácter lúdico, es un medio

sumamente atractivo, que ofrece múltiples posibilidades a la hora de realizar diversas actividades.

Para personas con problemas físicos, psíquicos o sensoriales estos beneficios se aumentan de manera considerable, ya que el medio acuático puede ser utilizado como un elemento decisivo de educación y rehabilitación.

Este medio es sumamente enriquecedor al proporcionar gran cantidad de información y sensaciones. El agua invita al juego, favorece el movimiento y la exploración. Los cambios de posición del cuerpo en el espacio mejoran, gracias al sistema vestibular, el desarrollo del esquema corporal y del equilibrio.

El medio líquido facilita la realización de movimientos que determinadas personas no podrían realizar fuera del agua, donde la fuerza muscular se ve disminuida debido a la gravedad. En cambio, en el agua, aunque no tengan la musculatura en condiciones, pueden hacer esos movimientos con más facilidad.

Beneficios específicos:

-Sobre el sistema osteomuscular:

Debido al principio de flotación libera al sistema osteomuscular y a las articulaciones de gran parte del peso del cuerpo reduciendo la carga a la que normalmente está sometido, permitiendo nuevas posibilidades de movilización.

-En el ámbito respiratorio:

Produce compresión de la cavidad torácica, por la presión ejercida en la inmersión fortaleciendo los músculos relacionados con la inspiración.

-En el ámbito psicológico:

El agua nos produce una sensación de relajación y tranquilidad.

-Sobre el sistema circulatorio:

El aumento de temperatura produce vaso dilatación aumentando el riego sanguíneo local.

Para qué tipo de personas se aconseja la hidroterapia.

- Personas con problemas cardiorrespiratorios leves o moderados.
- Personas con algún tipo de discapacidad, de escasa actividad física en su día a día.
- Problemas psicomotrices, de coordinación dinámica general y equilibrio tanto dinámico como estático.
- Falta de tono muscular y atrofia general.
- Escasa movilidad articular y flexibilidad.
- Personas nerviosas, intranquilas, estresadas y con dificultad para relajarse.

- Problemas de baja autoestima, escasa auto confianza y de expresión negativa en el devenir diario.
- Lesiones generales de toda la columna vertebral (cervical, dorsal y lumbar).
- Preoperatorios.
- Postoperatorios.

Objetivos de la hidroterapia.

Sus objetivos son, desde el punto de vista fisiológico, mejorar la movilidad articular, el equilibrio, la resistencia cardiovascular y aumentar la tonificación muscular, entre otros. Desde una perspectiva psicológica, proporciona sensación de bienestar, mejora el funcionamiento cognitivo, la capacidad de aprendizaje y de adaptación motora, fomenta el interés y la confianza en uno mismo así como la noción de independencia

Instalaciones.

CEUTA EN POSITIVO cuenta en su complejo deportivo con una piscina al aire libre y otra interior. Dichas piscinas cumplen los requisitos y están adaptadas para nuestros usuarios mediante todos los aparatos necesarios como son rampa, puente, barandilla, grúa... para que puedan disfrutar de dichas instalaciones.

Las actividades de la hidroterapia se llevaran a cabo en las dos piscinas, menos en la época de invierno-otoño, que por razones obvias solo se utilizará la piscina interior.

En cuanto a los alrededores de las piscinas, se instalarán con dos duchas en cada una de las piscinas y se evitará la existencia de algún tipo de barrera arquitectónica, ya que puede provocar la inaccesibilidad de algunos de nuestros usuarios. La piscina exterior también cuenta con una zona de sombra, baños y vestuarios al igual que la piscina del interior, la cual sustituye la zona de sombra por patillas particulares.

Precio

Como hemos comentado en la actividad de hipoterapia en el apartado de precio, nuestra estrategia de introducción en el mercado va a ser la misma en todos nuestros productos, compararlos con una empresa de la competencia que realice alguna de nuestras actividades por separado, pero imponiendo un precio más económico. En el caso concreto de la hidroterapia, nos guiaremos por los precios de mercado de algunos fisioterapeutas que la practiquen.

Ésta actividad también podrá, junto con la hipoterapia, realizarse en cursos mensuales.

Y seguiremos la misma estrategia de descuentos a la inversa que en la hipoterapia, es decir, que si realiza está actividad y quiere realizar la otra que ofertamos, le saldrá un 10% más barato.

Estas actividades que nombramos a continuación, están incluidas, de forma exclusiva, en el campamento, ya que no las ofertaremos por separado:

Danzaterapia



La Danza, es de las artes más primitivas. Tiene el poder de vivificar el cuerpo, nutrir el espíritu y abrir al lenguaje universal de las imágenes, ofreciendo una posibilidad de desarrollo humano accesible a todas las personas, contribuyendo a su formación integral y dignificando la vida para hacerla trascendente.

La Danzaterapia defiende los derechos que todos los seres humanos tenemos de expresarnos con libertad, más allá de nuestras diferencias. Los discapacitados, tradicionalmente apartados de la sociedad en la que vivimos, hoy encuentran diversas alternativas no solo de integración, sino de superación.

La danza integradora es una propuesta al alcance de todos. Es una actividad artística, educativa y terapéutica. Pretende acortar la distancia que separa a los seres humanos por sus diferentes capacidades. Permite desarrollar el lenguaje corporal de la danza y la expresión corporal desde la experimentación artística de todas las personas, creando nuevos modelos de comunicación, desde la unidad del ser, integrando el plano físico, mental y espiritual a través de lo individual y lo social.

En la Danzaterapia el fracaso no existe “cualquiera puede bailar”, puesto que se fundamenta con el movimiento creativo y expresivo, ampliando así el potencial de posibilidades y cambios cognitivos, motrices, afectivos y/o sociales de la persona.

Durante las sesiones las personas experimentan alegría, descubren aprendizajes y ejercitan nuevas posibilidades, desarrollan la autonomía y la coordinación y mejora de sus movimientos...

Objetivos de la Danzaterapia

- Lograr la integración y el placer de cada discapacitado.
- Favorecer su integración y comunicación, desde un plano afectivo.
- Encontrar el rol que cada individuo puede aportar al grupo.
- Dejar fluir las emociones reprimidas, orientadas por el estímulo musical.
- Favorecer la autoestima desarrollando el vínculo con el propio cuerpo.
- Favorece el desarrollo psicomotor y socio-afectivo, consiguiendo armonía en la estructura del esquema corporal, espacial y temporal.
- Constituye un buen medio para establecer relaciones y vínculos sanos.
- Aporta confianza y un mayor conocimiento sobre los límites y capacidades personales.
- Desarrolla la sensibilidad, así como estimula la capacidad de nuevos aprendizajes.

Actividades de Polideportivo

En esta instalación se realizarán, además de la natación terapéutica, los deportes de pelota en la pista multifuncional, como son el fútbol, el baloncesto o el balonmano, estos deportes se harán a modo de entrenamiento, con la finalidad de que realicen un deporte y desarrollen su destreza, dentro de sus posibilidades. Se diferencian dos categorías, los que juegan de pie y los que juegan en silla de rueda.

Musicoterapia:

La musicoterapia es una técnica que pretende a través de sonidos, trozos musicales y estructuras rítmicas conseguir diferentes resultados terapéuticos a nivel psicológico.

Muchos experimentos han evidenciado que la música y sus componentes producen beneficios en los patrones de actividad eléctrica cerebral, repercutiendo positivamente en el funcionamiento cognitivo del individuo. En la Asociación estamos al corriente de todas las innovaciones en técnicas y procesos que van surgiendo para ofrecer el servicio más profesional y actualizado a los niños que la integran.

Talleres y Jardinería:

Hemos pensado incluir esta actividad ya que su objetivo fundamental es recreativo o de diversión. En segundo orden puede tener objetivo de integración, relación social, sentirse útil. Además puede hacer que los alumnos desarrollen sus sentidos y expresen sus sentimientos, mediante pintura, manualidades,... Y en el contacto con la jardinería se les enseñará a realizar actividades de huerto, lo cual le reportará obligaciones e ilusiones, mediante el mantenimiento del mismo.

Paseo por Ceuta:



Esto consistirá en llevar a los alumnos a conocer un poco el centro de la ciudad en una visita a las principales instalaciones y un recorrido por sus principales calles.

Así, en una excursión organizada entre semana, en concreto, un jueves, la expedición se iniciará a las once de la mañana llevándoles a conocer la Catedral, el Ayuntamiento y el Museo de Ceuta, con su correspondiente paseo por la Gran Vía, Revellín y Plaza de África y sus respectivas tiendas.

Después serán llevados al Parque del Mediterráneo, donde permanecerán hasta su regreso al complejo a las siete de la tarde. En el Parque almorzarán y realizarán juegos utilizando sus instalaciones, siempre bajo la supervisión de los monitores.

Día en el campo:



Este día se llevará a los alumnos a que conozcan el Hacho y la Fortaleza del Desnarigado, y tras esta visita, se les llevará a García Aldave, donde visitarán la fortaleza del Aranguren, el mirador donde comerán, después conocerán Benzú y verán las vistas de la mujer muerta, además de las playas de Calamocarro.

La expedición comenzará a las 11 de la mañana, y permanecerán, después de la visita al desnarigado y el Hacho, para almorzar, en el mirador, yendo después al merendero del Aranguren, donde realizarán juegos. Cuando se dirijan de vuelta al complejo, conocerán Benzú, las vistas de la mujer muerta y las playas de Calamocarro, para llegar a las siete de la tarde.



Visita a otro plan de Marketing.

Consistirá en pasar el día en alguno de los planes de marketing de nuestros compañeros, así como por ejemplo, el discóbolo o Summerboat.

Además, contamos con una serie de servicios adicionales, los cuales estarán disponibles para quienes asistan a nuestro complejo, los nombraremos a continuación:

Servicio de cafetería y catering:

Contaremos con un servicio de cafetería y catering, los cuales estarán a disposición de los usuarios a lo largo del día.

Servicio de lavandería:

Éste servicio lo consideramos necesario para los alumnos y los profesores, y este es el único motivo por el que lo hemos introducido.

Enfermería.

Es considerado algo imprescindible, para estar preparados ante posibles adversidades, por ello contaremos con este servicio para evitar posibles trabas.

Vigilancia.

En este servicio contaremos con cámaras de vigilancia, cuyas televisiones estarán en la casa del vigilante, además de una garita de vigilancia en la puerta, desde la cual se regulará el paso al complejo.

Autobús adaptado:



Ponemos a disposición de nuestros usuarios de un servicio de autobuses adaptados, con el objetivo de facilitarles su acceso a las instalaciones.

Psicólogo o tutor.

Los alumnos dispondrán de psicólogos y tutores, los cuales además de ayudarlos en lo que necesiten, serán quienes mantendrán y pondrán en contacto a los alumnos con sus familiares. La conversación con ellos será diaria, para saber la reacción que nuestros servicios incitan sobre ellos.

7.3. CAMPAMENTO

El campamento ofrece una amplia gama de actividades, ya mencionadas en el apartado anterior, orientados a la distracción de los usuarios y a facilitarles las relaciones sociales.

Dentro de las distintas actividades y deportes a desarrollar en nuestras instalaciones, lo primero que tenemos que mencionar es que con las personas minusválidas debido a su discapacidad, no pueden realizar las actividades de la misma manera y competir en las mismas condiciones que el resto de las personas.

Se ha creado por tanto una categoría o modalidades que se conoce como "deporte adaptado ", " deporte especial " o " deporte para minusválidos".

Si la actividad física para las personas normales es muy importante para las personas minusválidas es vital, esto es debido a que necesitan potenciar al máximo sus zonas dañadas para así compensar sus deficiencias y poder desenvolverse lo mejor posible.

Consideramos éste nuestro producto estrella, ya que es el que recoge una serie de actividades conjuntas en un mismo complejo, algo de carácter innovador para esta ciudad.

Segmentación:

Según D. José Antonio en su libro " Actividades Físico-deportivas para minusválidos ", el deporte para estas personas se clasifica en 5 fases, Rehabilitación, deporte terapéutico, deporte recreativo, deporte de competición y deporte de riesgo y aventura, los cuales procedemos a explicar a continuación:

1. La rehabilitación.

Es la primera fase de la actividad física adaptada. Su objetivo es dotar a la persona de la movilidad suficiente para que pueda adaptarse a su entorno y llevar una vida lo mas normal posible.

Si la deficiencia es de tipo motor la rehabilitación se basa en ejercicios de fisioterapia y en ejercicios correctivos. Si la deficiencia es de tipo psíquico se trata de

concienciar a las personas de sus posibilidades y de contribuir a una correcta integración social.

Si la deficiencia es psicomotor habría que hacer entonces un trabajo mas complejo aún que incluiría por ejemplo:

- Intentar compensar la falta de coordinación
- Elaborar un correcto esquema corporal.

El trabajo es normalmente individualizado, se lleva a cabo por personal sanitario y tiene pocas posibilidades lúdicas y recreativas.

2. Deporte terapéutico.

Es la segunda fase del deporte adaptado. Su objetivo es perfeccionar aquellas cualidades que se han ido desarrollando en la fase anterior mediante juegos y deportes adaptados a la minusvalía. Es decir su objetivo es valerse en la vida cotidiana.

Aquí existe una mayor autonomía. También es importante la coordinación del personal sanitario y el especialista en E. F., se trata de actividades que son poco o nada competitivas.

La elección de un deporte u otro depende de una serie de factores:

- Tipo de minusvalía
- Motivación que tenga una persona u otra
- Medios materiales que se tengan
- Etc.

Alguno de los *deportes terapéuticos* que ofrecemos son:

- Danza terapia
- Natación terapéutica.
- Balonmano
- Fútbol
- Diferentes juegos con pelota
- Dardos
- Musicoterapia

- Gallina ciega

3. El deporte recreativo.

Se caracteriza porque el objetivo fundamental es recreativo o la diversión. En segundo orden puede tener objetivo de integración, relación social, sentirse útil. Ya no va dirigido por personal sanitario.

Actividades posibles:

- Carrera de orientación
- Actividades en el huerco
- Freesbe
- Cometa
- Aerobic
- Gymkana
- Talleres
- Malabares
- Juegos populares o tradicionales

- **Bádminton:** Este es un deporte muy adecuado para adaptarlo a personas con deficiencias por varios motivos:

- Se aprende muy rápido.
- Es muy importante que el volante cuando caiga no haga daño.
- Si el Bádminton se juega en silla de ruedas es mejor jugar a dobles porque así los desplazamientos no serán muy largos, y es conveniente bajar la altura de la red.

4. El deporte de competición.

Se caracteriza por la superación de sí mismo y la búsqueda de resultados competitivos.

Este deporte contribuye al desarrollo personal del minusválido a través de sus logros, la mejora de sus marcas, la mayor autonomía, etc.

Un requisito previo a la competición es la valoración y clasificación funcional de la minusvalía.

El objetivo de esto es determinar el potencial físico de la persona y clasificarla de manera que compitan entre sí personas con parecidas minusvalías.

Son muy pocos los deportes en los que las personas minusválidas pueden competir con las llamadas personas normales. Por ejemplo: Tiro con arco (Antonio Rebollo).

Alguno de los deportes de competición que ofertaremos y tienen mayor demanda y suscitan mayor interés entre los minusválidos son los siguientes:

- Baloncesto
- Natación
- Fútbol sala

- **Tenis en silla de ruedas:** Requiere un gran manejo de la silla de ruedas. En el reglamento la única variación que se permita solo existe una única categoría y el requisito para poder estar es tener una pérdida parcial o total de una o de las dos extremidades o de sus funciones.

La manera de competir es igual que el tenis, un ranking según las victorias.

- **Tenis sobre mesa:** Comenzó siendo un deporte pero posteriormente paso a ser un deporte competitivo y paso a ser deporte paraolímpico.

Hay 2 categorías:

- Los que juegan de pie
- Los que juegan en silla de rueda

5. El deporte de riesgo y aventura.

Las razones que pueden llevar a una persona practicar estos deportes son diversas:

- Gusto por experimentar nuevas sensaciones
- Porque le guste el riesgo y la aventura o por este tipo de sensación
- Para superarse

Es importantísimo tomar las precauciones y medidas de seguridad necesarias antes de practicar este tipo de deporte.

Hay **cinco grupos** dentro de esta categoría, aunque por motivos de situación geográfica y recursos disponibles, únicamente ofertaremos los deportes campestres; tales como el senderismo, la equitación. Los otros cuatro grupos dentro de esta misma categoría son:

- Deportes de montaña: Esquí, escalada
- Deportes Acuáticos: Vela, piragüismo, windsurf, rafting, esquí náutico, submarinismo
- Deportes con Motor: Motonáutica, deportes aéreos con motor
- Deportes de Riesgo: Puenting, ala delta

De las anteriores actividades mencionadas, vamos a desarrollar ahora más en profundidad aquellas que van a ser nuestros deportes estrella. Dentro de la categoría deportes terapéuticos tenemos la natación terapéutica y dentro de la categoría deportes de riesgo y aventura, tenemos la equitación.

Basándonos en este estudio de segmentación, en el campamento ofertamos un paquete de actividades programadas, que explicamos a continuación.

Precio

El precio no es sólo la cantidad de dinero que se paga por obtener un producto, sino también el tiempo utilizado para conseguirlo, así como el esfuerzo y molestias, necesario para obtenerlo.

Aunque a simple vista no se perciba, el precio tiene una gran repercusión sobre la imagen del producto, llegando incluso a indicarnos la calidad que puede tener dicho producto. Pero no sólo eso, el precio tiene una gran influencia sobre los ingresos y beneficios de la empresa, ya que si no se tienen beneficios, esta no podrá seguir produciendo el bien y, por tanto, no podrá satisfacer al consumidor.

El precio es uno de los instrumentos de marketing más fáciles de mover, pero este siempre producirá una implicación del consumidor a corto plazo. Como se ha dicho en el párrafo anterior, el precio tiene una gran repercusión sobre la imagen del producto y, por lo tanto la empresa también, así que esta deberá de tener precaución en la manera en que actúa con él.

Si es cierto que desde el primer día que entramos en la carrera, en economía nos enseñan que ante una disminución de precios, la demanda aumenta y viceversa, pero eso no es del todo cierto, ya que en ocasiones no ocurre exactamente así. Puede ocurrir que un aumento del precio origine un aumento de la demanda o que una disminución del precio origine una disminución de la demanda, pero como sabemos el consumidor en ocasiones es impredecible y, es que el consumidor puede llegar a pensar que un aumento del precio signifique que el producto es de mayor calidad y viceversa; por ello, la empresa debe controlar precavidamente el precio.

En definitiva, son muchos los factores que influyen a la hora de fijar los precios como pueden ser objetivos de la empresa, tipo de mercado y el propio ciclo de vida del producto.

Para las decisiones sobre el precio de los productos ofertados de Ceuta en Positivo S. L.:

- Márgenes de beneficio a considerar.
- Costes: Es necesario realizar un análisis minucioso sobre los costes de promoción.

Ceuta en Positivo es una empresa innovadora dirigida a un segmento de reducidas dimensiones que no se encuentra bien atendido, lo que facilita la introducción en el mercado.

Al tratarse de un servicio tan amplio y complejo, los precios deberían resultar algo elevados, aunque gracias a las subvenciones que el Estado nos proporciona, estos precios se ven reducidos.

Con esto, pretendemos que el precio establecido no sea un impedimento para las familias de nuestros potenciales usuarios a la hora de disfrutar de nuestras instalaciones. Además, ponemos a disposición de los clientes, una multitud de ofertas y facilidades de pago, como el pago a través de internet o transferencia bancaria.

Además se le realizará otro descuento a quienes dispongan del carnet universitario o carnet joven.

Para comodidad de nuestros clientes, CEUTA EN POSITIVO oferta la posibilidad de apuntarse a una lista de espera en caso de tener cubiertas todas las plazas.

Por otra parte, en los campamentos, en los cuales, como hemos dicho, se incluirá un amplio paquete, en los que la hipoterapia y la natación terapéutica serán dos de ellos. A éste se le pondrá un precio que incluye un conjunto de actividades, con residencia, de duración de 15 días previamente establecido, sin posibilidad de variarlo.

Realizaremos ofertas a aquellos que, demandando el uso de los cursos mensuales, de los que hablaremos a continuación, quieran asistir a los campamentos, aplicándoles un descuento sobre el precio.

Distribución

A la hora de organizar los campamentos, la distribución directa que vamos a seguir es muy importante, ya que el trato al público será un factor esencial, y debemos cumplirlo de manera exacta.

Los monitores de nuestras actividades estarán en contacto directo con todos y cada uno de los alumnos, dedicados plenamente a ellos, haciéndoles su aprendizaje y desarrollo más fácil.

Las actividades van a estar orientadas tanto a la diversión y entretenimiento, como a la terapia. Por ello, estarán basadas en ejercicios de rehabilitación mezclados con juegos y actividades.

7.4. CURSOS MENSUALES

Los cursos mensuales tanto de Hipoterapia como de Hidroterapia van a consistir en clases a lo largo de todo el año, respetando fiestas y fechas señaladas, en los cuales se dividirá a los niños en grupos que irán según su habilidad sobre el caballo o destreza en la piscina, siempre teniendo en cuenta sus posibilidades.

Curso de Hipoterapia

Los cursos, como se ha mencionado anteriormente, serán aptos para todo tipo de personas discapacitadas. Procederemos, a continuación, a realizar la segmentación empleada.

Segmentación

Además de la posibilidad de elegir esta actividad por individual, con carácter mensual, y en los campamentos de quince días, realizamos otra segmentación según el nivel o el grado de su minusvalía.

- Iniciación y toma de contacto.

Clases consistentes en la primera toma de contacto con el animal y el aprendizaje de las cosas básicas, así como, la posición del cuerpo, como realizar las primeras órdenes de transiciones a los diferentes aires del caballo, principalmente paso y parada.

La finalidad principal de este nivel es quitar el posible respeto hacia el caballo, y la estancia en este nivel dependerá de la reacción de los alumnos.

- Mejora de habilidades.

Una vez superado el nivel de toma de contacto, se pasaría a unas clases para mejorar y ampliar las aptitudes sobre el caballo, iniciándose el aprendizaje de aires superiores del caballo, como son el trote e incluso el galope.

- Avanzado.

Por último, y según las posibilidades de los alumnos, se llega al nivel más alto, donde se les enseñan movimientos tanto de doma como de salto. Éste es un deporte en el que siempre se puede aprender algo más, por lo cual no acaba en la monotonía nunca, ya que surge la necesidad personal de superación en el día a día.

Los niveles están introducidos en horarios, los cuales mostraremos más adelante.

Las estrategias tanto de precio y como de distribución son las mismas para ambos cursos mensuales, por lo que las hemos descrito al final del punto. Y la promoción, como hemos dicho en los campamentos, se va a realizar de forma conjunta, siendo ésta explicada en el apartado 7.4.

Horario

El horario para el curso mensual, las clases serán de horario de mañana entre semana, de 10 a 13 horas, los Martes, Miércoles y Viernes, o bien los sábados y Domingos por la tarde de 17 a 20 horas, excluyendo los festivos.

Tanto entre semana como los fines de semana se ven representados los tres niveles, estando en orden, así a las 10 y a las 17 horas será de iniciación, a las 11 y 18 horas será perfeccionamiento, y las dos últimas horas del nivel avanzado.

Las instalaciones hípicas, al encontrarse dentro del complejo, permanecerán abiertas todos los días del año, excepto festivos que no coincidan con campamentos.

El precio no es sólo la cantidad de dinero que se paga por obtener un producto, sino también el tiempo utilizado para conseguirlo, así como el esfuerzo y molestias, necesario para obtenerlo.

Aunque a simple vista no se perciba, el precio tiene una gran repercusión sobre la imagen del producto, llegando incluso a indicarnos la calidad que puede tener dicho producto. Pero no sólo eso, el precio tiene una gran influencia sobre los ingresos y beneficios de la empresa, ya que si no se tienen beneficios, esta no podrá seguir produciendo el bien y, por tanto, no podrá satisfacer al consumidor.

Curso de Hidroterapia

Los cursos, como se ha mencionado anteriormente, serán aptos para todo tipo de personas discapacitadas. Procederemos, a continuación, a realizar la segmentación empleada.

Segmentación

La división que vamos a realizar, va a ser la realizada por el señor García de Mirgo en su estudio, diferenciando tres niveles:

- Rehabilitación.

Es la primera fase de la actividad física adaptada. Su objetivo es dotar a la persona de la movilidad suficiente para que pueda adaptarse a su entorno y llevar una vida lo mas normal posible.

- Deporte terapéutico.

Es la segunda fase del deporte adaptado. Su objetivo es perfeccionar aquellas cualidades que se han ido desarrollando en la fase anterior mediante juegos y deportes adaptados a la minusvalía. Es decir su objetivo es valerse en la vida cotidiana.

- Deporte competitivo.

Se caracteriza por la superación de sí mismo y la búsqueda de resultados competitivos.

Este deporte contribuye al desarrollo personal del minusválido a través de sus logros, la mejora de sus marcas, la mayor autonomía, etc.

Un requisito previo a la competición es la valoración y clasificación funcional de la minusvalía.

Los niveles están introducidos en horarios, los cuales mostraremos más adelante.

Horario

El horario para el curso mensual, las clases serán de horario de mañana entre semana, de 17 a 20 horas, los Martes, Miércoles y Viernes, o bien los sábados y Domingos por la tarde de 10 a 13 horas, excluyendo los festivos.

Tanto entre semana como los fines de semana se ven representados los tres niveles, estando en orden, así a las 10 y a las 17 horas será de rehabilitación, a las 11 y 18 horas será de deporte terapéutico, y las dos últimas horas, del deporte competitivo.

La piscina al aire libre será de uso exclusivo los días de verano de el tiempo lo permita, usándose la piscina cubierta el resto de los días, al encontrarse dentro del complejo, permanecerán abiertas todos los días del año, excepto festivos que no coincidan con campamentos.

Horario	Martes	Miércoles	Viernes	Sábado	Domingo
10:00 – 11:00	Nivel Iniciación	Nivel Iniciación	Nivel Iniciación		
11:00 – 12:00	Nivel Mejora de habilidades	Nivel Mejora de habilidades	Nivel Mejora de habilidades		
12:00 – 13:00	Nivel Avanzado	Nivel Avanzado	Nivel Avanzado		
17:00 – 18:00				Nivel Iniciación	Nivel Iniciación
18:00 – 19:00				Nivel Mejora de habilidades	Nivel Mejora de habilidades
19:00 – 20:00				Nivel Avanzado	Nivel Avanzado

Precio conjunto para cursos mensuales

La estrategia de precios seguida será la misma para ambos cursos mensuales, y nos disponemos a explicarla en este apartado.

Nuestros usuarios gozarán de algunas ventajas en cuanto a descuentos en el precio. En cuanto a los cursos mensuales tenemos que decir que aquellas personas que hayan elegido la realización de la hipoterapia, se le realizará un descuento del 10% al elegir la segunda actividad.

Con respecto a la fijación del precio de la hipoterapia se hará de acuerdo con los precios establecidos por la competencia, en este caso de la Hípica Viña Acevedo, que es también poseedora de este servicio. Aunque nuestra estrategia consistirá en establecer un precio más económico, como medida para introducirnos en el mercado, a pesar de que contemos con mejores instalaciones.

Distribución conjunta para cursos mensuales

A la hora de realizar las clases de hipoterapia, los vamos a realizar una distribución directa, lo cual, en nuestro complejo es de vital importancia.

El trato al público será un factor esencial, y debemos cumplirlo a rajatabla si queremos triunfar.

Nuestros monitores, tanto de Hipoterapia como de la natación terapéutica, estarán en contacto directo con todos y cada uno de los alumnos, dedicados plenamente a ellos, haciéndoles su aprendizaje y desarrollo más fácil.

Además, conforme vayan avanzando niveles y adquiriendo destreza en su deporte elegido, se les dará mayor libertad, dentro de sus posibilidades.

También, al igual que hemos contado con anterioridad en el punto del campamento, las clases estarán orientadas a la diversión de los alumnos aunque sirviéndoles también de terapia. Por ello, estarán basadas en juegos y actividades divertidas.

Con respecto a la localización, dimensión y características del complejo, están anteriormente descritas en el apartado 7.1. Instalaciones.

Horario	Martes	Miércoles	Viernes	Sábado	Domingo
10:00 – 11:00				Nivel Rehabilitación	Nivel Rehabilitación
11:00 – 12:00				Nivel Terapéutico	Nivel Terapéutico
12:00 – 13:00				Nivel Competitivo	Nivel Competitivo
17:00 – 18:00	Nivel Rehabilitación	Nivel Rehabilitación	Nivel Rehabilitación		
18:00 – 19:00	Nivel Terapéutico	Nivel Terapéutico	Nivel Terapéutico		
19:00 – 20:00	Nivel Competitivo	Nivel Competitivo	Nivel Competitivo		

7.5. ESTRATEGIA DE PROMOCION CONJUNTA

CEUTA EN POSITIVO a través de la promoción intenta dar a conocer el campamento resaltando así los beneficios que este reporta y tratar de convencer al público objetivo de que disfruten de nuestras instalaciones.

Para una eficiente promoción deberemos llevar a cabo una serie de actividades como son: realizar una campaña publicitaria agresiva para el conocimiento de la empresa a nivel local y nacional, así como informar también de las diversas actividades que se realizan en dicho complejo.

Para empezar, la empresa debe darse a conocer, y para ello emplearemos fundamentalmente el marketing directo, dirigiéndonos mediante los medios de comunicación directa (e-mail, teléfono, fax, correo postal...) a un segmento de mercado específico como son en este caso las diversas asociaciones y fundaciones.

Editaremos una gran cantidad de folletos en los cuales se explique la calidad de nuestro complejo y el conjunto de todas las actividades que este conlleva. Dicho folleto le serán remitidos a todo tipo de asociación, fundación, organización... Indiferenciando de cuál sea su discapacidad a tratar. Teniendo en cuenta que muchas de las ciudades anteriormente corresponden a la administración central y en algunos casos al gobierno local toda nuestra información también se la haremos llegar mediante correo postal, fax y e-mail a éstas, con el fin de que puedan conocer también nuestro complejo así como sus metas y objetivos.

Teniendo en cuenta que nos encontramos en el Siglo XXI y cada vez nos vemos más atraídos y más necesitados de una cosa tan vital en nuestros días como es Internet crearemos una página Web en la cual todo aquel visitante que entre pueda obtener la información deseada sobre nuestra empresa. También crearemos nuestro propio blog ya que se encuentra tan de moda, y nos registraremos en algunas de las redes sociales que tengan que ver con nuestra labor con el fin de intercalas información.

Otra de las políticas que llevaremos a cabo es la dirección de ventas ya que seremos nosotros mismos por una parte, los encargados de tomar las decisiones más cotidianas como la selección del personal, la motivación, supervisión y remuneración de

los mismos. Y por otra parte, la configuración del equipo de personas, así como la asignación de las zonas.

Un factor influyente en el personal a la hora de trabajar es la motivación la cual nos encargamos nosotros mismos de intentar que ésta, se encuentra alta en nuestra plantilla. Con el fin de conseguir lo citado anteriormente proponemos una serie charlas con el fin de hacerlos sentir parte importante de la empresa, cosa que es totalmente cierta.

En cuanto a la selección del personal establecemos varias categorías:

- En cuanto a profesores, psicólogos, fisioterapeutas, sanitarios exigimos que estos estén en posesión de título universitario.

- En cuanto a los mozos de cuadras, vigilantes de seguridad, limpieza y mantenimiento y demás servicios similares exigimos que estos se encuentren dados de alta y sean profesionales en la materia a tratar.

Dentro de nuestra plantilla también contamos con una serie de voluntarios pertenecientes a la Cruz Roja los cuales nos ayudan en nuestras labores diarias.

La remuneración del personal será establecida según los criterios de la ley vigente en España.

En tercer lugar, otra política la cual le podemos dar utilidad es a la de Publicidad, propaganda y relaciones públicas, ya que gracias a la dedicación de nuestra empresa y mediante los medios de comunicación pretendemos que se oferte nuestros productos y/o se mejore la aceptación social de nuestra empresa. Para llevar a cabo esta política contamos con la televisión pública de la ciudad de Ceuta así como también haremos eco en los medios de comunicación de las restantes Comunidades Autónomas, en televisiones mediante anuncios y en radios mediante cuñas publicitarias.

Por último y mediante la promoción de ventas realizaremos un conjunto de actividades trataremos de estimular las ventas mediante los métodos utilizados que

consisten básicamente en rebajas de precios, regalos, concursos y muestras gratuitas... Realizaremos una gran partida de camisetas y gorras con nuestro logo los cuales repartiremos a nuestro público objetivo que no es otro que las personas discapacitadas haciéndoselo llegar a estas a sus correspondientes asociaciones, también estaremos presentes con dichos artículos en todos y cada uno de los actos benéficos organizados por asociaciones.

Teniendo en cuenta que “el boca a boca” está considerado como uno de los métodos más eficaces a la hora de darse a conocer, tenemos pensado realizar una cena de inauguración en la que asistan autoridades y todas aquellas representaciones de las diferentes asociaciones en el ámbito local y nacional con el fin de que estos mismos sean nuestra mejor publicidad.

Con el fin de tener usuarios durante todo el curso queremos llegar a realizar convenios con las diferentes asociaciones y fundaciones con el fin de poder compartir usuarios y darle a estos una oportunidad de relacionarse con gente de diferentes lugares de España.

Para los campamentos, aplicaremos descuentos del 20% a grupos de más de 10 personas, fomentando así la asistencia a los campus por parte de las asociaciones.

Como uno de los principales problemas que encontramos en nuestra empresa, para quiénes asistan desde la Península a nuestros campamentos, acordará precios con la naviera EuroFerry.

7.6. Logo

Logotipo de la empresa:



Explicación:

CONTROL Y ESTRATEGIAS ALTERNATIVAS

8.1. Control

Una vez realizado el análisis y desarrollo de las distintas estrategias comerciales que llevaremos a cabo, vamos a establecer una serie de estrategias alternativas con el fin de posibles problemas que pudieran producirse durante la actividad normal de la empresa. Dichas estrategias están pensadas para aplicarlas en el posible caso de que algunas de las estrategias establecidas anteriormente en el marketing mix fallasen.

A continuación procedemos a explicar estos posibles contratiempos, para los cuales hemos previsto algunas estrategias que explicaremos en el próximo punto, en el apartado de estrategias alternativas.

1) Una de las posibles contrariedades con que nos podemos encontrar en nuestra empresa, es la falta de usuarios. Este problema se puede dar por diferentes motivos como pueden ser, mala promoción del negocio, mal servicio ofrecido, por motivos económicos, por la mala elección de las actividades a desarrollar en el centro o incluso por la mala organización de éstas en cuanto a horarios se refiere.

Esta falta de demanda la notaríamos, como es lógico, al percibir una disminución de los ingresos, además, como trataremos de permanecer en continuo contacto con los profesionales encargados, nos informarán de los problemas y posibles motivos que lo causan.

2) Otro problema que nos pudiera surgir de gran índole es que ocurra un accidente laboral. Éste sería uno de los más perjudiciales en cuanto a repercusión se refiere. Como el problema citado anteriormente, se puede dar por varios motivos, tanto en la realización de cualquiera de nuestras actividades como simplemente en el tiempo libre del cual los usuarios del complejo disfrutarán. También puede darse entre la plantilla de trabajo.

3) Otra de las dificultades que nos podemos encontrar es que al contar con un catering, existe la posibilidad de que algún alimento en mal estado cree un virus en el centro, el cual tendrá repercusiones graves entre los usuarios del centro, así también como en la plantilla de monitores.

Percatarse de este problema, es tan sencillo, como estar informados por los servicios sanitarios del centro, y ante más de un caso de intoxicación, tomaríamos las medidas necesarias.

4) Poniéndonos muy a la tremenda podría ocurrir que se diese una epidemia entre los trabajadores, y nos encontremos con mucho personal de baja, que podría dejar desatendido el centro y a los alumnos que estén en él, ya que como medida cautelar no podemos arriesgarnos a que los usuarios se contagien.

5) Al tener actividades que se realizarán al aire libre, dependemos de la climatología para poder llevarlas a cabo, como por ejemplo es la hipoterapia, en el caso de que se den muchos días malos que nos impidan dar las clases, nos veremos obligados a realizar algunas estrategias, las cuales nombraremos también a continuación.

6) Una vez puesto en marcha el negocio, podemos observar, con el transcurso del tiempo, como los usuarios demandan los campamentos más, en una estación que en otra, en épocas festivas (Navidad, Semana Santa,...) que en épocas laborales, o viceversa.

Esto saldría a la luz con las variaciones en la demanda que se reflejarán en los datos estadísticos de la empresa.

7) Algo tan necesario como el abastecimiento de nuestra empresa que dependa de entidades de la Península, puede ocasionarnos problemas en la demora de su llegada por posibles huelgas de transportes o problemas de comunicación con los barcos por el temporal. Esto ocasionaría, la falta de alimento de los caballos y demás forrajes y viruta, necesarios para su mantenimiento, lo que podría causarles serios problemas de salud e higiene.

8) Puede darse el caso de que, en lugar de tener falta de clientes, ocurra lo contrario, y estemos desbordados, llegando al extremo de que puedan quedar desatendidos en el grado que a ellos les gustaría.

9) Se nos podría dar el caso de que no contáramos con la financiación esperada, lo que supondría un grave problema para continuar con el mantenimiento de las instalaciones y plantilla.

10) Nuestras instalaciones podrían quedar obsoletas, quedando anticuadas las maquinarias, servicios o técnicas utilizadas. Para ello haremos análisis semestrales de mercado, con el fin de actualizarnos.

De este dato, nos daríamos cuenta al observar las extensas listas de espera para la realización de cualquiera de nuestros productos.

Por último, CEUTA EN POSITIVO llevará un exhaustivo control de sus actividades para comprobar si se alcanzan los objetivos establecidos anteriormente. Dicho control se realizará a los padres o tutores de nuestros usuarios igual que a éstos, al finalizar el campamento mediante el siguiente cuestionario:

Cuestionario:

1) ¿Qué le ha parecido el trato recibido?

- Si No

2) ¿Nos ve capacitados para llevar a cabo las distintas actividades realizadas en el centro?

- Si No

3) ¿Volvería a utilizar nuestros servicios?

- Si No

4) ¿Considera que el personal está cualificado para trabajar en el complejo?

- Si No

5) ¿Ve bien la duración del campamento? En caso negativo, ¿lo reduciría o lo alargaría?

- Si No, lo reduciría. No, lo alargaría.

6) ¿En que épocas demandaría nuestro campamento?

- Primavera Verano Otoño Invierno

7) ¿Le gustaría que se realizase alguna actividad que no se encuentre en nuestro programa actualmente? ¿Cuál?

- Si No

Cual _____

8) ¿Considera que nuestras instalaciones están suficientemente adaptadas?

- Si No

9) ¿Le parece aceptable la relación de calidad-precio?

- Si No

10) El objetivo de nuestra empresa consiste en ayudar a las personas discapacitadas, ¿piensa que lo hemos conseguido?

- Si No

8.2. Estrategias alternativas

En este punto establecemos una serie de estrategias alternativas con el fin de paliar los posibles problemas que siendo muy negativos hemos señalado en el punto de control y lograr los objetivos expuestos anteriormente de nuestra empresa.

1) En cuanto al problema de falta de usuarios, diferenciamos las siguientes estrategias según los motivos por los que puedan darse dichas faltas de clientela. Éstas serán tratadas a continuación:

En caso de que la ausencia de éstos sea por motivos económicos, realizaremos una serie de rebajas en los precios, posiblemente conllevando la reducción en el número de clases en las actividades que ofrecemos, con el fin de que no sea éste el motivo para disfrutar de nuestras instalaciones.

En el caso de que la falta de usuarios fuese por mala promoción del negocio, establecemos varias alternativas.

Una de ellas puede ser la asistencia a un programa de gran audiencia como puede ser “Buenafuente” para darnos a conocer a nivel nacional, ya que dicho programa cuenta con un índice de audiencia elevado. Otra estrategia alternativa a llevar a cabo sería la contratación de “Gestiberia”, empresa especializada en la promoción de páginas web, en marketing digital y en campañas de publicidad en Internet, con el fin de realizar una agresiva campaña de publicidad para darnos a conocer en otro medio diferente al anterior y el cual cada vez cobra más importancia en nuestras vidas.

También nos presentaremos en todas las asociación y convocaríamos reuniones con éstas a nivel local, con el fin de poder resolverle cualquier duda que requieran sobre nuestro complejo. Así como la realización de convenios con las diferentes conserjerías a las cuales pertenecen nuestro público objetivo, como puede ser la Consejería de Asuntos Sociales, o la Conserjería de Educación, Cultural y Mujer.

Además, pondríamos a disposición de los consumidores un amplio personal de secretariado para dar la información necesaria bien por vía telefónica, bien de forma directa o por internet.

En el caso de que las actividades realizadas por la empresa CEUTA EN POSITIVO sean el motivo por el cual se da la falta usuarios, otra estrategia que llevaremos a cabo con el fin de captar usuarios es la realización de entrevistas personalizadas para conocer los objetivos y metas que los usuarios quieren y pretenden alcanzar, dándole así la mayor facilidad para la propia elección de las actividades.

Otro de los problemas que nos pueden surgir es que ofrezcamos mal el servicio, y esto se puede deber a varios motivos. Uno puede ser por la desmotivación del personal, ya sea por cuestiones personales, de trabajo, remuneración,... Otra estrategia que llevaremos a cabo en la empresa es aquella que tiene como objetivo alcanzar la cota más alta de motivación en el personal, lo cual hacen que realicen mejor sus actividades, cosa que es beneficiosa para la empresa. Para alzar la motivación, les haremos sentir como parte fundamental de la empresa, ya que al ofrecer ellos el servicio directamente con el usuario depende de éstos, casi en su totalidad, la calidad del negocio como la intención de que vuelvan los usuarios.

Se puede dar la situación de que en el caso de alumnos procedentes de Ceuta, una de las actividades no sea demandada debido a la poca satisfacción que les reporta o por el horario, crearemos, para esto, estrategias alternativas con el fin de enfocar en ellos las actividades de manera que no tengan ningún tipo de problema tanto con la asistencia a dichas actividades como con la reelección de actividades que demande el colectivo. Con el fin de recopilar la mayor información realizaremos charlas-coloquios con los padres o tutores de los usuarios para adaptarnos a sus necesidades, ya que como es sabido, el cliente siempre tiene la razón.

Otro problema que se nos puede plantear es la equivocación de la apertura de este tipo de negocio para discapacitados. Utilizaremos la estrategia de diferenciación del producto y abriremos nuestro complejo para la asistencia de quien lo desee, sin la necesidad de ser actividades terapéuticas, o posibles excursiones para colegio e

institutos, o campamentos de verano, en los cuales sustituiremos todas las actividades terapéuticas por actividades educativas y deportivas.

2) Un gran problema sería aquel relacionado con un percance o un accidente grave durante el transcurso de alguna de nuestras actividades. En el caso de que lo sufriera un usuario, nos encontraríamos en una situación de la cual se harían eco en la prensa, la televisión, la radio... lo que podría desprestigiar nuestro nombre y pudiendo esto tener una repercusión muy grave, por motivos como la pérdida de confianza.

La estrategia a llevar a cabo, debe ser una limpieza de imagen, la cual realizaremos con un amplio despliegue de relaciones públicas, apareciendo en los medios de comunicación, así como, también expandir la labor que la empresa realiza, con el fin de realizar un lavado de imagen, para ir solapando la noticia del percance y evitar así que se desprestige el nombre de la empresa.

3) Otro problema, que nos podemos encontrar al ofrecer un servicio de catering, es a un posible contagio en el centro. Las estrategias que llevaríamos a cabo, serán, principalmente evitar esto, contratando el mejor servicio de catering posible, pasando exhaustivos controles de calidad, aunque si aún así, se diese el caso, sería la rápida intervención sanitaria en todos los presentes en el complejo, con el fin de solventar lo antes posible la grave situación en la que nos encontraríamos.

4) Para superar los problemas que podría ocasionar una posible epidemia a nuestros profesionales, contaremos con una estrategia consistente en un fondo destinado a posibles gastos inesperados, con el que contrataríamos una nueva plantilla de reserva para sustituirles durante los días necesarios.

5) Al realizar actividades al aire libre, tenemos establecidas unas estrategias para llevarlas a cabo en caso de que debido a la situación meteorológica no podamos realizarlas. Contamos con un amplio abanico de actividades suficientes como para poder cubrir "huecos" libres en el horario de forma que nuestros usuarios no se sientan aburridos. De todas formas, en el caso de vernos perjudicados por el mal tiempo durante mucho tiempo, se nos ocurrió cubrir la pista de equitación ya que es el único deporte que, en caso de mal tiempo, no se podría realizar.

6) Como medida para resolver el desajuste de demanda por la temporada o las fechas señaladas en el calendario como festivas, hemos previsto realizar, en los periodos con menos demanda, una serie de actividades que las hagan más atractivas y unas reducciones de precio, de manera que se conviertan en servicios más llamativos, lo que podría aumentar su demanda.

7) El problema de demora del abastecimiento es algo que no debemos dejar opción a que ocurra, para ello, realizaremos los pedidos antes de necesitarlos, y los almacenaremos, de manera que nunca puedan faltar estos recursos.

Aun así, como en el caso de que surgiese de manera inevitable, negociaremos con el Centro Hípico de Viña Acevedo para adquirir lo necesario para subsistir hasta que los nuestros lleguen.

8) Para el caso hipotético en que se dé una demanda muy elevada, recurriremos a una estrategia alternativa, consistente en ampliar el personal, hasta que el centro se encuentre al 100% del uso de sus instalaciones; y, además, realizaremos un estudio del mercado para saber, en caso de llevar a cabo una subida de precios, hasta que punto estarían dispuestos a realizar un desembolso mayor para acudir a nuestros servicios mejorando, por supuesto, la calidad de estos incluso ampliándolos.

9) Debido a que la financiación es algo fundamental, no podremos prescindir de ella, ya que en gran medida dependemos de esta. Para paliar este problema, nuestra estrategia será intentar conseguir el patrocinio de marcas conocidas como “Aquarius”, ya que esta, como hemos visto en sus últimas campañas publicitarias, ha apoyado a nuestro público objetivo.

10) Otra de las estrategias que llevaremos a cabo con el fin de facilitarles la estancia a nuestros usuarios, consiste en la continua modernización mediante la adquisición de todos los accesorios, de la tecnología, de las terapias... que vayan apareciendo en el mercado y de las cuales carezcamos.

Para finalizar con este apartado, esperamos que estas estrategias alternativas tengan que ser utilizadas lo menos posible, lo que significaría que las ideas han tenido el éxito esperado.

COMPONENTES DEL GRUPO Y COLABORADORES

Este trabajo ha sido realizado por alumnos de la Diplomatura de Ciencias Empresariales de Ceuta, perteneciente a la Universidad de Granada, en la asignatura de segundo, Marketing II, cursada en el curso académico 2008/2009.

Realizadores:

Jorge J. Campos López

Alejandro Fernández Parejo

Bartolomé Sánchez-París Contreras

Además, queremos agradecer la colaboración prestada para hacer posible este proyecto a D. Diego Sastre y a D. Antonio San Martín, que han participado en la elaboración del Logotipo de la empresa. Y, agradecer también a D. Rafael Odena Santiago, por el apoyo prestado en la elaboración del plano del complejo.

BIBLIOGRAFÍA

Libros de texto:

- José Antonio García de Mirgo “Actividades Físico-deportivas para minusválidos”.
- Antonio García López, Francisco Ruíz Juan “Los juegos en la motricidad infantil de los 3 a los 6 años”.
- René Mena, director de Idesaa; Fuente: “Emprendedores”. Su campo de especialidad es la selección del rumbo estratégico de una empresa, la promoción de competencias directivas y ventajas personales alineadas al mismo, y el desarrollo de modelos educativos para lograrlo.

Web visitadas:

www.deporteydesafio.com

www.sindromedown.net

www.cermi.es

www.fundaciononce.es

www.once.es

<http://www.bebesymas.com/salud-infantil/hipoterapia-terapia-con-caballos>

<http://hipoterapia.todocaballos.com/>

www.biomanantial.com/%C2%BFque-es-la-danzaterapia-a-613.html

www.consumer.es/web/es/solidaridad/proyectos_y_campanas/2008/06/10/177585.php?page=2

www.google.com

www.rincondelvago.es

www.mailxmail.com/curso-hidroterapia-ocio-bienestar/beneficios-hidroterapia

Intermediarios:

www.google.com

www.yahoo.es

Ares

Emule

Planes de marketing utilizados:

- **Adrenalina**
- **El Tranvía**
- **Coliseum**