



**UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES ESPÍRITU SANTO
FACULTAD DE POSTGRADO**

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TÍTULO

**PLAN DE NEGOCIO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN CENTRO DE
ATENCIÓN Y CUIDADO INTEGRAL DIURNO PARA ADULTOS MAYORES
EN EL CANTÓN EL CARMEN, PROVINCIA DE MANABÍ**

**TESIS PRESENTADA COMO REQUISITO PREVIO A OPTAR POR EL
GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTORA:
ING. MARTHA MARGARITA MINAYA MACÍAS**

**TUTOR:
ECON. JORGE CALDERÓN SALAZAR, MAE**

SAMBORONDÓN, FEBRERO 2014

CERTIFICACIÓN FINAL DE APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor de la maestrante Martha Margarita Minaya Macías, que cursan estudios en el programa de cuarto nivel de la Maestría de Administración de Empresa modalidad on line, dictado en la Facultad de Posgrado de la UEES.

CERTIFICO:

Que he revisado el trabajo de tesis con el título **PLAN DE NEGOCIO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN CENTRO DE ATENCIÓN Y CUIDADO INTEGRAL DIURNO PARA ADULTOS MAYORES EN EL CANTÓN EL CARMEN, PROVINCIA DE MANABÍ**, presentado por la estudiante de Postgrado Martha Margarita Minaya Macías, como requisito previo para optar por el Grado Académico de Magister en Administración de Empresas y considero que dicho trabajo investigativo reúne los requisitos y méritos suficientes necesarios de carácter académico y científico, para ser presentado en las instancias pertinentes.



Tutor: Econ. Jorge Calderón Salazar, MAE.

Samborondón, 11 de marzo de 2014

DEDICATORIA

A mi Padre Celestial, por las bendiciones recibidas y por ser mi guía en todo momento.

A mi mami Margarita, por ser mi fortaleza, por su amor incondicional y el apoyo que me da en cada paso que doy.

A mi hermano Wladimir, quien es el motor de mi vida, porque con su ejemplo y guía permanente me ha enseñado a romper las barreras y a saber que se puede llegar a la cúspide de las metas propuestas.

A mi cuñada Laura, al sol de mi existencia mi bella sobrina María Laura y a mi tía Mariana, por estar siempre cuando las necesito.

A los profesores de la Universidad de Especialidades Espiritu Santo, por darme su apoyo incondicional, especialmente a mi Tutor en esta tesis Econ. Jorge Calderón, por su profesionalismo y asesoría oportuna.

A todas aquellas personas que a lo largo de mi vida me han ayudado y me han honrado con su amistad.

Martha Minaya

AGRADECIMIENTO

Este plan de negocios, si bien ha requerido de esfuerzo y mucha dedicación por mi parte y por quien Tutoró éste trabajo, no hubiese sido posible su finalización sin la cooperación desinteresada de muchas personas, las cuales han sido un soporte muy fuerte en momentos de angustia y desesperación.

Primero y antes que nada, dar gracias a Dios, por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente.

Agradecer hoy y siempre a mi familia por el apoyo, colaboración y cariño brindado en todo momento.

De igual manera mis más sinceros agradecimientos a los amigos profesionales en diferentes áreas, por sus asesoramientos permanentes en cada etapa de la realización de éste proyecto.

Martha Minaya

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	I
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
ÍNDICE DE CONTENIDOS	V
ÍNDICE DE TABLAS	VIII
ÍNDICE DE FIGURAS	X
ÍNDICE DE ANEXOS.....	XI
INTRODUCCIÓN.....	XII
CAPÍTULO I.....	1
1. EL PROBLEMA.....	1
1.1 ANTECEDENTES.....	1
1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	4
1.3 JUSTIFICACIÓN	5
CAPÍTULO II.....	7
2. PLAN DE NEGOCIOS	7
2.1. RESUMEN EJECUTIVO	7
2.1.1 <i>Concepto del negocio</i>	7
2.1.2 <i>Clientes objetivos</i>	7
2.1.3 <i>Valor agregado del servicio</i>	8
2.1.4 <i>Tamaño de mercado</i>	8
2.1.5 <i>Entorno competitivo</i>	8
2.1.6 <i>Inversión</i>	8
2.1.7 <i>Objetivo</i>	9
2.1.8 <i>Conclusiones y recomendaciones</i>	9
2.2 NATURALEZA DEL NEGOCIO.....	9
2.2.1 <i>Definición y ubicación</i>	9

2.2.2 Formalización del negocio	13
2.3 ANÁLISIS SECTORIAL (ANÁLISIS DE LA INDUSTRIA).....	19
2.3.1 Análisis situacional	19
2.3.2 Análisis de las 5 fuerzas Porter	23
2.3.3. Análisis PESTAL	28
2.3.4 Análisis FODA.....	39
2.4 MARKETING	45
2.4.1 Objetivo del marketing	45
2.4.2 Investigación de mercado.....	46
2.4.3 Promoción del servicio	58
2.4.4 Publicidad.....	58
2.4.5 Políticas de precio.....	59
2.4.6 Plan de introducción al mercado	60
2.4.7 Riesgos y oportunidades de mercado	61
2.4.8 Sistema y plan de ventas	61
2.5 PRODUCCIÓN Y OPERACIONES	62
2.5.1 ESPECIFICACIONES DEL PRODUCTO	62
2.5.2 Descripción del proceso de atención y servicio al usuario	63
2.5.3 Diagrama de flujo del proceso	63
2.5.4 Características de la tecnología	66
2.5.5 Equipos e instalaciones.....	66
2.5.6 Proveedores	68
2.5.7 Manejo de inventarios.....	69
2.5.8 Diseño y distribución de la planta y oficina.....	70
2.5.9 Cadenas de valor y funcionamiento	71
2.5.10 Actividades básicas:	72
2.5.11 Actividades especiales:	73
2.5.12 Actividades del Personal del Centro de Atención y Cuidado Integral Diurno para Adultos Mayores. 74	
2.5.13 Análisis de capacidad.....	76
2.5.14 Procedimiento de mejora continua.....	77
2.6 ORGANIZACIÓN	80
2.6.1 Estructura organizacional.....	80
2.6.1.1 Área administrativa	80

2.6.1.2 Área de salud y atención	81
2.6.1.3 Área de servicio	82
2.6.3 Funciones específicas por puesto.....	83
2.6.4 Reclutamiento y selección	91
2.6.5 Contratación	93
2.6.6 Desarrollo de competencias.....	93
2.6.7 Administración del personal.....	94
2.6.8 Evaluación de desempeño.....	94
2.6.9 Relaciones de trabajo.....	94
2.6.10 Marco legal de la organización.....	95
2.6.10 Modelo de negocio	100
2.7. FINANZAS	101
2.7.1 Inversión requerida	101
2.7.2 Financiamiento y montos requeridos.....	103
2.7.3 Indicadores financieros y punto de equilibrio	105
2.7.4 Proyección de estado de resultados (3 escenarios).....	107
2.7.5 Proyección del balance general	111
2.7.6 Estimación del Flujo de Caja.....	112
2.7.7 Estimación del costo de capital.....	113
2.7.8 Análisis de sensibilidad.....	114
2.8. RIESGOS Y ESTRATEGIAS DE CONTINGENCIAS	115
CAPÍTULO III.....	118
3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	118
3.1 CONCLUSIONES.....	118
3.2 RECOMENDACIONES.....	119
BIBLIOGRAFÍA.....	XIII
ANEXOS.....	XVI

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 DIEZ PRINCIPALES CAUSAS DE MORTALIDAD EN LA POBLACIÓN GERIÁTRICA NACIONAL, 2010.....	2
TABLA 2. POBLACIÓN POR TRAMOS DE EDAD, PORCENTAJES RESPECTO AL TOTAL DE ADULTOS MAYORES EN EL CANTÓN EL CARMEN, PROVINCIA DE MANABÍ, 2010.....	4
TABLA 3. COMPORTAMIENTO DE LAS PRINCIPALES VARIABLES MACROECONÓMICAS EN EL ECUADOR, PERÍODO 2008-2013....	32
TABLA 4. ÍNDICE DE DESARROLLO HUMANO Y SUS COMPONENTES	33
TABLA 5. ANÁLISIS DEL AMBIENTE INTERNO FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL NEGOCIO	40
TABLA 6. ANÁLISIS DEL AMBIENTE EXTERNO OPORTUNIDADES Y AMENAZAS DEL NEGOCIO.....	41
TABLA 7. SEGMENTACIÓN DE LA POBLACIÓN A SER ESTUDIADA	47
TABLA 8. CENTROS DE SALUD COMO COMPETENCIA.....	48
TABLA 9. SIMBOLOGÍA Y DETALLE DEL DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESOS.....	64
TABLA 10. MUEBLES Y EQUIPOS DE OFICINA.....	66
TABLA 11. VEHÍCULO	66
TABLA 12. EQUIPOS E INSTALACIONES (ENFERMERÍA).....	67
TABLA 13. MUEBLES Y ENSERES DE COCINA.....	67
TABLA 14. CAPACIDAD INSTALADA DEL CENTRO	77
TABLA 15. PRINCIPALES FUNCIONES DE LAS INSTITUCIONES PARA CON LA POBLACIÓN ADULTA MAYOR	78
TABLA 16. MANUAL DE FUNCIONES PARA EL GERENTE GENERAL.....	83
TABLA 17. MANUAL DE FUNCIONES PARA EL GERENTE GENERAL.....	84
TABLA 18. MANUAL DE FUNCIONES PARA EL CONTADOR	85
TABLA 19. MANUAL DE FUNCIONES PARA EL FISIATRA	86
TABLA 20. MANUAL DE FUNCIONES PARA EL PSICÓLOGO	87
TABLA 21. MANUAL DE FUNCIONES PARA ENFERMERA.....	88
TABLA 22. MANUAL DE FUNCIONES PARA SECRETARIA	89
TABLA 23. MANUAL DE FUNCIONES PARA NUTRICIONISTA	90
TABLA 24. GUÍA PARA LA INDUCCIÓN DEL PERSONAL.....	93
TABLA 25. ACTIVOS FIJOS - GERENCIA DE CENTRO DE ATENCIÓN DIURNA PARA ADULTOS MAYORES	101
TABLA 26. ACTIVOS FIJOS – ENFERMERÍA.....	102
TABLA 27. ACTIVOS FIJOS – COCINA.....	102
TABLA 28. ACTIVOS FIJOS – VEHÍCULO	102
TABLA 29. ARRIENDO DE INMUEBLE	103
TABLA 30. PRESUPUESTO DE VENTA	103
TABLA 31. COSTOS OPERACIONALES.....	103

TABLA 32. PRESUPUESTO DE INVERSIONES.....	104
TABLA 33. RESUMEN PLAN DE INVERSIÓN	104
TABLA 34. ESTRUCTURA DE FINANCIAMIENTO.....	104
TABLA 35. INDICADORES FINANCIEROS.....	105
TABLA 36. PUNTO DE EQUILIBRIO	106
TABLA 37. ESTRUCTURA DE PROYECCIÓN DE ESTADO DE RESULTADOS – PRIMER ESCENARIO.....	107
TABLA 38. ESTRUCTURA DE PROYECCIÓN DE ESTADO DE RESULTADOS – SEGUNDO ESCENARIO.....	109
TABLA 39. ESTRUCTURA DE PROYECCIÓN DE ESTADO DE RESULTADOS – TERCER ESCENARIO.....	110
TABLA 40. ESTRUCTURA DE PROYECCIÓN DEL BALANCE GENERAL.....	111
TABLA 41. ESTIMACIÓN FLUJO DE CAJA.....	112
TABLA 42. TIR Y VAN.....	112
TABLA 43. PAYBACK O PERIODO DE RECUPERACIÓN DE LA INVERSIÓN	113
TABLA 44. ESTIMACIÓN DEL COSTO.....	113
TABLA 45. ANÁLISIS DE SENCIBILIDAD	114

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. ECUADOR: ESPERANZA DE VIDA AL NACER (AÑOS): 1970-1975 A 2005-2010	1
FIGURA 2. MAPA DEL CANTÓN EL CARMEN.....	12
FIGURA 3. LAS 5 FUERZAS PORTER.....	23
FIGURA 4. EL MACROENTORNO DE LA INDUSTRIA	28
FIGURA 5. PREGUNTA 1 ¿EN QUÉ GRUPO DE EDAD SE ENCUENTRAN LOS ADULTOS MAYORES EN SU HOGAR?.....	51
FIGURA 6. PREGUNTA 2 ¿BAJO LA RESPONSABILIDAD DE QUIÉN ESTÁ EL CUIDADO DEL ADULTO MAYOR EN SU HOGAR?	52
FIGURA 7. PREGUNTA 3 ¿HA CONSIDERADO USTED LA POSIBILIDAD DE QUE EL ADULTO MAYOR SEA ATENDIDO EN UN CENTRO GERIÁTRICO DE CUIDADO DIURNO?.....	53
FIGURA 8. PREGUNTA 4 ¿QUÉ MODALIDAD DE ATENCIÓN PREFERIRÍA PARA SU FAMILIAR?	53
FIGURA 9. PREGUNTA 5 ¿QUÉ LUGARES USTED CONOCE DENTRO O CERCA DEL CANTÓN EL CARMEN, QUE OFREZCAN SERVICIOS DE CUIDADO INTEGRAL PARA EL ADULTO MAYOR?	54
FIGURA 10. PREGUNTA 6 ¿CUÁNTO ESTARÍA DISPUESTO A PAGAR USTED MENSUALMENTE POR BRINDARLES UN SERVICIO DE CALIDAD A SUS ADULTOS MAYORES?.....	55
FIGURA 11. PREGUNTA 7 ¿QUÉ TIPO DE SERVICIOS LE GUSTARÍA RECIBIR EN EL CENTRO DE CUIDADO Y ATENCIÓN INTEGRAL PARA ADULTOS MAYORES?	55
FIGURA 12. PREGUNTA 8 ¿QUÉ HORARIO ESCOGERÍA USTED, PARA DEJAR AL ADULTO MAYOR EN EL CENTRO DE ATENCIÓN Y CUIDADO INTEGRAL?	56
FIGURA 13. FLUJOGRAMA DEL PROCESO.....	65
FIGURA 14. PLANO DEL CENTRO DE ATENCIÓN Y CUIDADO PARA ADULTOS MAYORES “EDAD DORADA”	70
FIGURA 15. LOGOTIPO	71
FIGURA 16. CADENA DE VALOR Y FUNCIONAMIENTO.....	71
FIGURA 17. ORGANIGRAMA	82
FIGURA 18. PUNTO DE EQUILIBRIO	106
FIGURA 19. ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD.....	114

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO Nº 1. PROGRAMAS RELACIONADOS CON LA POBLACIÓN ADULTA MAYOR DISEÑADOS Y PUESTOS EN MARCHA EN EL ECUADOR EN EL PERÍODO 2007-2013	XVI
ANEXO Nº 2. ENCUESTA APLICADA A LAS FAMILIAS DE CLASE MEDIA	XX
ANEXO Nº 3. COSTOS DE OPERACIÓN DETALLE DEL PERSONAL MÉDICO	XXIII
ANEXO Nº 4. COSTOS DE OPERACIÓN DETALLE DE ALIMENTACIÓN	XXIII
ANEXO Nº 5. COSTOS DE OPERACIÓN DETALLE DEL MATERIAL LÚDICO	XXIII
ANEXO Nº 6. COSTOS DE OPERACIÓN DETALLE DE OTROS COSTOS INDIRECTOS	XXIV
ANEXO Nº 7. COSTOS DE OPERACIÓN DETALLE DE LA DEPRECIACIÓN	XXIV
ANEXO Nº 8. DETALLE GASTOS ADMINISTRATIVOS	XXIV
ANEXO Nº 9. DETALLE PERSONAL DE SERVICIO	XXV
ANEXO Nº 10. DETALLE POR PAGO DE INTERESES.....	XXV
ANEXO Nº 11. PROYECCIÓN ANUAL DE USUARIOS DEL CACIAM	XXVI
ANEXO Nº 12. PROYECCIÓN DE USUARIOS DEL CACIAM EN CONDICIONES NORMALES.....	XXVII
ANEXO Nº 13. PROYECCIÓN DE USUARIOS DEL CACIAM CON VARIACIÓN EN EL MARGEN DE UTILIDAD.....	XXVII
ANEXO Nº 14. PROYECCIÓN DE USUARIOS DEL CACIAM CON DISMINUCIÓN O AUMENTO EN LA DEMANDA	XXVIII

INTRODUCCIÓN

La inseguridad económica que rodea a todos los seres humanos en estos días es alta, debido a diversos factores, pero especialmente a que existen un sinnúmero de inversores que dudan en montar un negocio por la incertidumbre de saber si será factible o no. Esto ha llevado a los inversores a buscar nuevas alternativas que garanticen una buena relación rentabilidad-riesgo.

Como respuesta a esta situación, es decir a cubrir la necesidad de encontrar un tipo de inversión segura y rentable, que brinde un servicio a los seres humanos y al mismo tiempo obtener lucros económicos como empresa, es lo que ha conllevado a que se fije la vista en el negocio de la crear un centro geriátrico diurno como una alternativa para atender a los adultos mayores, considerando que es una necesidad imperiosa en el cantón El Carmen, Provincia de Manabí. Esto permite que no sólo empresas inmobiliarias y especialistas estén interesados por este proyecto, sino que importantes compañías aseguradoras y entidades bancarias se fijarían en el plan de negocios.

Esta demanda por la existencia de un centro de atención y cuidado integral diurno para adultos mayores, se da especialmente por el considerable porcentaje de personas de la tercera edad existentes en la ciudad y en sectores aledaños como en Flavio Alfaro y Santo Domingo de los Tsáchilas.

Como se evidenciará en este documento, el envejecimiento de la población en Ecuador y especialmente en el cantón El Carmen es un hecho indudable y que en muchos casos va más allá del simple juicio que pueda tener la población en general.

Debido a los constantes cambios que se producen en la sociedad a través de los años, como el vínculo de la mujer en el campo laboral y este aumento progresivo del número de personas necesitadas de asistencia, se considera que el centro geriátrico como tal, es un área en constante crecimiento.

El centro geriátrico (objeto del estudio) se diferenciará de la competencia por el hecho que en las instalaciones se brinde además de la estadía diurna, una atención permanente e integral a los adultos mayores, como atenciones médicas, psicológicas, alimentación nutritiva y balanceada, talleres en diferentes áreas, servicio de transporte, etc.

La metodología utilizada consiste en primer lugar en conocer el planteamiento de la investigación, posteriormente en saber sobre el Plan de negocio en donde se muestra el plan, la naturaleza y la formalización del negocio, además todo el análisis de la industria desde su situación hasta las Cinco Fuerzas Porter, el análisis PEST y FODA; de igual manera se presenta todo el estudio de marketing, de servicio y operaciones, organización, finanzas, riesgos y estrategias de contingencias.

De esta manera, con los datos y conclusiones obtenidas, se podrá comprobar que el público objetivo del servicio que se pretende ofrecer no solo se mantiene sino que aumentará durante los siguientes años.

CAPÍTULO I.

1. EL PROBLEMA

1.1 Antecedentes

El envejecimiento poblacional es un fenómeno que afecta a toda la población, tanto de naciones altamente industrializadas como aquellas en vías de desarrollo, como es el caso del Ecuador, tomando en cuenta la mayor esperanza de vida en comparación con décadas pasadas. La siguiente figura refleja la situación en el país entre 1970 y 2010:

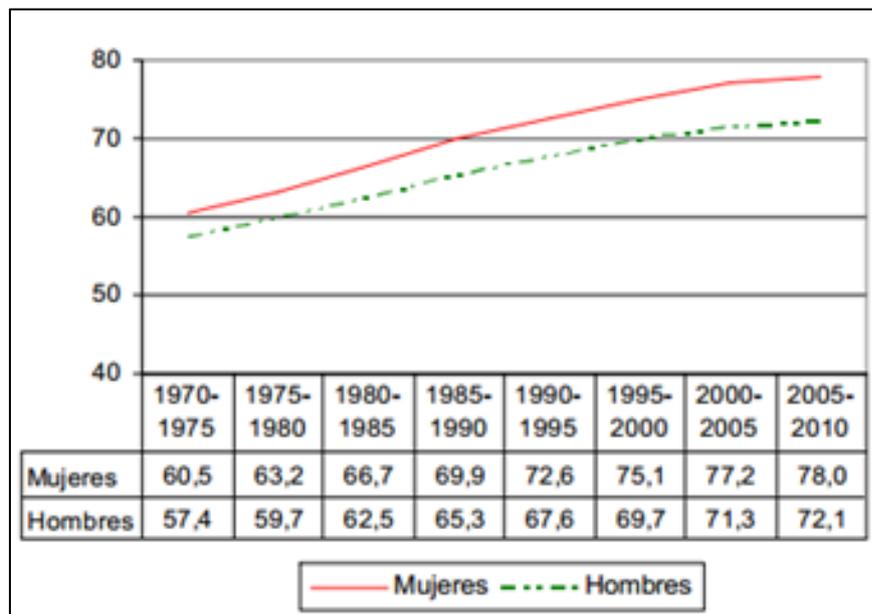


Figura 1. Ecuador: esperanza de vida al nacer (años): 1970-1975 a 2005-2010

Fuente: (OPS, 2011).

Como se observa en la figura, la curva ascendente es positiva tanto para hombres como para mujeres, pero es ligeramente superior para las mujeres. Se destaca que de una esperanza de vida al nacer en 1970-75, que era de 57,4 años en los hombres, se pasa a 72,1 al período 2005-2010, es decir, un incremento del 25,6% de tiempo estimado, tomando en cuenta

principalmente los adelantos en el campo de la salud y las mejoras sustanciales en la alimentación de la población en general, entre otros factores que no se requiere detallar en este apartado (OPS, 2011).

Por otra parte, entre las principales causas de mortalidad en la población estudiada están la hiperplasia prostática, hernia inguinal, diabetes, hipertensión y neumonía, entre otras, según se aprecia en el siguiente cuadro estadístico:

Nº	Causas de mortalidad	Nº de causas
1	Enfermedades cerebro vasculares	317
2	Enfermedades isquémicas del corazón	287
3	Diabetes mellitus	272
4	Enfermedades crónicas de las vías resp. Inferiores	154
5	Neumonía	152
6	Tumor maligno del estómago	125
7	Enfermedades Hipertensivas	106
8	Tumor maligno de la próstata	70
9	Septicemia	65
10	Enfermedades del hígado	60

Tabla 1 Diez principales causas de mortalidad en la población geriátrica nacional, 2010.

Fuente: INEC.

Elaboración: (Noboa Angulo, 2011: 53.)

A estos datos, se suma el hecho de que según la información del censo nacional de población y vivienda, para 2013 se tuvo más de 1,2 millones de personas adultas mayores en Ecuador, es decir, alrededor del 7% de la población total, proyectándose para el 2050 representen el 18% de la

población (MIES, 2012). Esto constituye una oportunidad para el tipo de negocio que se plantea en este estudio, considerando que no se trata sólo de recibir a los adultos mayores, sino de brindarles diversas actividades que les permitan mantener e incluso mejorar su calidad de vida.

Entre los antecedentes de negocios similares, se puede destacar que estos servicios son ofrecidos por diversos centros en las principales ciudades del país (Guayaquil y Quito, principalmente), pero la mayoría lo hacen bajo la modalidad de residencia, con régimen de visitas abiertas de sus familiares durante el día, pero restringiendo gran parte del contacto que el adulto mayor puede mantener con sus seres queridos. En el proceso de identificación de negocios similares, no se pudo identificar más de tres centros que ofrezcan la atención diurna, sin régimen de internación o residencia, dos en Quito y uno en Guayaquil, pero ninguno en las demás ciudades de mayor población (Santo Domingo de los Tsáchilas y Manta), por lo que se descartó una competencia directa con el centro propuesto en este estudio.

Por otra parte, se tiene el juicio sobre la aplicación de estrategias orientadas a mejorar la salud de la población interna del centro gerontológico “Julia Mantilla de Corral”, localizado en el cantón Penipe de la provincia Chimborazo, que orienta sobre las características del negocio de atención a los adultos mayores (Cargua, 2011).

En cuanto a los planes de negocios, existen varios que ofrecen características similares al presentado en este estudio, como la investigación “Proyección estratégica y operativa de Angeles Quality Living”, que plantea la creación de este centro en la ciudad de Quito, con un público objetivo de 65 a 80 años, brindando servicios de actividad y entretenimiento para el adulto mayor (Reinoso Calero, 2012).

1.2 Descripción del problema

La ciudad de El Carmen, ubicada en la provincia Manabí, no cuenta con un centro de atención y cuidado integral diurno para adultos mayores, ni siquiera con un asilo, y considerando que cada año dicha población se incrementa, se requiere una propuesta que atienda esa demanda creciente.

El cantón El Carmen cuenta con una población total de 89.021 habitantes, y de estos, 4.513 son adultos mayores, que representan el 5,07%, de la población total (INEC, 2013). Este dato será el punto de partida para los cálculos posteriores, entre ellos, la población o universo y la demanda insatisfecha, una vez expuestos los criterios que permitan formular la correspondiente segmentación del mercado. El 3,5% de los adultos mayores del cantón son dependientes (ULEAM, 2012). La siguiente tabla contiene el desglose de la población según rangos de edad.

Edad	%
65 a 69 años	1,87%
70 a 74 años	1,42%
75 a 79 años	0,82%
80 a 84 años	0,54%
85 a 89 años	0,29%
90 a 94 años	0,09%
95 a 99 años	0,03%
100 a 104 años	0,01%

Tabla 2. Población por tramos de edad, porcentajes respecto al total de adultos mayores en el cantón El Carmen, provincia de Manabí, 2010

Fuente: (Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2011)

Elaboración: Martha Margarita Minaya Macías
Procesado con Redatam+SP

Las principales actividades de la población del cantón El Carmen son: agropecuaria, industrial y minería, comercio, servicio y construcción (ULEAM, 2012). Esta información denota la existencia de muchas familias dedicadas

gran parte de su tiempo a diferentes actividades labores para lograr sostenerse económicamente, razón por la que no tienen con quien dejar a los adultos mayores que habitan en sus casas, aislándolos en habitaciones dentro su propio hogar y de una sociedad que aún tiene mucho que compensar.

Históricamente, junto a los niños y las personas con discapacidad, los adultos mayores constituyen las poblaciones en situación de riesgo o poblaciones vulnerables, y en las tragedias o desastres naturales fueron quienes más posibilidades tenían de fallecer, sea como resultado de la actividad volcánica, terremotos, maremotos, huracanes u olas de calor (Withington, 2009).

En este contexto, la atención de los adultos mayores por parte de sus familiares es una situación que amerita una pronta respuesta desde el sector privado. Por tanto, en este estudio, se plantea una forma de resolver la problemática de los adultos mayores, con el diseño de un plan de negocios para la implementación de un centro de atención y cuidado integral diurno para adultos mayores en el cantón El Carmen, provincia de Manabí.

1.3 Justificación

Este estudio aplicará los conceptos y categorías relativos a la creación de un centro de atención y cuidado integral diurno para adultos mayores, considerando términos tales como desarrollo humano, ancianidad, integración, involucramiento y motivación, de forma que se logre un mejor estado de ánimo de los participantes. Es decir, no se trata sólo de un negocio, sino de un servicio que se brindaría a la colectividad, para lo cual se hace necesario desarrollar estrategias de interdisciplinariedad, en este caso la psicología y la gerontología. Cuando se habla del envejecimiento, debe entenderse que esta etapa de la vida plantea nuevas interrogantes a todas las sociedades del

planeta, aunque la intensidad del fenómeno sea diferente según el grado de desarrollo económico y social de cada país.

Metodológicamente, se aplicarán las técnicas e instrumentos tradicionales para este tipo de estudio, de forma que se tenga una visión clara sobre el comportamiento del consumidor, las expectativas que se genere en la población a ser atendida y demás factores a considerar, como el entorno económico, político y social, entre otros, a fin de tener una visión integral del objeto de estudio.

Finalmente, se espera plantear una solución práctica para un problema de necesidad insatisfecha de creación de este tipo de negocios, de forma que los familiares de los adultos mayores asistentes, puedan contar con un apoyo confiable, eficiente y conveniente, remarcándose que si bien los usuarios del servicio serán las personas de la tercera edad, éstos también podrán apoyarse de sus familiares para que asuman la responsabilidad por el pago, en caso de que ellos mismos no lo puedan hacer.

Por tanto, con esta investigación se busca iniciar un espacio alternativo de acción, a partir de la propuesta se desea desarrollar recursos y habilidades para enfrentar problemas afectivos como: la depresión y así vivir dignamente hasta el último día, alcanzando un envejecimiento digno.

CAPÍTULO II.

2. PLAN DE NEGOCIOS

2.1. RESUMEN EJECUTIVO

2.1.1 Concepto del negocio

Se describe la creación de un negocio dedicado a la atención y cuidado integral al adulto mayor que procure mejorar su calidad de vida, en la que se prestan servicios de atención personal, de apoyo psicosocial, familiar y relaciones con el entorno.

Una organización de este tipo, centra su actividad en la prestación de un servicio integral, consistente en un programa individualizado, de carácter preventivo y rehabilitador, recreacional en el que se articulan un conjunto actividades, servicios y técnicas de intervención.

2.1.2 Clientes objetivos

Los clientes objetivos se podrían definir en dos grupos complementarios: por una parte, se tiene a los adultos mayores que ocuparán los espacios del centro, y que cancelen los importes correspondientes con sus propios fondos, siendo, por tanto, clientes directos.

Por otra, están aquellos adultos incapaces de costear la atención en el centro, y que dependen del apoyo de los hijos, nietos o cualquier otro familiar, siendo los usuarios finales del servicio, pero no clientes directos, consumidores, en la visión de la teoría sobre el comportamiento del consumidor (Schiffman & Kanuk, 1997).

Para fines de uniformidad en el presente documento, se denominará “usuarios” a los adultos mayores que hagan uso del Centro,

independientemente de que sean ellos quienes cancelen el valor, o lo haga algún familiar.

2.1.3 Valor agregado del servicio

El valor agregado en el negocio propuesto se centra en la atención directa que se dará a los usuarios con cada uno de los servicios ofrecidos como transporte, atención personalizada, tanto en las atenciones médicas, cuidado personal, diversas actividades diarias, como en el cuidado de la alimentación; con la capacitación de todos los trabajadores de la empresa, de forma que la experiencia sea agradable tanto para los usuarios como sus familiares.

2.1.4 Tamaño de mercado

El tamaño total del mercado de adultos mayores en la ciudad de El Carmen es de 4.513 personas, pero por segmentación, se determina por 2555 familias de clase media que tienen entre sus dependientes a uno o más adultos mayores, que se constituirían en el mercado objetivo y de estos, se estiman 540 personas la demanda potencial del servicio anual.

2.1.5 Entorno competitivo

Está constituido principalmente por centros recreacionales católicos, clubes barriales de actividades motivacionales para la tercera edad en el cantón El Carmen, al carecerse de otros negocios similares.

2.1.6 Inversión

La inversión total que requiere este negocio es de \$51.183,00.

2.1.7 Objetivo

Crear un negocio que responda a las necesidades de los adultos mayores de la ciudad de El Carmen, con criterios de calidad y calidez, a precios razonables, accesibles y sustentables para el negocio.

2.1.8 Conclusiones y recomendaciones

El plan de negocio que se propone, tendría poca competencia y ésta se daría sobre todo en los sustitutos, como hospitales, enfermerías particulares y personas que sin contar con la infraestructura y personal necesarios, brindan sus servicios de cuidado en sus domicilios, con las serias desventajas que ello implica.

Por tanto, se recomienda la creación del negocio propuesto en este Plan, considerando las características que debe cumplir para la satisfacción de clientes y usuarios.

2.2 NATURALEZA DEL NEGOCIO

2.2.1 Definición y ubicación

2.2.1.1 Definición del servicio.

Un centro de atención y cuidado integral diurno para adultos mayores es “...una organización con fines de lucro orientada a brindar atención integral a los adultos mayores, en los aspectos físico, emocional y afectivo, de forma que se mantenga y mejore su calidad de vida” (Valencia Rodríguez, 1998: 31).

Las necesidades que se cubren en el mercado con esta empresa son las de poder dar las atenciones y cuidados integrales que requieren aquellas personas que debido a su avanzada edad y/o estado de salud son dependientes y vulnerables, y que en muchas ocasiones no gozan de ayuda

formal. También el servicio que desarrolla este negocio es la ocupación del ocio mediante diversas actividades desarrolladas en un centro dedicado a personas de la tercera edad. Además se ofrecerá también un servicio de diseño de programas sociales para la tercera edad.

2.2.1.2 Justificación y qué problema resuelve

Cada una de las 17804 familias que habitan el área urbana y rural del cantón El Carmen tiene en su núcleo entre 1 y 2 adultos mayores totalmente dependientes, y que no reciben la atención adecuada por sus familiares (ULEAM, 2012).

Esto constituye una oportunidad para la creación de un Centro de atención y cuidado integral diurno al adulto mayor, para que tenga un lugar donde cuente con los cuidados geriátricos y pueda desarrollarse en diferentes actividades como talleres de pintura, baile, tejido, etc., lo que contribuirá positivamente a mantener una autoestima elevada, sintiéndose útil a la sociedad, extendiendo por tanto, la atención y beneficios a los familiares de los usuarios del Centro.

2.2.1.3 Nombre de la empresa

Centro de atención y cuidado integral diurno para adultos mayores "Edad Dorada".

2.2.1.4 Giro de la empresa

El giro de la empresa será brindar servicio mediante un centro de atención y cuidado integral al adulto mayor que procure mejorar su calidad de vida. La puesta en marcha de éste proyecto será útil para la sociedad, debido a que además de brindar un servicio a los adultos mayores, se ofertará fuentes de trabajo a las demás personas que deseen trabajar en la empresa.

En cuanto a su Clasificador Internacional Industrial Único (CIIU), según el Servicio de Rentas Internas, correspondería a:

N	8519	Otras actividades relacionadas con la salud humana.
---	------	---

Fuente: descargas.sri.gov.ec/download/excel/CIIU3.xls

2.2.1.5 Modelo o diseño de Negocio

El plan de negocio estará diseñado de tal forma que pueda además de generar ingresos económicos también brindar servicio a las personas de la tercera edad de la zona urbana y rural del cantón El Carmen, cuyo poder adquisitivo se mantiene entre el medio y medio alto (\$ 350 promedio por persona en la familia, como mínimo) de tal forma que puedan pagarse ellos mismos su mensualidad o a su vez por medio de sus familiares, valor que será reflejado en cuanto al servicio que reciban. A pesar de que la clientela estará dirigida para la ciudad de El Carmen, no se limita la posibilidad de abordar a adultos mayores pertenecientes a lugares aledaños como Santo Domingo de los Tsáchilas y Flavio Alfaro.

Estratégicamente se ofrecerá una excelente atención a los adultos mayores, tanto física como psíquica, y se realizarán actividades tales como: talleres para pintura, forestal, baile, tejido, etc. Se brindarán charlas educativas tratando temas como la sexualidad en la edad adulta, como cuidar su cuerpo, cómo alimentarse, integración familiar, entre otras.

Para que la población tenga conocimientos sobre las ofertas de pago y demás beneficios en general se utilizarán medios de comunicación radial, prensa escrita, hojas volantes, entre otros.

2.2.1.6 Ubicación y tamaño

El centro de atención para adultos mayores estará ubicado en:

- Cuerpo de Bomberos, considerando las normas especiales de prevención contra incendios contemplados en la Ley de Defensa contra incendios, su reglamento interno y los del cuerpo de bomberos.
- Permiso de funcionamiento, otorgado por el Ministerio de Salud Pública (MSP).

2.2.2 Formalización del negocio

2.2.2.1 Misión de la empresa

Proporcionar a los adultos mayores del cantón El Carmen una calidad de vida, con espacios apropiados para que compartan con personas de su misma edad, donde desarrollen actividades dirigidas por personal capacitado, en un ambiente agradable que consolide su bienestar físico, emocional y social.

2.2.2.2 Visión de la empresa

Ser una empresa líder en la región, brindando atención y cuidado integral de calidad y confianza para los adultos mayores, en un ambiente alegre y de respeto, basado en los principios de justicia social, ética, corresponsabilidad, autonomía y participación.

2.2.2.3 Objetivo

Mejorar la calidad de vida de los adultos mayores, desarrollando actividades orientadas a garantizar los deberes y derechos, con dedicación respeto y el amor en la etapa final de la vida de los usuarios.

2.2. 2.4 Ventajas y distingos competitivos

En la actualidad es necesario ser capaces de ofrecer servicios con valor agregado, con características particulares que permitan marcar la

diferenciación respecto a otras empresas que brinden servicio similares, por tal razón el Centro de atención y cuidado integral diurno para el adulto mayor permitirá brindar servicios de:

- Atención y cuidado integral al adulto mayor.
- Cuidado con profesionales altamente capacitados.
- Médico general y enfermería 8 horas al día.
- Alimentación completa (dieta balanceada y nutritiva) con atención a los casos especiales (pacientes hipertensos, diabéticos, etc.).
- Terapia física y ocupacional.
- Charlas educativas.
- Recreación social.
- Celebración de oficios religiosos.
- Servicio de lavandería.
- Servicio de transporte.

2.2.2.5 Base legal y social

El principal requisito de todo nuevo negocio es sujetarse a la normativa legal vigente en el país. Por ello, este plan de negocios considera en primer lugar la Constitución de la República del Ecuador, así como las normas de carácter sectorial, con especial énfasis en las directrices del MIES.

Constitución de la República del Ecuador

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Art. 34.- El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado. La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas.

El Estado garantizará y hará efectivo el ejercicio pleno del derecho a la seguridad social, que incluye a las personas que realizan trabajo no remunerado en los hogares, actividades para el auto sustento en el campo, toda forma de trabajo autónomo y a quienes se encuentran en situación de desempleo.

Art. 35.- Las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado. La misma atención prioritaria recibirán las personas en situación de riesgo, las víctimas de violencia doméstica y sexual, maltrato infantil, desastres naturales. El Estado prestará especial protección a las personas en condición de doble vulnerabilidad.

Art. 36.- Las personas adultas mayores recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado, en especial en los campos de inclusión social y económica, y protección contra la violencia. Se considerarán

personas adultas mayores aquellas personas que hayan cumplido los sesenta y cinco años de edad.

Art. 37.- El Estado garantizará a las personas adultas mayores los siguientes derechos:

- a. La atención gratuita y especializada de salud, así como el acceso gratuito a medicinas.
- b. El trabajo remunerado, en función de sus capacidades, para lo cual tomará en cuenta sus limitaciones.
- c. La jubilación universal.
- d. Rebajas en los servicios públicos y en servicios privados de transporte y espectáculos.
- e. Exenciones en el régimen tributario.
- f. Exoneración del pago por costos notariales y registrales, de acuerdo con la ley.
- g. El acceso a una vivienda que asegure una vida digna, con respeto a su opinión y consentimiento.

Art. 38.- El Estado establecerá políticas públicas y programas de atención a las personas adultas mayores, que tendrán en cuenta las diferencias específicas entre áreas urbanas y rurales, las inequidades de género, la etnia, la cultura y las diferencias propias de las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades; asimismo, fomentará el mayor grado posible de autonomía personal y participación en la definición y ejecución de estas políticas.

En particular, el Estado tomará medidas de:

- Atención en centros especializados que garanticen su nutrición, salud, educación y cuidado diario, en un marco de protección integral de derechos. Se crearán centros de acogida para albergar a quienes no puedan ser atendidos por sus familiares o quienes carezcan de un lugar donde residir de forma permanente.
- Protección especial contra cualquier tipo de explotación laboral o económica. El Estado ejecutará políticas destinadas a fomentar la participación y el trabajo de las personas adultas mayores en entidades públicas y privadas para que contribuyan con su experiencia, y desarrollará programas de capacitación laboral, en función de su vocación y sus aspiraciones.
- Desarrollo de programas y políticas destinadas a fomentar su autonomía personal, disminuir su dependencia y conseguir su plena integración social.
- Protección y atención contra todo tipo de violencia, maltrato, explotación sexual o de cualquier otra índole, o negligencia que provoque tales situaciones.
- Desarrollo de programas destinados a fomentar la realización de actividades recreativas y espirituales.
- Atención preferente en casos de desastres, conflictos armados y todo tipo de emergencias.
- Creación de regímenes especiales para el cumplimiento de medidas privativas de libertad. En caso de condena a pena privativa" de libertad, siempre que no se apliquen otras medidas alternativas, cumplirán su

sentencia en centros adecuados para el efecto, y en caso de prisión preventiva se someterán a arresto domiciliario.

- Protección, cuidado y asistencia especial cuando sufran enfermedades crónicas o degenerativas.
- Adecuada asistencia económica y psicológica que garantice su estabilidad física y mental.
- La ley sancionará el abandono de las personas adultas mayores por parte de sus familiares o las Instituciones establecidas para su protección.

Por otro lado también se fundamenta legalmente de acuerdo a:

- El Código Civil reconoce el Derecho a la Libre Empresa.
- El Código de Comercio reconoce la libertad para emprender en actividades industriales, comerciales, de servicio.

Entre estas normas, destacan los contenidos de las políticas a favor de los adultos mayores, que son, entre otras, las siguientes (MIES, 2012):

- Asegurar que las personas adultas mayores accedan de forma oportuna, a servicios de salud integrados, integrales y de calidad para el buen vivir.
- Promover una educación continua, aprendizajes y reaprendizajes permanentes de las personas adultas mayores.
- Asegurar el acceso de las personas adultas mayores al medio físico, vivienda digna y segura, transporte y servicios básicos.
- Fomentar la inclusión económica a través del acceso a actividades productivas que generen ingresos.

- Promover prácticas de cuidado a las personas adultas mayores con estándares de calidad y calidez.
- Garantizar la universalización del derecho a la seguridad social de las personas adultas mayores.
- Fomentar prevención, protección y atención en todo tipo de violencia, maltrato, explotación sexual, laboral, económica, abandono sin referencia familiar, trato con fines de mendicidad o de cualquier otra índole, negligencia y discriminación que provoque tales prácticas.
- Promover la actoría de las personas adultas mayores en el ámbito familiar y continuo.

2.3 ANÁLISIS SECTORIAL (ANÁLISIS DE LA INDUSTRIA)

2.3.1 Análisis situacional

2.3.1.1 Compañía

El Centro de Atención y Cuidado Integral Diurno para Adultos Mayores, con el nombre de “La “Edad Dorada”” será una empresa que brindará un servicio de calidad dirigida a la población de 60 años en adelante del cantón El Carmen de la provincia Manabí.

El Centro brindará una asistencia diurna integral a aquellas personas que por sus características personales, familiares, económicas, sociales y/o sanitarias requieren de un espacio de convivencia y participación, fomentando el auto-cuidado, crecimiento individual y grupal, la cooperación y la solidaridad social.

Ello se ejecuta a través de una estructura organizacional correspondiente a un centro de día, con un funcionamiento de 8 horas diarias

con un horario de 08h00 a 16h00, garantizando que el adulto mayor se encuentre contenido afectivamente, realizando variadas actividades psicomotoras, y de la provisión de servicios tales como: atención médica personalizada, comedor diario con dietas especiales, higiene personal, talleres, etc. de acuerdo a sus necesidades. Contará con un equipo de profesionales que desde un abordaje interdisciplinario, a través de entrevistas individuales de actividades grupales trabajan en las diferentes problemáticas que presentan en los adultos mayores.

Las áreas y servicios con que contará el centro son:

- Acceso principal.
- Gerencia.
- Asistente.
- Contador.
- Asistencia psicológica.
- Asistencia Médica
- Sala de enfermería.
- Salas de talleres.
- Habitaciones cómodas.
- Capilla religiosa.
- Cocina y comedor.
- Lavandería.

- Baños, duchas y vestidores.
- Áreas verdes.

2.3.1.2 Competencia

Es importante antes de iniciar cualquier proyecto, identificar la competencia. La competencia que tiene el Centro “Edad dorada” es débil, debido a que en el cantón El Carmen no existe un centro con estas características y en Santo Domingo existe un solo competidor, el Hogar Santa Ana y San Joaquín, cuyos usuarios viven en régimen interno, es decir, como residentes del hogar. Sin embargo, una fortaleza identificada en esta organización es el transporte que brindan a los adultos mayores.

2.3.1.3 Entorno o ambiente

Se considera el contexto del centro de atención y cuidado integral diurno para los adultos mayores al Macro y Micro ambiente. En el macro contexto está constituido por:

- La política.
- Ambiente institucional y legal en el que se desarrolla la empresa.
- Las tendencias económicas nacionales, y mundiales.
- La evolución tecnológica.
- Los cambios socioculturales, entre otros.

En el micro contexto de la empresa está constituida por:

- Los clientes.
- Proveedores.

- Competidores.

2.3.1.4 Colaboradores

El Centro de atención y cuidado integral diurno para adultos mayores “Edad Dorada” contará con la colaboración de los siguientes puestos:

- 1 Gerente.
- 1 Asistente.
- 1 Contador.
- 1 Médico General
- 1 Psicólogo.
- 3 Técnicos en terapia ocupacional.
- 1 Nutricionista.
- 1 Auxiliar Nutricionista.
- 1 Especialistas en fisioterapia y rehabilitación (fisiatra).
- 1 Enfermera.
- 1 Conserje.
- 1 Guardia.
- 1 Chofer.

2.3.1.5 Clientes

Antes de abordar la selección de clientes objetivos, se considera necesario profundizar la explicación de la diferencia entre clientes y usuarios. En este sentido, Schiffman & Kanuk afirman sobre el particular:

La persona que compra un producto no siempre es la usuaria, o la única usuaria, del producto en cuestión. Ni es el comprador necesariamente la persona que toma la decisión de compra. Es claro, que los compradores no siempre son los usuarios, o los únicos usuarios, de los productos que compran, ni son necesariamente las personas que toman las decisiones de selección de productos (Schiffman & Kanuk, 1997).

Es decir, para el presente estudio se deben considerar las diferencias conceptuales y prácticas entre una persona que paga el importe por un bien o servicio que adquiere, y el usuario final del referido bien o servicio, a fin de precisar quién pagará la cuenta del Centro de atención y cuidado integral diurno (los familiares, sean hijos, sobrinos o nietos de los adultos mayores), y los usuarios de dichas dependencias, los adultos mayores.

2.3.2 Análisis de las 5 fuerzas Porter

Creado por Michael Porter en el año 1979, plantea el siguiente análisis:

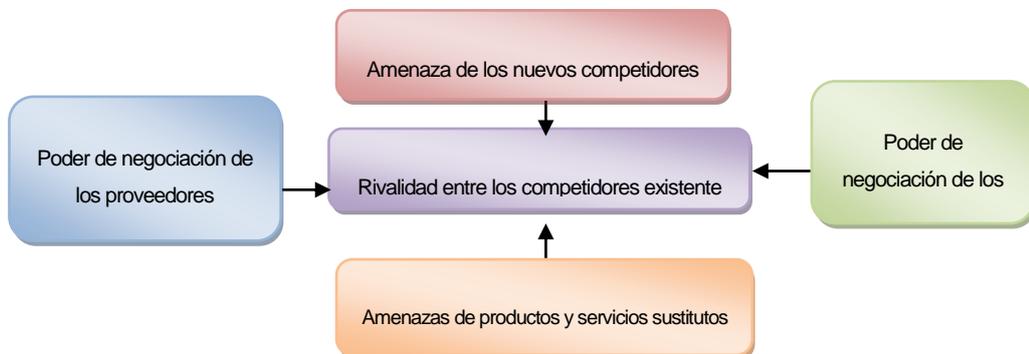


Figura 3. Las 5 Fuerzas Porter

Elaboración: Martha Margarita Minaya Macías

2.3.2.1 Rivalidad entre los competidores existentes

Según Manrique. M, Freire. A, Miranda. A, Quizphe. M, Reyes. C citando a Piedrahita (2011) “La rivalidad entre los competidores actuales lleva a las empresas a utilizar estrategias en precios, publicidad, nuevos productos, mejora en el servicio, etc., todo esto para mejorar su posición en el sector”

La rivalidad entre los competidores es de suma importancia ya que se reconocerá si hay empresas que puedan considerarse rival por el servicio ofrecido; por tanto se considera que en el caso del Centro de atención y cuidado integral diurno para adultos mayores “Edad Dorada” ubicado en el cantón El Carmen en relación a empresas relacionadas con el mismo servicio la rivalidad existente entre los competidores existentes es débil, debido a la poca existencia de los mismos.

El servicio que se ofrece en la ciudad es nuevo, debido a que no hay otros similares en el cantón y en lugares cercanos como Santo Domingo de los Tsáchilas que existe tan solo uno llamado “Santa Ana y San Joaquín”.

2.3.2.2. Amenaza de entrada de nuevos competidores

Poseer un negocio en el área de geriatría es una actividad rentable, debido a que es una necesidad imperiosa que se atiendan y se integren a la sociedad los adultos mayores, permitiendo que se sientan útiles. Por ello y debido a la gran demanda de adultos mayores, es posible y se podría decir que si existe la amenaza de entrada de nuevos competidores; al intentar entrar una nueva empresa a dar éste mismo servicio, ésta podría tener barreras de entradas.

Se entiende por barreras de entrada "a cualquier mecanismo por el cual la rentabilidad esperada de un nuevo competidor entrante en el sector es

inferior a la que están obteniendo los competidores ya presentes en él" (Dalmau, 1997). Entre ellas pueden identificarse:

- La falta de experiencia.
- Lealtad del cliente.
- Falta de canales de distribución.
- Ventajas en los costos de lugares de asistencia a los adultos mayores, sobre todo porque se brinda facilidad de pagos.
- Diferenciación en el servicio, del Centro Atención y Cuidado Integral para Adultos Mayores "Edad Dorada" en relación a la competencia.
- Las nuevas normas, reglas, políticas o limitaciones que el gobierno estatal exige, etc.

Sin embargo, "...también podrían fácilmente ingresar si es que cuentan con productos de calidad superior a los existentes, o precios más bajos. Esto lleva a uno de los conceptos de las estrategias: el concepto de barreras de entrada y su relación con la rentabilidad del negocio" (Luna & Merino, 2012).

2.3.2.3 Amenaza de productos o servicios sustitutos

En la plaza de la industria asistencial para adultos mayores o de geriatría, existe en el área una gran demanda por el constante crecimiento poblacional de adultos mayores, por lo que no es de extrañarse que exista la amenaza de servicios sustitutos que brinden un mismo nivel de servicio pero con un diferente grado de satisfacción, como es el caso de:

Albergues: Mismos que se diferencian en recibir todo tipo de personas independiente de su edad, sexo, y situación económica.

Servicio Profesional: Existe la posibilidad de incrementarse el servicio profesional mismo que está dispuesto a adaptarse a las necesidades y condiciones del cliente como por ejemplo el de asistir a los lugares domiciliarios.

Centros de Apoyo: Son creados para la reintegración social del adulto mayor, así como para cubrir sus necesidades terapéuticas y emocionales.

El que exista la amenaza de servicios sustitutos puede disminuir la clientela del Centro Geriátrico de atención y cuidado integral para el adulto mayor, sin embargo teniendo claro que lo más importante es ser los primeros en el mercado, para así ser líderes en la mente del cliente.

El impacto que la amenaza de sustitutos tiene sobre la rentabilidad de la industria depende de factores tales como (Baena et al., 2003):

- Disponibilidad de sustitutos.
- Precio relativo entre el servicio sustituto y el ofrecido.
- Rendimiento y calidad comparada entre el servicio ofrecido y su sustituto.

2.3.2.4. Poder de negociación de los proveedores

En la plaza de la industria asistencial o de geriatría, es recomendable tener una lista de varios proveedores seguros y confiables con los que se pueda contar a toda hora; sobre todo considerando de que se necesita de un sinnúmero de proveedores que faciliten la adquisición de cada uno de los inmuebles, equipos, etc.

Según Manrique. M, Freire. A, Miranda. A, Quizphe. M, Reyes. C. (2011, p.27) las condiciones que hacen poderosos a los proveedores son las siguientes:

- Cuanto menos sean los proveedores mayor será su poder, por lo que es bajo el poder de los proveedores considerando de que existen muchos ofertantes de inmobiliario y equipos tecnológicos.
- Cuanto más importante es el producto para el cliente, mayor es el poder del proveedor, por tanto el Centro de atención y cuidado integral diurno para el adulto mayor ofrece comodidad a la clientela, prestando atención a todas sus necesidades, con servicio de calidad , calidez, eficiente y eficaz, para cuando éste lo requiera dentro y fuera de la empresa.
- Cuando no tiene sustitutos, mayor es el poder del proveedor. Se considera que el poder de negociación de proveedor es menor, debido a que existen sustitutos para cubrir la satisfacción del mismo.

Se puede concluir que por el hecho de que no solo se considera la adecuación del Centro sino también al talento humano y debido a que los profesionales para la asistencia a las personas de la tercera edad son pocos, en el medio se hace limitado el recurso y son ellos quienes deciden o no trabajar en el Centro por lo tanto tienen los proveedores el poder de negociación sobre el Centro de atención y cuidado integral diurno para los adultos mayores.

2.3.2.5 Poder de negociación de los clientes

Los clientes forman parte de un factor decisivo en toda empresa, compañía o negocio, es por esto que siempre se debe de tener en cuenta a los clientes, que son los que prácticamente deciden el futuro de todo negocio.

En el Centro de atención y cuidado integral diurno para adultos mayores se tendrá en cuenta la opinión y preferencias de los clientes, y para esto, la atención y los servicios brindados serán de primera para así, asegurar la fidelidad de los clientes. Independientemente de lo que se desee lograr como

empresa, se destaca que el poder de negociación de los clientes es positivo para el Centro, tomando en cuenta la inexistencia de competencia, así como el poder adquisitivo de las familias en el cantón en la actualidad.

2.3.3. Análisis PESTAL

El modelo PESTAL es un instrumento de planificación estratégica para definir el contexto de una empresa. Esta herramienta es imprescindible debido que para tomar decisiones estratégicas, es necesario conocer el entorno en que se desenvuelve la empresa.



Figura 4. El Macroentorno de la industria

Fuente: Rodrigo Aguirre - Documento Marketing Estratégico Entorno 2

El modelo PESTAL, comprende el análisis de las variables que inciden en todo el contexto en el que la empresa está inmersa, tomando en cuenta los escenarios, políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ambientales y legal.

2.3.3.1 Político

El entorno político se caracteriza por los siguientes fenómenos producidos durante los pasados años:

- Permanente confrontación del gobierno con los partidos políticos a los que denomina “tradicionales” o “partidocracia”, dificultando llegar a acuerdos razonables en diversos temas de interés público.
- Ataques frecuentes del gobierno a los medios de comunicación, a los que reiteradamente denomina “la prensa corrupta”, habiendo recibido frecuentes críticas desde el exterior por considerar que se viola la libertad de expresión.
- Alianzas políticas con gobiernos cuestionados en el entorno internacional y nacional.
- El conflicto generado a partir del anuncio de la explotación de los recursos petroleros en el Parque Yasuní ITT, luego del fracaso de la misión ecuatoriana para recaudar fondos que compensen la no emisión de CO₂ como resultado de dicha explotación.
- El trabajo del ex Vicepresidente Lenin Moreno, quien dio un significativo impulso a la población vulnerable (niños, adultos mayores y discapacitados), lo que benefició a un gran número de familias ecuatorianas.

Por otra parte, desde hace algunos años la política del gobierno ecuatoriano, está apoyando iniciativas que vayan en ayuda para el desarrollo y cuidado del adulto mayor; asegurando a las personas adultas mayores el acceso a servicios de salud integral oportuna y de calidad, como programas relacionados con la población adulta mayor diseñados y puestos en marcha en el Ecuador en el período 2007-2013. El Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), tiene como objetivo principal velar por la integración del adulto mayor a la sociedad, proteger al adulto mayor ante el abandono e indigencia,

hacer valer los derechos que la Constitución le reconocen a los adultos mayores, entre otras.

El MIES cuenta con ejes de políticas como:

1. Protección social básica (MIES, 2012):

- Promover una educación continua, aprendizajes y reaprendizajes permanentes de las personas adultas mayores.
- Asegurar el acceso de las personas adultas mayores al medio físico, vivienda digna y segura, transporte y servicios básicos
- Fomentar la inclusión económica a través del acceso a actividades productivas que generen ingresos
- Promover prácticas de cuidado a las personas adultas mayores con estándares de calidad y calidez.
- Garantizar la universalización del derecho a la seguridad social de las personas adultas mayores.

2. Protección especial (MIES, 2012):

- Prevención, protección y atención en todo tipo de violencia, maltrato, explotación sexual, laboral, económica, abandono sin referencia familiar, trata con fines de mendicidad o de cualquier otra índole, negligencia y discriminación que provoque tales prácticas

3. Participación social (MIES, 2012):

- Promover la actoría de las personas adultas mayores en el ámbito familiar y comunitario

2.3.3.2 Económico

Las variables macroeconómicas son expuestas en la siguiente tabla general, que incluye tanto datos consolidados como proyecciones para las gestiones 2011, 2012 y 2013, siendo los datos más actualizados a la fecha de elaboración del presente plan de negocios.

Variable	Unidad	DATOS HISTÓRICOS			PROYECCIONES		
		2008	2009	2010	2011 p	2012 p	2013 p
Sector Real e Inflación							
Producto Interno Bruto Corriente	USD Millones	54.208,52	52.021,86	57.978,12	66.764,0	72.934,2	78.334,2
PIB (tasa crecimiento real)	t/t-1	7,24	0,36	3,73	8 – 8,5	4,7- 5,3	4,0 – 4,4
PIB per cápita	Dólares	3.926,73	3.714,52	4.081,56	4.578,4	4.990,2	5.283,5
Inflación Anual (promedio)	%	8,8	4,3	3,3	4,5	4,7	3,8
Consumo (tasa crecimiento real)	t/t-1	7,4	-0,1	4,9	6,2	4,3	4,3
Inversión (tasa crecimiento real)	t/t-1	16,1	-4,3	10,2	15,8	0,9	3,3
Sector Externo							
Exportaciones Petroleras	USD Millones	11.672,8	6.964,6	9.673,2	11.802,1	14.448,6	13.021,4
Exportaciones Petroleras	% PIB	21,5	13,4	17,0	17,7	19,8	16,6
Exportaciones No Petroleras	USD Millones	6.837,8	6.834,4	7.742,0	10.491,8	11.492,0	12.099,1
Exportaciones No Petroleras	% PIB	12,6	13,1	13,6	15,7	15,8	15,4
Exportaciones Totales	USD Millones	18.510,6	13.796,7	17.415,2	22.292,9	25.940,6	25.120,3
Exportaciones Totales	% PIB	34,1	26,5	30,6	33,4	35,6	32,1
Importac. Bienes Consumo	USD Mill	4.037,4	3.095,7	4.116,5	4.742,3	4.890,6	5.102,2
Importac. Bienes Consumo	% PIB	7,4	6,0	7,2	7,1	6,7	6,5
Importac de Materias Primas	USD Mill	5.831,4	4.674,9	5.914,8	7.231,8	7.609,3	7.939,8

Variable	Unidad	DATOS HISTÓRICOS			PROYECCIONES		
		2008	2009	2010	2011 p	2012 p	2013 p
Importac. Materias Primas	% PIB	10,8	9,0	10,4	10,8	10,4	10,1
Importac. de Combustibles	USD Mill	3.217,5	2.333,8	4.042,8	5.085,2	9.266,6	4.871,2
Importac. de Combustibles	% PIB	5,9	4,5	7,1	7,5	12,7	6,2
Importac. Bienes de Capital	USD Mill	4.501,5	3.926,7	5.129,1	5.844,0	6.450,7	7.012,6
Importac. Bienes de Capital	% PIB	8,3	7,5	9,0	8,8	8,8	9,0
Importaciones Totales	USD Mill	17.551,9	14.071,5	19.278,7	22.945,3	28.261,2	24.973,7
Importaciones Totales	% PIB	32,4	27,0	33,8	34,4	38,7	31,9
Balanza Comercial Petrolera	USD Mill	8.362,8	4.626,3	5.630,3	6.716,0	5.181,0	8.150,2
Balanza Comercial Petrolera	% PIB	15,4	8,9	9,9	10,1	7,1	10,4
Balanza Comerc. No Petrol	USD Mill	-7.281,7	-4.860,2	-7.683,8	-7.369,4	-7.502,7	-8.003,6
Balanza Comercial Total	% PIB	1,7	-0,6	-3,3	-1,0	-3,2	-0,2
Cuenta Corriente	USD Mill	-1.589,8	-1.439,1	-1.917,3	-1.049,2	-2.844,1	-70,9
Cuenta Corriente	% PIB	-2,9	-2,8	-3,4	-1,3	-4,0	-0,2
Sector Fiscal - Gobierno Central							
Resultado Global	% PIB	-1,1	-5,1	-2,0	-1,7	-2,2	-3,2
Balance Estructural Global	% PIB	-3,1	-3,5	-3,2	-3,0	-3,2	-4,2
Necesidades de Financ	% PIB	1,1	5,1	2,0	.34	4,0	4,7
Deuda Externa Pública	% PIB	18,6	14,2	15,2	15,0	14,9	14,9

Tabla 3. Comportamiento de las principales variables macroeconómicas en el Ecuador, período 2008-2013

Fuente: (PUCE, 2013).

En el ambiente económico, es importante tomar en cuenta ciertos factores determinantes para la ejecución de un proyecto empresarial, sea la creación de un nuevo negocio o la inversión en mejoras de uno existente. En este sentido, se ve que el comportamiento del PIB en los últimos años en el Ecuador, se incrementa con tasa razonable del 7,84%, e indicadores tales como el precio del petróleo en el mercado internacional, las remesas que envían los emigrantes ecuatorianos a su familia, entre otras, afectan

negativamente en determinados períodos, por lo que se trata de una variable que si bien no se puede controlar, se debe sortear de la mejor forma posible, es decir que se lo debe enfrentar considerando todos sus posibles efectos.

2.3.3.3. Social

En el análisis del entorno social se considera principalmente la educación, salud y esperanza de vida al nacer, entre otros, cuyo extracto se presenta a continuación.

Clasificación según el IDH	Índice de Desarrollo Humano (IDH)	Esperanza de vida al nacer	Años promedio de escolaridad	Años esperados de escolaridad	Ingreso nacional bruto (INB) per cápita	Clasificación según el INB per cápita menos la clasificación según el IDH	IDH no referido a ingresos
	Valor	(años)	(años)	(años)	(PPA en US\$ de 2005)		Valor
	2012	2012	2010 ^a	2011 ^b	2012	2012	2012
89	0,724	75,8	7,6	13,7	7.471	7	0,772

Tabla 4. Índice de Desarrollo Humano y sus componentes

Fuente: (PNUD, 2013: 145).

Elaboración: Martha Margarita Minaya Macías.

En esta tabla, se aprecia que el país ocupa el puesto 89 de 186 países rankeados en este informe, correspondiendo a la categoría de alto nivel de desarrollo humano, en los últimos puestos de dicha categoría. Entre los datos de interés puntual para este estudio está la esperanza de vida al nacer, que para el año 2012 era de 75,8 años, es decir, una expectativa de vida alta, y el PBI per cápita es de \$ 7.471.

Estos datos, complementados con la información económica señalada anteriormente, configuran un escenario propicio para el desarrollo de esta propuesta.

2.3.3.4 Tecnológico

Las innovaciones tecnológicas que se dieron en los pasados años, sobre todo en el campo de las telecomunicaciones, posibilita un mayor acceso a la información, así como el acceso a información sobre servicios personales a la comunidad y la familia, siendo un centro de atención diurno para adultos mayores una de las actividades más beneficiadas por la posibilidad de publicitar y llegar a los consumidores y usuarios del Centro, lo que representa un incremento de la eficiencia en el uso de la información relativa a este sector, constituyéndose en una valiosa oportunidad para la empresa a crear.

2.3.3.5 Ambiental

Guardan relación con el medio ambiente, como los efectos del cambio climático, que pueden afectar a la empresa, como por ejemplo las leyes de protección ambiental, regulación sobre el consumo de energía y el reciclaje de residuos, reocupación sobre el calentamiento global, entre otros.

Los factores de riesgo como la existencia de elementos, fenómenos, ambiente y acciones humanas que encierran una capacidad potencial de producir lesiones o daños materiales y cuya probabilidad de ocurrencia dependen de la eliminación o control del elemento agresivo. Se clasifican en: físicos, químicos, mecánicos, locativos, eléctricos, ergonómicos, psicosociales y biológicos. Su identificación acertada y oportuna, contando con la experiencia del observador, son elementos que influyen sobre la calidad del panorama general de agentes de riesgo. Se deben identificar los factores de riesgo, en los procesos productivos, en la revisión de los datos de accidentalidad y las normas y reglamentos establecidos.

La existencia de normas y reglamentos, constituyen una garantía para lograr una buena detección de riesgos ambientales, toda vez que orientan

directamente hacia las condiciones que deben cumplirse en cada puesto de trabajo, entre las características se encuentran:

- La identificación y medición de aquellos factores o condiciones de riesgo que constituyen amenazas concretas a la salud e integridad de las personas.
- Ubicación dentro del proceso productivo (Especificar área sección, planta, etc.).
- La valoración o magnitud del factor de riesgo (resultados de vigilancias ambientales y/o biológicas).
- Las personas y la estructura que afecta o puede afectar (Número total de trabajadores expuestos al agente de riesgo y horas de exposición).
- Medidas de control aplicadas en la fuente, en el medio y en el receptor. (Ejemplo: Ventilación local exhaustiva, encerramientos, protectores auditivos, etc.).
- El efecto o consecuencia más probable (Accidentalidad, enfermedad profesional).

Entre los aspectos biológicos del ambiente se pueden encontrar en servicios higiénico-sanitarios, instrumentos, desechos industriales y materias primas; estos son: virus, bacterias, parásitos, hongos, animales, inanimados, agentes de origen animal y de origen vegetal.

Por otra parte se hace indispensable considerar la clasificación de residuos entre los residuos no peligrosos y los peligrosos, tomando en cuenta el primer aspecto acerca de los residuos no peligrosos: son aquellos producidos por el generador en cualquier lugar y en desarrollo de su actividad, que no

presentan riesgo para la salud humana y/o el medio ambiente. Vale la pena aclarar que cualquier residuo hospitalario no peligroso sobre el que se presume él haber estado en contacto con residuos peligrosos debe ser tratado como tal.

Los residuos no peligrosos se clasifican en:

- Biodegradables: Son aquellos restos químicos o naturales que se descomponen fácilmente en el ambiente. En estos restos se encuentran los vegetales, residuos alimenticios no infectados, papel higiénico, papeles no aptos para reciclaje, jabones y detergentes biodegradables, etc.
- Reciclables: Son aquellos que no se descomponen fácilmente y pueden volver a ser utilizados en procesos productivos como materia prima.
- Inertes: Debe de establecerse el botiquín de primeros auxilios, acorde a los riesgos y la actividad que se realiza en la empresa, en éste caso se recomienda asesorarse de la parte médica para su dotación y manejo
- Ordinarios o comunes: Son aquellos generados en el desempeño normal de las actividades. Estos residuos se generan en oficinas, pasillos, etc.

Entre los residuos peligrosos se encuentran los residuos infecciosos o de riesgo biológico: son aquellos residuos producidos como: infecciosos, combustibles, inflamables, explosivos, volátiles, corrosivos y/o tóxicos; los cuales pueden causar daño a la salud humana y/o al medio ambiente.

Se realizará un diagnóstico ambiental y sanitario, mediante una inspección de las diferentes áreas de trabajo, identificando características como número y tipo de recipientes de acuerdo al código de colores establecido por la normatividad vigente, ubicados por habitación y/o servicio según el tipo de residuo generado, recipientes en las áreas comunes.

2.3.3.6 Legal

Se refiere a las leyes relativas al tema de su empresa y su aplicación, licencias. Leyes sobre el empleo, derecho de propiedad intelectual, leyes de salud y seguridad laboral sectores protegidos o regulados.

Además del sustento legal en la normativa nacional vigente se ajustará en los objetivos del Plan del Buen Vivir 2013 – 2017. Entre las leyes que se utilizarán como base tendremos:

- Ley de empresas de sociedades limitada.
- Código de trabajo.
- Ley del código civil.
- Ley del código de comercio.
- Ley del adulto mayor.
- Ley de régimen tributario interno y la reglamentación.
- Ley de seguridad social.

En este contexto, “Con decreto No. 580 se cambia la denominación de Ministerio de Bienestar Social a Ministerio de Inclusión Social, estableciéndose como una de las políticas sociales del gobierno, la transformación del Ministerio de Bienestar Social en un ministerio moderno que desarrolle e implemente una política integrada que promueva el desarrollo con inclusión económica y social, equidad y ciudadanía para crear espacios institucionales, asignaciones transparentes, participación ciudadana, control social y rendición de cuentas” (CEPAL, 2012).

Por otra parte, el Acuerdo Ministerial No. 00071 del 25 de agosto del 2009, el Ministerio de Inclusión Económica y Social incorpora a los adultos mayores que se encuentran bajo la línea de pobreza a la base de personas habilitadas al pago de la pensión de adultos mayores. De ahí en adelante se ha realizado progresivamente el incremento de la línea de corte para avanzar en la universalización de esta política.

Ministerio de Salud Pública

El Acuerdo Ministerial No. 0000234 del 09 de mayo del 2007 establece:

Art. 1.- Aprobar y declarar al Plan de Acción Nacional para la Atención Integral de Salud de la Población Adulta Mayor, como prioridad en la Agenda Pública Nacional.

Art. 2.- Implementar el Plan de Acción Nacional para la Atención Integral de Salud de la Población Adulta, Adulta Mayor, como un esfuerzo coordinado de las instituciones públicas y privadas y de cooperación internacional, orientando los recursos técnicos y financieros nacionales internacionales al fortalecimiento de las acciones de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación, que contribuyan en la atención integral y de la calidad a las personas adultas, adultas mayores, con énfasis en las zonas más críticas del país.

- “Política Integral de salud para las personas adultas Mayores” Acuerdo Ministerial N° 0000153. Registro Oficial N° 90- Año 2007.
- “Programa nacional de Atención Integral de Salud del Adulto Mayor” Acuerdo Ministerial N° 000000415, Registro Oficial 398- Año 2008

- “Guías Clínicas Geronto. Geriátricas de Atención Primaria de Salud, para el Adulto Mayor” Acuerdo Ministerial N° 0000498, Registro Oficial N° 456- Año 2008
- “Normas y Protocolos de Atención Integral de Salud de las y los Adultos Mayores” Acuerdo Ministerial N° 00000132, Registro Oficial N° 217, año 2010
- “Manual del Cuidador” año 2011.

2.3.4 Análisis FODA

Aunque la empresa todavía no inicia operaciones, se podrían identificar en forma preliminar las **fortalezas** como factores críticos positivos con los que se cuenta o se estima contará de inicio, así como las probables **debilidades** como factores críticos negativos que se deben eliminar o reducir, sin embargo, el entorno en el que se desarrollará la organización configura una serie de **oportunidades** en donde se presentan aspectos positivos que se podrán aprovechar y las **amenazas** como aspectos negativos externos que podrían obstaculizar el logro del objetivo de la empresa que convendría tomar en cuenta y que se presentan en la siguientes tablas del análisis **FODA**, para analizar el ambiente interno como externo y plantear posibles estrategias alternativas.

La empresa busca con la Matriz FODA analizar, de forma proactiva y sistemática, todas las variables que intervienen en el negocio con el fin de enfrentar los problemas tomando decisiones estratégicas, a través de un proceso más estructurado que les pueda dar más información y seguridad con la finalidad de alcanzar el éxito de la misma y reducir el riesgo de cometer errores

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F1.- Infraestructura con espacio físico amplio y agradable con áreas verdes.	Variables estructurales internas de difícil eliminación o reducción
F2.- Personal administrativo comprometido con la institución.	D1.- Inexistencia de un local propio que brinde el servicio
F3.- Estabilidad laboral de los trabajadores.	D2.- Informalidad en los canales de comunicación entre los administradores.
F4.- Precio razonable en los servicios de atención.	D3.- Escases del talento humano especializado
F5.- Servicio personalizado y variado como transporte, atención médica y psicológica, cuidados alimenticios, terapia ocupacional a través de actividades culturales y recreativas, entre otros.	
F6.- Excelente calidad en el servicio a ofrecer	
F7.- Alianzas estratégicas con centros de salud e instituciones educativas	

Tabla 5. Análisis del ambiente interno Fortalezas y Debilidades del negocio

Fuente: Investigación de Campo

Elaboración: Martha Margarita Minaya Macías

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
O1.- Crecimiento de la economía nacional.	
O2.-Inexistencia de competidores directos.	PERMANENTES
O3.-Inflación controlada por el gobierno.	A1.- Ingreso de nuevos competidores
O4.-Tasas de interés financieras favorables para acceder a préstamos bancarios.	A2.- Las empleadas domésticas podrían identificarse como una competencia directa ya que estas podrían cumplir el rol de cuidadoras de los adultos mayores.
O5.-Población de adultos mayores en constante crecimiento.	
O6.-Confianza de muchos familiares en permitir que se brinde un servicio de cuidado y atención integral al adulto mayor.	
O7.-Desconocimiento en brindar cuidados personalizado y especializado por parte de familiares a los adultos mayores.	CIRCUNSTANCIALES
O8.-Poca disponibilidad de tiempo de las familias para el cuidado del adulto mayor.	A1.- Cambios en las políticas estatales que eviten contar con apoyo financiero sustentable

Tabla 6. Análisis del ambiente externo Oportunidades y Amenazas del negocio

Fuente: Investigación de Campo

Elaboración: Martha Margarita Minaya Macías

Una vez detallada la Matriz FODA se procede a plantear las estrategias en cada uno de sus componentes.

ESTRATEGIAS DE ACCIÓN PARA LAS DEBILIDADES

- E1.- (D1) Gestionar con inversionista o a través de agencias bancarias para comprar un terreno o local propio.
- E2.- (D2) Plantear como política de negocio que deben existir evidencias formales de comunicación.
- E3.- (D3) A través del reclutamiento de personal abrir plazas a otras ciudades que permitan a la empresa contar con talento humano especializado.

ESTRATEGIAS DE ACCIÓN PARA LAS FORTALEZAS

- E1.- (F1) Mientras se mantenga el funcionamiento de la empresa en la infraestructura alquilada, se deberá conservar y respetar los espacios físicos y áreas verdes como política interna.
- E2.- (F2) El personal existente y aquellas personas que ingresen a colaborar con la empresa deberán tener un alto sentido de pertenencia para con la institución.
- E3.- (F3) El recurso humano que ingrese a la empresa deberá tener todos los beneficios y deberá tener estabilidad laboral.
- E4.- (F4) El precio presentado por el negocio de \$350.00 se mantendrá y se especificará al usuario todos los beneficios que se brindará.

- E5.- (F5) La variedad de servicios que se brindan en el Centro de atención y cuidado integral al adulto mayor se mantendrá y se inspeccionará por parte de la administración constantemente, además se contemplará la posibilidad de abrirse a sugerencias en cuanto a incrementar nuevos servicios según sea la necesidad que se pueda presentar.
- E6.- (F6) La excelente calidad en el servicio será integral desde la atención personalizada, chequeos médicos o psicológicos, o cualquier actividad que se realice con personal especializado.
- E7.- (F7) Se mantendrán alianzas estratégicas con centros de salud como por ejemplo el hospital del cantón El Carmen con la finalidad de que puedan proveer de medicamentos, charlas de salud entre otros y con instituciones educativas como es el caso de la universidad debido a que cuenta con la formación de enfermeros como futuros profesionales que puedan colaborar con información, charlas, entre otras actividades a desarrollar y que deseen ser partícipes.

ESTRATEGIAS DE ACCIÓN PARA LAS AMENAZAS PERMANENTE

- E1.- (A1) Realizar investigación de mercado cada tres meses para conocer si existe la posibilidad de ingreso de nuevos competidores y en caso de existir buscar estrategias para continuar dando un servicio competitivo.
- E2.- (A2) Dar a conocer a través de publicidades a la empresa de tal forma que quede bien identificado el servicio que se ofrece y la diferencia que existe al cumplir con el rol de cuidadoras y de un cuidado integral que ofrezca la inclusión del adulto mayor a la sociedad.

CIRCUNSTANCIALES

E1.- (A1) Buscar a personas que estén interesadas en la empresa para que sean inversionistas.

ESTRATEGIAS DE ACCIÓN PARA LAS OPORTUNIDADES

E1.- (O1) Valerse del crecimiento económico de las familias para ofertar el negocio e inscribir a clientes que sean seguros en cuanto al pago de su mensualidad por el servicio.

E2.- (O2) Aprovechar la no existencia de competidores directos para dar a conocer a la empresa con el servicio de calidad y lograr fidelizar al cliente a través del mismo servicio brindado.

E3.- (O3) Estar pendiente de las disposiciones del Gobierno en cuanto a la inflación para que no se perjudique la empresa en caso de una posible alza de precios.

E4.- (O4) Las tasas de intereses financieras ofertadas por los bancos para acceder a préstamos son favorable, analizar las diferentes formas de pago para ver cuál de ellos es el más conveniente y hacer créditos que permitan solventar gastos dados en el negocio.

E5.- (O5) Es conveniente considerar la estrategia antes mencionada E4.- (O4) para invertir en la compra de un local propio que permita adaptarse a las demandas elevadas que se presentarán a futuro debido al alto índice poblacional de adultos mayores.

E6.- (O6) debido a que en la actualidad existen cambios de mentes de manera positiva en la que las familias en vez de pensar que brindar un servicio de atención al adulto mayor en un determinado Centro era abandonarlo, hoy en día se lo considera como un beneficio en la que ellos a parte de estar atendidos se sienten incluidos en una sociedad, por lo tanto hay que aprovechar esa confianza para brindar el mejor servicio a los adultos mayores a fin de que se

sientan como en familia, en la que además de cuidar su salud se les realizará un sinnúmero de actividades para que puedan distraer sus mentes.

E7.- (O7) Como parte del desconocimiento en brindar cuidados personalizados y especializados por parte de familiares, se trabajará con publicidades para que conozcan los servicios que se pueden brindar al adulto mayor a fin de facilitarle ayuda para con quienes más lo puedan requerir.

E8.- (O8) Muchas de las familias en su gran mayoría pasan parte del tiempo fuera de casa por lo que se les hace imposible atender a los adultos mayores. Por lo que se convierte de vital importancia trabajar con ellos a través de una explicación exhaustiva sobre los beneficios que pueden recibir sus seres queridos.

2.4 MARKETING

2.4.1 Objetivo del marketing

El objetivo que se pretende alcanzar con el marketing es:

Determinar cuáles son las necesidades del cliente a través del estudio del mercado para conocer el tipo de clientes al que planea vender el servicio, definiendo la forma en cómo va a distribuir el servicio y sobre todo la estrategia o método para que el cliente compre su servicio una y otra vez en el centro de atención y cuidado integral diurno para adultos mayores en el cantón El Carmen. Recordar las cosas en las que los clientes se fijarán, las cuales pueden ser: el precio, la calidad, la presentación, la durabilidad y la forma de pago.

2.4.2 Investigación de mercado

La investigación de mercados es el “diseño, recopilación, análisis e informes sistemáticos de datos pertinentes a una situación de marketing específica que enfrenta una organización” (Kotler & Armstrong, 2012).

Los datos obtenidos mediante esta investigación serán la base para el diseño del plan de negocios, cuyos contenidos más relevantes se hallan en este capítulo.

2.4.2.1 Tamaño de mercado

El tamaño del mercado, según se aprecia en el subtítulo de demanda potencial, es de 540 adultos mayores anuales y 45 usuarios promedio mensual, que se constituirían en los usuarios potenciales del servicio.

El estudio de la demanda potencial, que se presenta en el siguiente apartado, permite visualizar apropiadamente la cantidad de personas interesadas.

2.4.2.2 Demanda potencial

La demanda potencial está constituida por las familias que tienen entre sus miembros a adultos mayores, y que en total no sean más de 5 personas, con ingresos iguales o superiores a U\$D 350 o más por persona, y donde trabajen dos o más de sus miembros, es decir, que tengan al menos dos personas que generen ingresos, de forma que puedan cubrir sin complicaciones los costos que implican el servicio que se ofrece.

Por tanto, se procede a segmentar la población de manera probabilística entre las familias del cantón El Carmen cuyo nivel de ingresos es igual o superior a U\$D 350 por miembro de la familia (clase media), para

identificar los consumidores y usuarios potenciales del Centro de Atención Integral diurna:

SEGMENTO	VALOR	OBSERVACIONES
Población del cantón	89.021	
Adultos mayores de 60 años o más	4.513	El porcentaje más alto correspondiente al 99,62% equivalente a 4.496 adultos mayores, no están afiliado al IESS, y por tanto no perciben una renta.
Población económicamente activa (individuos)	47.743	Incluye a personas registradas en actividades agrícolas, comerciales, transporte, de 18 a 59 años, aporten o no al IESS.
Total de familias en el cantón	17.804	
Familias cuyo nivel de ingresos es igual o superior a U\$D 350 por miembro de la familia (clase media) 35%	6.231	Familias nucleares de 4 a 6 personas, con 2 o 3 trabajadores activos
Familias de clase media que tienen entre sus dependientes a uno o más adultos mayores 41%	2555	
Adultos mayores potencialmente usuarios del Centro	540	Estimación anual que se da, de acuerdo a la proyección de usuarios del centro geriátrico de familias de clase media identificadas con un promedio mensual de 45 personas

Tabla 7. Segmentación de la población a ser estudiada

Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2011
Elaboración: Martha Margarita Minaya Macías

2.4.2.3 Participación de la competencia en el mercado

La participación de la competencia en el mercado donde se pretende incursionar tiene gran influencia en las decisiones a tomar por parte del negocio para determinar las diferentes actividades del mercadeo, ésta permitirá elegir varias opciones de acción; y a pesar de que no existen localmente centros de atención para adultos mayores, se considerarán los centros de salud.

NOMBRE DE LOS COMPETIDORES	UBICACIÓN	FORTALEZA
Área de Salud N# 8	El Carmen	Atención las 24 horas.
Centro de Atención "Santa Ana y San Joaquín"	Santo Domingo de los Tsáchilas	Buena reputación en el mercado
Hospital San Andrés	Flavio Alfaro	Atención las 24 horas.

Tabla 8. Centros de salud como competencia

Fuente: Investigación de Campo

Elaboración: Martha Margarita Minaya Macías

2.4.2.4 Estudio de mercado

2.4.2.4.1 Objetivos del estudio de mercado

El principal objetivo del estudio de mercados es obtener información que ayude a determinar el segmento al que va dirigido el plan de negocio, para lo cual se desarrollarán una serie de preguntas que se plantean en el siguiente punto y sus objetivos específicos son:

- Conocer la demanda actual y futura.
- Determinar la potencial demanda para un Centro de atención y cuidado integral diurno para los adultos mayores.

- Identificar el nivel de aceptación y necesidad real de los servicios prestados por el Centro de atención y cuidado integral diurno para los adultos mayores.
- Determinar la ubicación, características, preferencias y motivaciones de consumo de los potenciales clientes y usuarios.
- Indagar en los servicios innovadores prestados por los competidores.
- Estimar el precio del servicio que los potenciales clientes y usuarios estarían dispuestos a pagar por el servicio en el Centro Gerontológico al cuidado de del adulto mayor.

2.4.2.4.2 Universo y muestra

El universo de la población para el presente estudio es de 540 adultos mayores, considerando los hogares en las que dos o más personas trabajen, y que además cuenten con ingresos iguales o superiores a U\$D 350 por persona, en promedio. Responderá a la encuesta, que se describe en páginas posteriores, una persona por familia.

Una vez conocida la población de estudio, se definió la muestra, que en este caso es de tipo probabilístico, ya que “todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2007).

La muestra fue determinada tomando en cuenta los siguientes elementos (Hernández, Fernández, & Baptista, 2007):

- Z = Nivel de confianza
- N = Tamaño de la Población
- p = Probabilidad de éxito
- q = Probabilidad de fracaso
- e = Nivel de Error

Para la determinación de la muestra se utilizó la fórmula propuesta por Münch y Ángeles (1990: 103):

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

Aplicando al estudio tenemos:

$$\begin{aligned} Z &= 1,645 \\ N &= 540 \\ p &= 0,5 \\ q &= 0,5 \\ e &= 0,05 \end{aligned}$$

$$n = \frac{1,645^2 * 0,5 * 0,5 * 540}{(1,645^2 * 0,5 * 0,5) + (540 * 0,05^2)} = 180.71$$

Por tanto, la muestra para el presente estudio estuvo constituida por 180.71 personas, y redondeando se obtiene una muestra de 181 encuestados.

2.4.2.4.3 Encuesta tipo

La encuesta es la recopilación de datos al establecer contactos con un número limitado de personas por medio de cuestionarios. “Es el método más usado pero requiere una planeación minuciosa puesto que debe tenerse especial cuidado en la elaboración del cuestionario. La encuesta consume mucho tiempo y puede resultar muy costosa” (Jany, 2000).

2.4.2.4.4 Resultados obtenidos

Como primer paso, se descartaron las familias que no tuvieran entre sus miembros a adultos mayores, de forma que el resto del cuestionario tuviera sentido. Para ello, se preguntó inicialmente a los sujetos que fueron localizados en diferentes puntos de la ciudad sobre el particular, y sólo se aplicaba la encuesta íntegra a quienes indicaban tener entre los suyos a un adulto mayor, lo que da lugar a los resultados que se presentan a continuación.

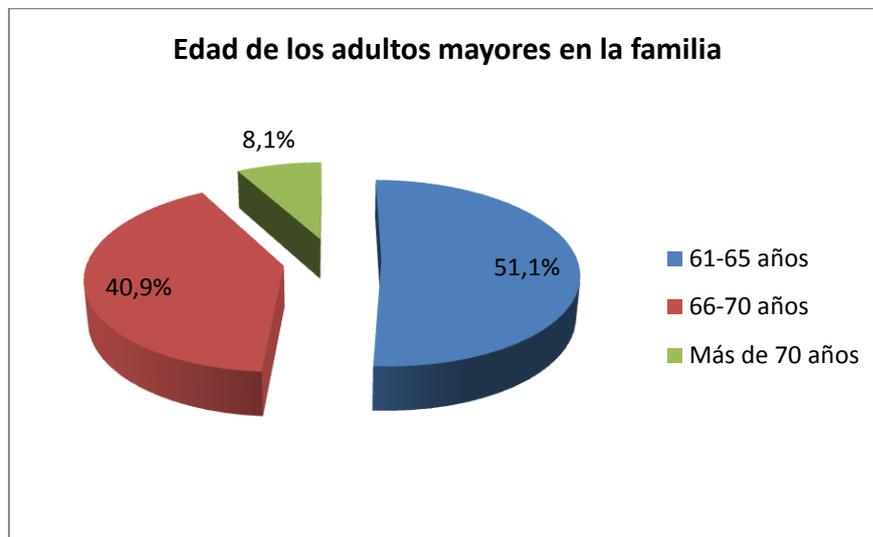


Figura 5. Pregunta 1 ¿En qué grupo de edad se encuentran los adultos mayores en su hogar?

Fuente: Investigación de Campo

Elaboración: Martha Margarita Minaya Macías

En esta figura se aprecia que el porcentaje más bajo, es de 8,1% contemplados entre los adultos mayores de más de 70 años, por otra parte el 40,9% equivale al porcentaje medio que contempla a los adultos mayores con edades de entre los 66 a los 70 años y el porcentaje más alto de 51,1% corresponde a la categoría 61 – 65 años. Éste último dato se interpreta con dos especificaciones: por un lado, se tienen adultos mayores que todavía participan activamente en la vida de la familia, pero también se trata de personas vulnerables, que requieren apoyo en diferentes tareas. Al estar en el grupo de edad de los jubilados recientes (la legislación ecuatoriana reconoce esta edad a partir de los 60 años), se considera además que muchos de los adultos mayores tendrán interés por participar en tareas productivas, que les hagan sentirse útiles a su familia. Por otra parte, esa misma condición de ser adultos mayores del segmento bajo, es decir, de menor edad, todavía puede desarrollar ciertas tareas, y mantienen un uso positivo de la memoria, por lo cual los contratiempos serán menores. En todo caso, el adulto mayor que sea

atendido en el Centro, debe recibir los cuidados que corresponden, pero sin duda su apoyo también es importante para el personal del Centro.

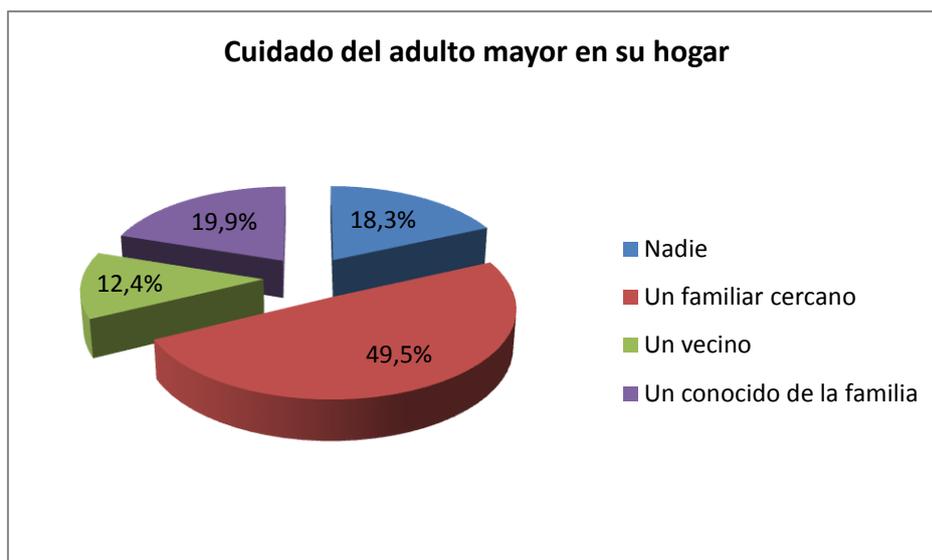


Figura 6. Pregunta 2 ¿Bajo la responsabilidad de quién está el cuidado del adulto mayor en su hogar?

Fuente: Investigación de Campo

Elaboración: Martha Margarita Minaya Macías

La figura 6, muestra con un 49,5% que la mayor opción que generalmente muchas de las familias tienen es el dejar bajo la responsabilidad del cuidado de los adultos mayores, a un familiar cercano, mientras que un 19,9% los dejan con un conocido de la familia, por otro lado el 18,3% refleja a ciertos adultos mayores que todavía se valen por sí mismos, por tanto no requieren del cuidado de nadie más, pero según avanzan en la edad, la dependencia se hace cada vez más elevada y finalmente un 12,4% prefieren dejarlo bajo el cuidado de algún vecino.

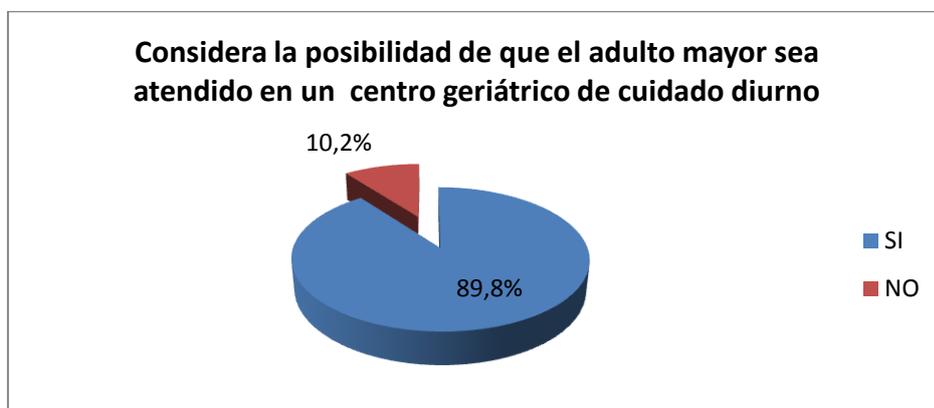


Figura 7. Pregunta 3 ¿Ha considerado usted la posibilidad de que el adulto mayor sea atendido en un centro geriátrico de cuidado diurno?

Fuente: Investigación de Campo

Elaboración: Martha Margarita Minaya Macías

En la figura 7, se evidencia que tanto aquellas familias que delegan el cuidado de los adultos mayores a alguien de su propio entorno, como aquellas en las que los adultos mayores todavía pueden valerse por sí mismos, existe una predisposición mayoritaria del 89,8% de personas que si consideran las posibilidad de ingresar a sus familiares, a un centro geriátrico de atención y cuidado diurno del adulto mayor, frente a un 10,2% que no lo requerirían. Con esta respuesta, se da una visión de aceptación al negocio planteado.

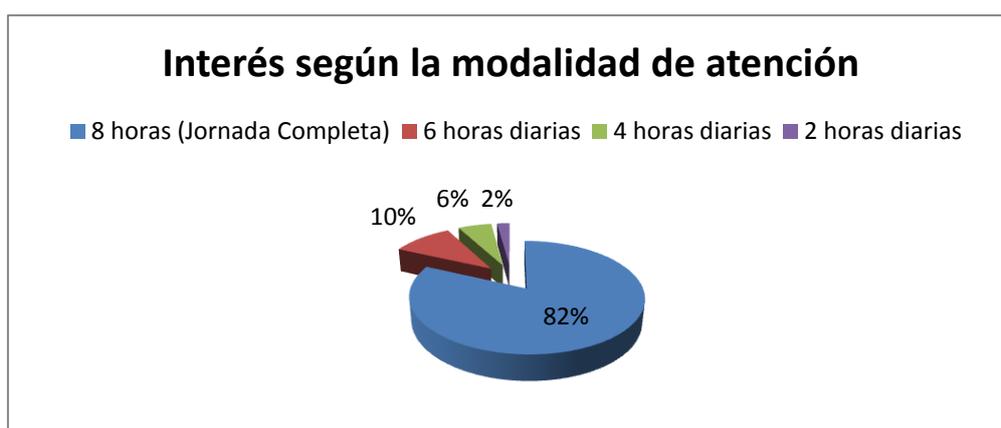


Figura 8. Pregunta 4 ¿Qué modalidad de atención preferiría para su familiar?

Fuente: Investigación de Campo

Elaboración: Martha Margarita Minaya Macías

De acuerdo a la figura 8, muestra que la modalidad en la que tendrían interés es del 82% correspondiente a 8 horas (jornada completa), mientras que los restantes 18% están divididos en opciones entre quienes quisieran contratar estos servicios por 6 horas (10%), 4 horas (6%) y por 2 horas (2%). Estos datos son importantes para dimensionar el proyecto (infraestructura física), pues la modalidad de jornada completa implica la habilitación de espacios donde los adultos mayores puedan tener una siesta después del almuerzo, entre otros requerimientos.

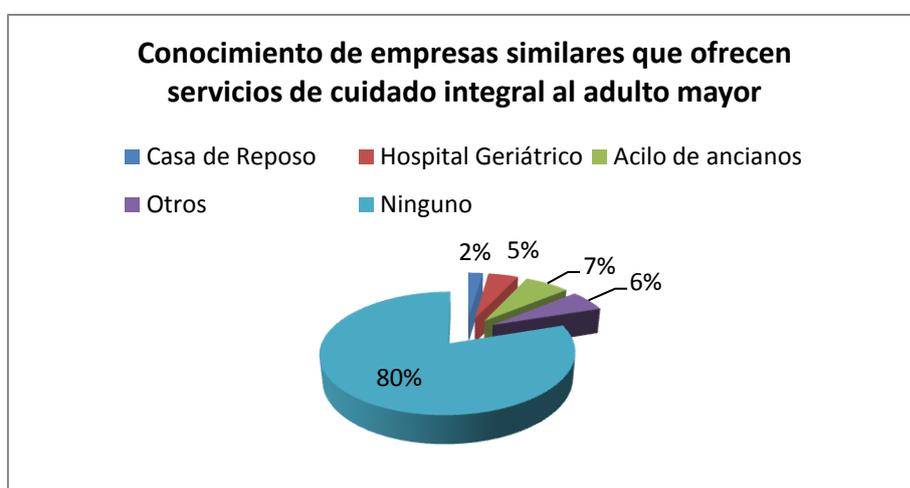


Figura 9. Pregunta 5 ¿Qué lugares usted conoce dentro o cerca del cantón El Carmen, que ofrezcan servicios de cuidado integral para el adulto mayor?

Fuente: Investigación de Campo

Elaboración: Martha Margarita Minaya Macías

Al ser consultados por la competencia, el 20% declara conocer empresas similares a la planteada en este plan de negocios, siendo el caso de que el 2% conocen de casas de reposo, el 5% de hospitales geriátricos, 7% oscilo de ancianos, el 6%, de otros lugares similares, sin embargo el porcentaje más elevado, alcanza un 80% que manifiestan no conocer algún lugar que ofrezcan servicios de cuidado integral para el adulto mayor, dentro o cerca del cantón El Carmen, lo que indica que la competencia es baja.

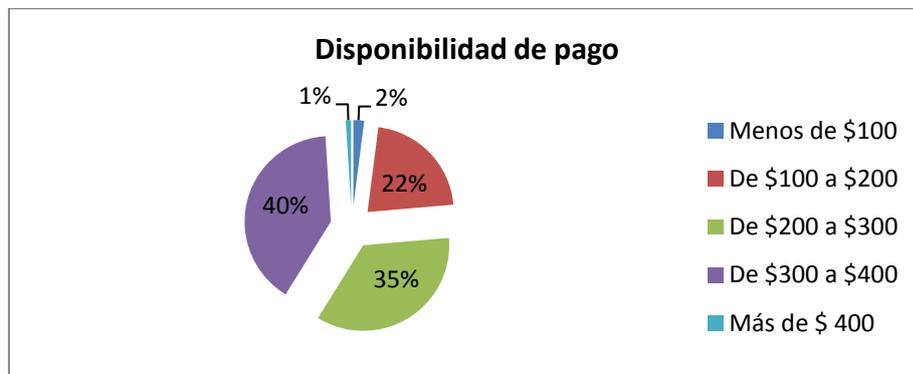


Figura 10. Pregunta 6 ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar usted mensualmente por brindarles un servicio de calidad a sus adultos mayores?

Fuente: Investigación de Campo

Elaboración: Martha Margarita Minaya Macías

Se aprecia que tan solo el 2% estaría dispuesto a pagar menos de \$100. El 22% estaría dispuesto a pagar entre \$100 a \$200 al mes por cada adulto mayor atendido en el Centro. El 35% estaría dispuesto a pagar de \$200 a \$300 dólares mensuales. El porcentaje más alto equivalente al 40% estaría dispuesto a cancelar entre \$300 a \$400, y tan solo un 1% más de \$400. Considerando la estructura de gastos que tienen en su familia, y que incluye a hijos estudiando en la universidad, el pago de las deudas y la mantención general de la casa, entre otros.

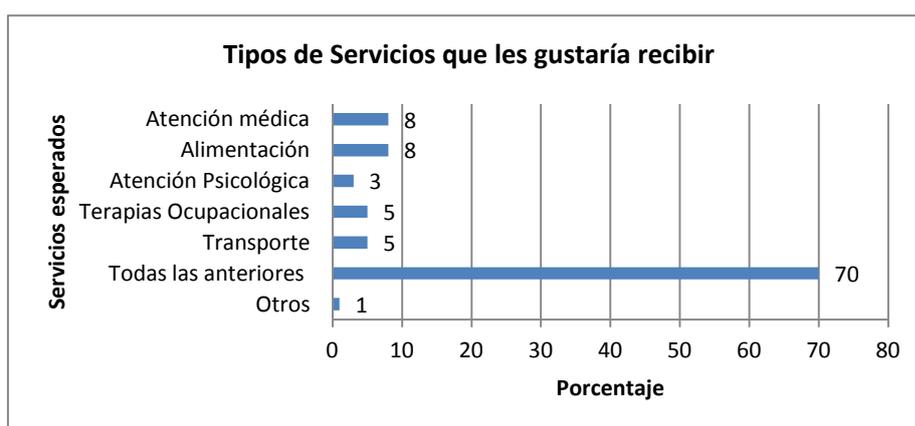


Figura 11. Pregunta 7 ¿Qué tipo de servicios le gustaría recibir en el centro de cuidado y atención integral para adultos mayores?

Fuente: Investigación de Campo

Elaboración: Martha Margarita Minaya Macías

Entre las personas interesadas, se observa gran interés por contar con los servicios de: atención médica, alimentación, atención psicológica, terapias ocupacionales, y transporte, alcanzando un 70%; por otro lado un 20% se encuentra distribuido en los servicios antes mencionados de manera individual y apenas el 1% que requieren otro tipo de servicios, éstos datos reflejados en la figura 11 muestran como la información es simultánea en relación a las preguntas anteriores y de acuerdo a los requerimientos de los familiares, si bien es cierto que un gran porcentaje elige dejar a sus familiares a tiempo completo, es evidente que para ello requieren también que se les brinde un servicio óptimo que cubran las necesidades requeridas por los adultos mayores.



Figura 12. Pregunta 8 ¿Qué horario escogería usted, para dejar al adulto mayor en el Centro de atención y cuidado integral?

Fuente: Investigación de Campo

Elaboración: Martha Margarita Minaya Macías

Finalmente, se aprecia que existe una mayor inclinación por tener a los adultos mayores durante todo el día (82%), mientras la segunda tendencia más marcada es dejarlos durante las mañanas (14%) y tan solo un 4% durante las tardes. Estos datos indican la necesidad e importancia de contar en los ambientes de un espacio para que los usuarios del servicio descansen, lo que se plasma en los siguientes apartados, según se verá.

2.4.2.4.5 Conclusiones del estudio de mercado

En gran parte de las familias ecuatorianas, se encuentran uno o varios adultos mayores, sin embargo en la actualidad se hace notable que muchas de éstas familias, optan por atender ellos mismos a los adultos mayores, sin embargo existen ciertos casos, como aquellos en los que ambos esposos trabajan y tienen hijos colegiales o universitarios en otras ciudades, o bien, pasan fuera de casa todo el día, en los que prefieren pedir a un vecino o conocido que les atienda al adulto mayor que se encuentra bajo la responsabilidad de cada familia e inclusive existen casos en que nadie los atiende, pero no porque sea su mejor opción, sino porque es la única elección con que cuentan.

Existe disponibilidad e interés en los familiares por contar con los servicios de un centro de atención diurno para adultos mayores, lo cual se constituye en un factor importante a considerar.

La mayor parte de las personas encuestadas tiene interés por contar con la atención de jornada completa, por lo que se debe prever un espacio específico para el descanso de los adultos mayores.

El porcentaje más alto de los encuestados está dispuesto a cancelar mensualmente entre \$ 300 a \$400, por los servicios de la empresa, información que sirve positivamente al proyecto como base para realizar los cálculos financieros respectivos y analizar la viabilidad del mismo.

Los servicios esperados son atención médica, alimentación, atención psicológica, terapias ocupacionales y transporte.

2.4.3 Promoción del servicio

La promoción del servicio refiere a todas las actividades relacionadas con el marketing del mismo, el cual orientado a la identificación y satisfacción de las necesidades y deseos, dando a conocer todos los beneficios del servicio y ayudando a convencer a los clientes objetivos de que el asistencia es mejor que cualquier otro.

Partiendo del estudio del comportamiento de los consumidores, en base al cual se diseñan estrategias y acciones con el fin de facilitar la interacción con los mismos se ejecutará marketing relacional, con el fin de generar relaciones rentables con los clientes.

El entorno del mercado en cuanto a la atención y cuidado integral de los adultos mayores muestra poca accesibilidad por su costo, y reducida difusión en las familias. Por lo cual es conveniente implantar en la mente del consumidor la idea de que el cuidado de adultos mayores es un servicio básico e indispensable (target específico); sobre todo porque se tratará con personas de clase media-alta.

2.4.4 Publicidad

El mercadeo y la publicidad son una forma de comunicación impersonal de largo alcance porque se utiliza medios masivos de comunicación como:

- Radial.
- Prensa escrita.
- Folletos.
- Hojas volantes.

- Redes sociales.

Teniendo como objetivos generales: informar, persuadir y recordar, por tal razón como estrategias de publicidad más importantes que se aplicaran serán:

- Las cuñas publicitarias en las principales radios del cantón El Carmen con cobertura local y regional (radios: Satélite FM., Eco FM., Horizonte FM., Puma FM. y Sonoradio FM).
- Periódico: El Diario Manabita cubriendo ¼ página los primeros domingos del mes en las sección de la revista durante el primer año.
- Folletos informativos y hojas volantes que se repartirán en los principales centros comerciales, y se distribuirá en el hospital y clínicas de la localidad.
- Página web del negocio, que servirá como información directa en la web y como plataforma para la recepción de pedidos del servicio al igual que en las redes sociales como Facebook y Twitter.

2.4.5 Políticas de precio

El precio es la clave del éxito del negocio, ya que al descomponerlo, el cliente se beneficia de un menor precio que en muchos casos él mismo asume voluntariamente, una parte importante del coste del servicio. El precio del servicio está basado en un análisis de la demanda, el cual determinó que las personas que se encuentran en el rango del grupo objetivo estarían dispuestos a contratar el servicio a un precio determinando.

Considerando los anteriores elementos, se fijan para cada mes el precio de atención modalidad jornada completa como pensión básica de \$ 350.⁰⁰ dólares americanos.

La pensión básica incluye los siguientes servicios:

- Chequeo médico básico (presión arterial, ritmo cardíaco, control de glucosa en pacientes diabéticos).
- Alimentación (incluye desayuno, almuerzo y aperitivo a media tarde).
- Control de medicamentos diarios
- Terapia ocupacional.
- Actividades dinámicas, descanso y oración
- Aseo personal
- Servicio de transporte

Además, periódicamente los usuarios podrán participar de actividades en ambientes externos, como paseos a los sitios de interés turístico, parques y museos de la ciudad, y eventualmente excursiones a las parroquias y recintos próximos. Todas las actividades serán consensuadas con los familiares y usuarios y tendrán un importe adicional, en función a la actividad que corresponda.

2.4.6 Plan de introducción al mercado

Para que los clientes potencien su fidelidad con el establecimiento se implementarán las siguientes acciones:

- Los 10 primeros clientes que ingresen al establecimiento, obtendrán un descuento del 10% del pago en el primer mes de estadía.
- Por el ingreso de 2 adultos mayores, el segundo obtiene un descuento del 25% del costo total en el primer mes.

- Por el pago anticipado de 3 meses en adelante, recibe un descuento del 10% en el último mes
- En fechas especiales como día del padre, día de la madre, navidad, año nuevo, recibirán regalos o algún tipo de detalles para incentivar la misma.
- Por el ingreso de cada persona, reciben de regalo un llavero o lapicero con el diseño del Centro de Atención para los Adultos Mayores “Edad Dorada”

2.4.7 Riesgos y oportunidades de mercado

El principal riesgo detectado es que se instalen negocios parecidos en el futuro, pero ello implicaría que se empiecen los estudios de mercado al momento en que la empresa propuesta comience sus operaciones. Las oportunidades están dadas principalmente por el envejecimiento de la población, pues a medida que los adultos mayores fallecen, sus propios hijos ocupan esa misma categoría en un lapso que puede ir de 10 años o menos (aquellos adultos mayores que actualmente tienen 70 años o más, con hijos mayores de 50 o más años según el MIES 2012).

2.4.8 Sistema y plan de ventas

Para los servicios diseñados, se plantea el plan de venta directa, que viene de la mano con la promoción que se haga por los diferentes canales de comunicación identificados. Una vez obtenido el contacto inicial con el cliente, sea el usuario final o un familiar, se coordina una visita a las instalaciones, de forma que puedan apreciar las condiciones físicas del lugar, con los ambientes acogedores, las áreas de trabajo y capacitación, de forma que se logre despertar el interés y se impulse la decisión final.

2.5 PRODUCCIÓN Y OPERACIONES

2.5.1 Especificaciones del producto

Servicio, “Son aquellas actividades (inmateriales) que se destinan directamente o indirectamente a satisfacer las necesidades humana” (EDUCARM, 2005).

El Centro de atención y cuidado integral diurno para adultos mayores (CACIDAM), denominado así a los centros de cuidado diario, en los que los adultos/as mayores usuarios del centro encuentran un lugar apropiado para desarrollarse con autonomía y además interactúen con personas de edades similares.

El servicio se desarrollará como un Centro de día, convirtiéndose en una institución cuya atención es con un horario limitado, mismo que se extiende desde la mañana hasta la tarde es decir de 08h00 – 16h00 y de lunes a viernes, por lo que los adultos mayores se reintegran a finales de la tarde a sus hogares y el fin de semana lo dedican al ámbito familiar.

El CACIDAM “Edad Dorada”, prestará sus servicios a las personas de la tercera edad, con el afán de hacer que sus adultos mayores se sientan en casa, mantengan la armonía, conozcan a otras personas de su misma edad y compartir momentos agradables también junto a seres que velan por su bienestar, destacando la intangibilidad, es decir que durante la permanencia del adulto mayor en el centro, se podrá comprobar la calidad del servicio, trato justo, con calidad y condición humana, para las personas quienes han decidido convivir con otras en etapa longevo.

La calidad del servicio ofrecido en el CACIDAM “Edad Dorada” puede variar considerablemente según la persona, el momento, el lugar y la forma en

que es brindado. El servicio es consumido en el momento en que las personas de la tercera edad ingresan al Centro hasta que ellos lo decidan, atendiendo a dos clases de adultos mayores: independientes y autónomos.

Trimestralmente se abrirán cursos de talleres culturales como: danza, música, teatro, entre otros, con una duración máxima de 1 mes. Anualmente se realizarán excursiones en lugares turísticos del cantón El Carmen y fuera de la ciudad.

Una norma del Centro para adultos “Edad Dorada” es el de informar a los familiares de cada uno del estado físico y anímico de los usuarios, para lo cual se establecerá previamente la cita con el responsable del adulto estableciendo fecha y hora de atención personalizada.

2.5.2 Descripción del proceso de atención y servicio al usuario

El servicio posee características que lo hacen diferente al servicio informal, las bondades que posee ayudan a crear valor agregado, así el cliente sentirá una satisfacción adicional al contratar el servicio que ofrece el CACIDAM “Edad Dorada”, que está basado en el profesionalismo del recurso humano, su calidez humana y altos valores éticos.

2.5.3 Diagrama de flujo del proceso

Para determinar el diagrama de flujo de procesos de atención que brinda el CACIDAM “Edad Dorada”, se tomarán en cuenta las simbologías con su respectiva representatividad que se detalla a continuación según (Pleguezuelos, 1999).

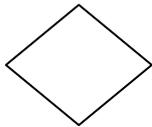
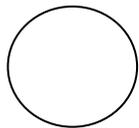
SIMBOLOGÍA	DESCRIPCIÓN
	<p>Terminal: Indica el inicio a la terminación del flujo del proceso</p>
	<p>Decisión: Indica un punto en el flujo en que se produce una bifurcación del tipo “SI” – “NO”</p>
	<p>Actividad: Representa una actividad llevada a cabo en el proceso</p>
	<p>Documento: Se refiere a un documento utilizado en el proceso, se genere o salga del proceso</p>
	<p>Inspección / Firma: Empleado para aquellas acciones que requieren una supervisión como una firma o un visto bueno</p>
	<p>Línea de Flujo: Proporciona indicación sobre el sentido de flujo del proceso</p>

Tabla 9. Simbología y detalle del Diagrama de flujo de procesos

Fuente: AltecoConsultores

Elaboración: Martha Margarita Minaya Macías

Para el centro de atención al cliente, se refleja el diagrama de flujo de la siguiente manera:

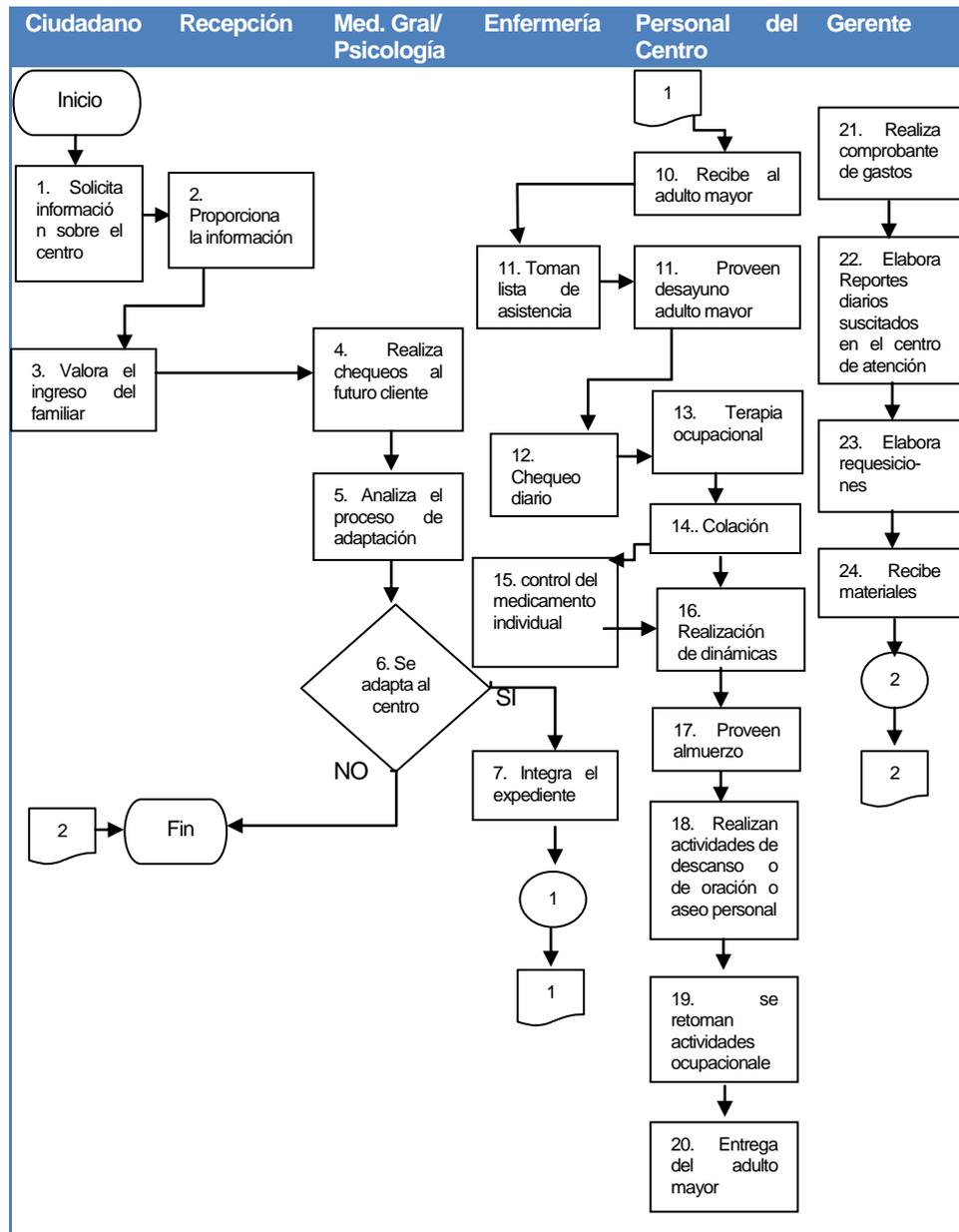


Figura 13. Flujograma del proceso

Fuente: Investigación de Campo
 Elaboración: Martha Margarita Minaya Macías

2.5.4 Características de la tecnología

El requerimiento de tecnología para el proyecto surge en los sistemas informáticos, empleados para registrar a cada uno de los clientes y llevarles un control exhaustivo de su historial personal, dentro del CACIDAM “Edad Dorada”, el cual incluirá reconocimientos de medicamentos que consume, chequeos médicos, entre otros, permitiendo que éste procesos sistemático mejore la eficiencia y eficacia en cuanto al control personalizado de cada usuario.

2.5.5 Equipos e instalaciones

Muebles y Equipos de Oficina	Cantidad	Unidad
Computador	2	Unidad
Software MedicalApp	2	Unidad
Impresora	2	Unidad
Sillas de oficina	3	Unidad
Escritorio	3	Unidad
Archivador metálico	2	Unidad
Telefax	2	Unidad
Extintor	2	Unidad
Equipo de audio y Sonido	1	Unidad
Proyector	1	Unidad
Mesas	10	Unidad
Sillas	40	Unidad

Tabla 10. Muebles y Equipos de oficina

Fuente: Investigación de Campo

Elaboración: Martha Margarita Minaya Macías

Vehículo	Cantidad	Unidad
EQUIPOS DE ACTIVIDAD FÍSICA		
Furgoneta 16 pasajeros	1	Unidad

Tabla 11. Vehículo

Fuente: Investigación de Campo

Elaboración: Martha Margarita Minaya Macías

Equipos Médicos	Cantidad	Unidad
ENFERMERÍA		
Camillas	6	Unidad
Cama Metálica	20	Unidad
Fonendoscopio	1	Unidad
Lámpara cuello de ganso	1	Unidad
Electroestimuladores nerviosos	1	Unidad
Medidor de presión arterial	1	Unidad
Botiquines de primeros auxilios	3	Unidad

Tabla 12. Equipos e instalaciones (enfermería)

Fuente: Investigación de Campo

Elaboración: Martha Margarita Minaya Macías

Muebles y Enseres	Cantidad	Unidad
MUEBLES Y ENSERES DE COCINA		
Cocina industrial con horno 5 fuegos	1	Unidad
Extractor de olores	1	Unidad
Procesador de alimentos	1	Unidad
Refrigerador	1	Unidad
Horno microondas	1	Unidad
Dispensador de Jugos	1	Unidad
Estanterías	1	Unidad
Licuada	1	Unidad
Pelador de Papas	1	Unidad
Marmitas	1	Unidad
Tren de lavado de cocina	1	Unidad
Vajilla	30	Unidad
Cubiertos	30	Unidad
Dispensador de agua	2	Unidad
Mesas	10	Unidad
Sillas	40	Unidad

Tabla 13. Muebles y enseres de cocina

Fuente: Investigación de Campo

Elaboración: Martha Margarita Minaya Macías

2.5.6 Proveedores

En cuanto a los proveedores se puede mencionar que se trata de entidades que prestan sus servicios a nivel nacional, las cuales se dedican a la producción y comercialización de toda clase de alimentos e insumos necesarios para el cuidado del adulto mayor.

En este caso se necesita básicamente tres distribuidores principales: de muebles y enseres, de medicina, y finalmente de alimentos. A continuación, se identifican los principales proveedores con los que podría contar la casa hogar.

- CERAPRO: Empresa dedicada a la producción y comercialización de muebles hospitalarios, sillonería, estaciones de trabajo, masas.
- LP Distribuidor, dedicada a la producción y comercialización de juegos de comedor, sillas en metal y madera y todo tipo de estaciones de trabajo.
- FAMIN: Empresa dedicada a la producción y comercialización de equipos de refrigeración.
- RESIFLEX: Empresa dedicada a la comercialización y producción de colchones.
- Chaide y Chaide: Empresa dedicada a la comercialización y producción de colchones.
- Casa de la espuma: Empresa dedicada a la comercialización y producción de colchones y esponjas.
- Medicina y salud: Empresa dedicada a la comercialización de equipos para hospitales.

- Gastrotecnia: Empresa dedicada a la comercialización de equipos de gastronomía y lavandería industrial.
- Concorde: Empresa dedicada a la comercialización de vajillas, cristalería, utensilios de cocina, cocinas.
- Farmacias Cruz Azul y Sana Sana: Empresas dedicadas a la distribución de medicina.
- Pronaca: Procesadora Nacional de alimentos, dedicada a la distribución de productos cárnicos, conservas, arroz, y huevos. Marcas: Mr. Pollo, Mr. Pavo, Mr. Chanco, Mr. Fish, Mr. Cook, Gustadina, Indaves, y Fritz.
- Supermaxi: Cadena de supermercados, dedicada a la comercialización y producción de todo tipo de alimentos y suministros de limpieza y aseo corporal.
- Mercado Mayorista, dedicado a la comercialización de alimentos de la canasta básica.

Cabe mencionar que existen diversas empresas dedicadas a esta rama, razón por la cual se considera que su poder de negociación es de carácter bajo ya que existe comercialización masiva, por lo que carecen de poder de negociación, siendo esto una ventaja para la centro de cuidado integral para adultos mayores “Edad Dorada”.

2.5.7 Manejo de inventarios

Los inventarios serán administrados por la secretaria, con supervisión constante de la gerente general.

2.5.8 Diseño y distribución de la planta y oficina

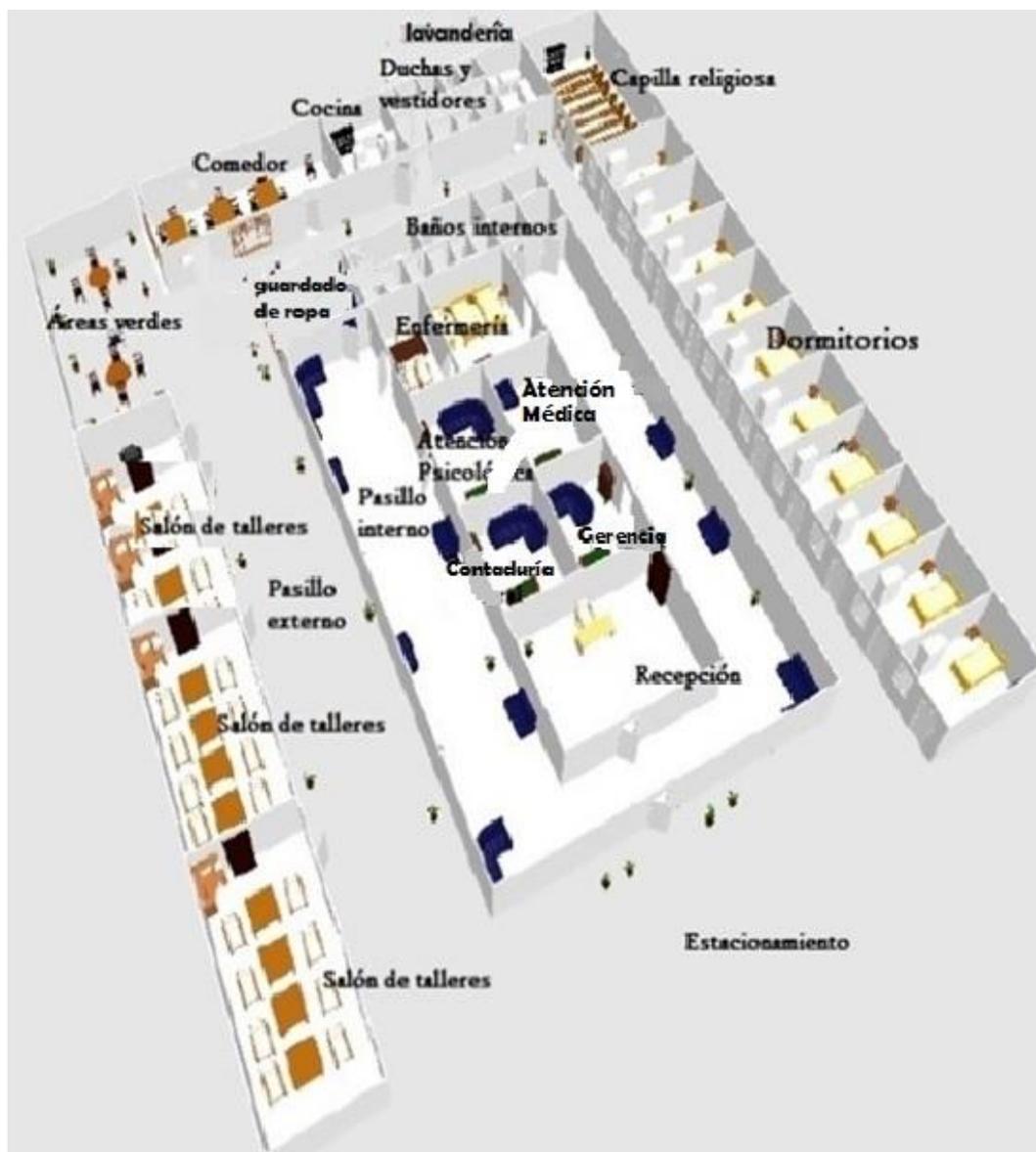


Figura 14. Plano del Centro de Atención y Cuidado para Adultos Mayores “Edad Dorada”

Fuente: Investigación de Campo

Elaboración: Martha Margarita Minaya Macías



Figura 15. Logotipo

Elaboración: Martha Margarita Minaya Macías

2.5.9 Cadenas de valor y funcionamiento

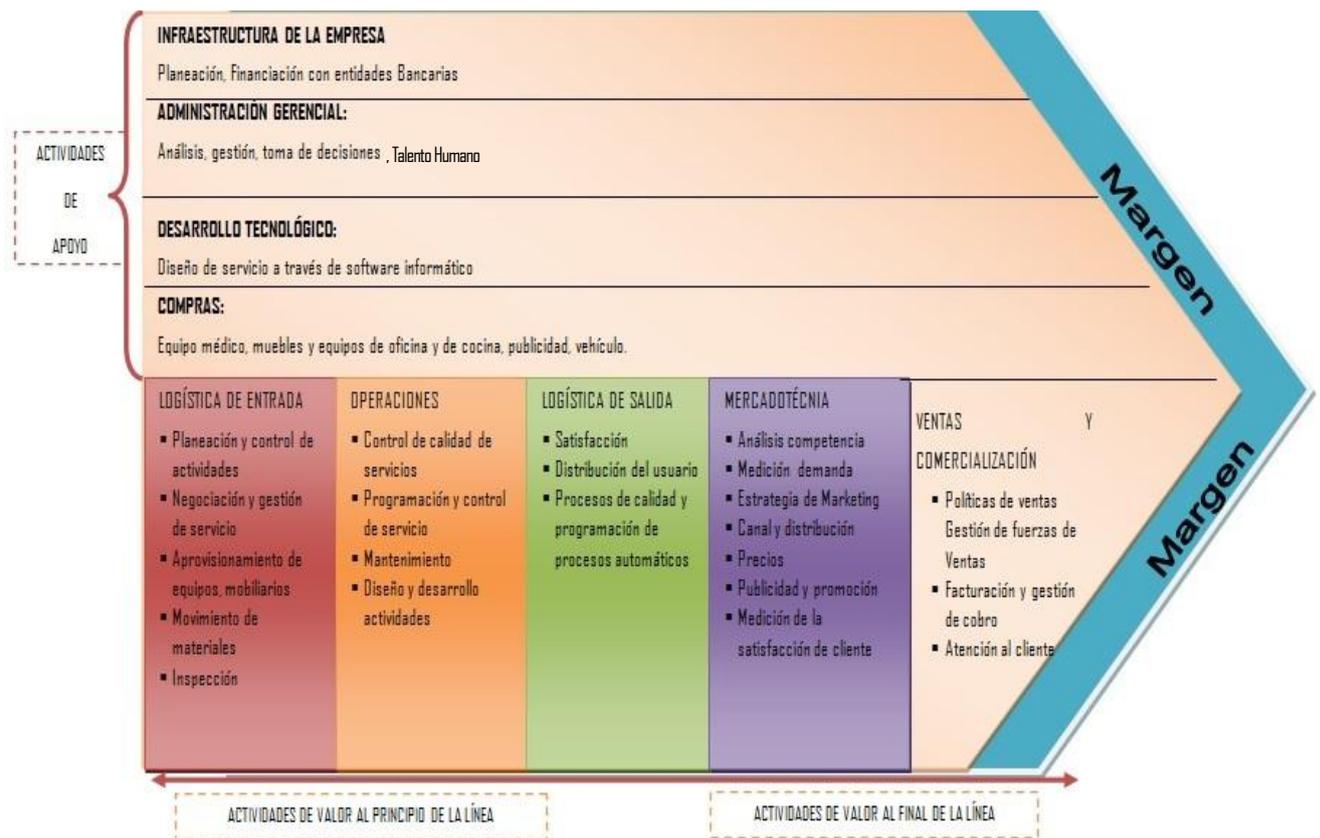


Figura 16. Cadena de Valor y Funcionamiento

Fuente: Investigación de Campo

Elaboración: Martha Margarita Minaya Macías

Esta figura permite especificar la cadena de valor del negocio, que parte por la infraestructura y equipamiento instalados, e incluye los procesos de administración de la gerencia, compras, logística de entrada, y otros pasos, hasta las ventas y comercialización, que derivan en los márgenes de utilidad que se aspira mediante el negocio.

2.5.10 Actividades básicas:

2.5.10.1 Aseo permanente.

Tomando en cuenta la capacidad física de los adultos mayores se establece que en promedio una persona tarda en asearse alrededor de una hora en la mañana, media hora entre el día y media hora en la tarde; por lo tanto se necesitarán 60 horas mes para esta actividad.

2.5.10.2 Alimentación permanente:

Con relación a la capacidad de procesamiento de los alimentos que deben ingerir los adultos mayores se determina que es necesario un promedio de una hora diaria, alcanzando las 60 horas mensuales respectivamente, ya que poseen características especiales para desarrollar esta función.

2.5.10.3 Reposo (Siestas, tiempo libre):

En cuanto al tiempo de descanso, se destinará para esta dinámica 60 horas mensuales, puesto que el adulto mayor necesita mayor cantidad de reposo después de cada actividad.

2.5.10.4 Privacidad:

El tiempo determinado para esta actividad personal es de una hora diaria, misma que equivale a 20 horas mensuales, que serán utilizadas de la manera que el adulto mayor estime conveniente (visitas, lecturas, etc.).

2.5.10.5 Hora social y esparcimiento:

Con el fin de alcanzar una interrelación social entre los adultos mayores que comparten sus convivencias, se determina 20 horas mensuales, divididas en una hora diaria.

2.5.11 Actividades especiales:

2.5.11.1 Revisión médica fisiatra:

Por las condiciones físicas especiales que atraviesa el adulto mayor, es necesario un control fisiátrico personalizado de mínimo una hora semanal, puesto que la Centro de atención y cuidado integral diurno para adultos mayores "Edad Dorada", presta sus servicios a un promedio de 45 personas mensuales.

2.5.11.2 Revisión médica psicólogo:

Con el propósito de mantener la salud mental y mejorar la autoestima del adulto mayor, se determina 20 horas mensuales para esta actividad de vital importancia.

2.5.11.3 Terapia psicológica:

Para esta actividad se propone la implantación por medio del profesional idóneo, un tiempo de terapia de 12 horas mensuales, equivalente a 3 horas semanales de manera individual.

2.5.11.4 Dinámicas:

Mediante la implementación de juegos, se desea mantener activo física y mentalmente al adulto mayor, con la finalidad de brindar regocijo y distracción, mejorando de esta forma su estado anímico.

2.5.11.5 Meditación:

Buscando la tranquilidad y paz interior del adulto mayor, se destina 20 horas mensuales a esta actividad, respetando sus creencias religiosas y o espirituales.

2.5.12 Actividades del Personal del Centro de Atención y Cuidado Integral Diurno para Adultos Mayores.

2.5.12.1 Aseo del Centro:

Esta actividad se centra en las siguientes áreas como son:

- **Cocina y comedor:** puesto que de la cocción de los alimentos depende en gran medida la salud orgánica del adulto mayor, es de vital importancia mantener el orden y la limpieza de los implementos de cocina y de donde se los van a servir.
- **Servicios higiénicos, duchas, vestidores, lavanderías:** tomando en cuenta la desgastada salud que posee el adulto mayor es muy necesario

que esta área se mantenga desinfectada, puesto que está en constante uso.

- **Dormitorios:** una manera de mejorar el confort y estadía del adulto mayor en la casa hogar es adecuar y mantener el orden y limpieza en las diferentes habitaciones.
- **Sala de talleres:** con el fin de lograr un ambiente acogedor, es necesario adecuar la estancia de manera que permita al adulto mayor realizar de la forma más cómoda las diferentes actividades sociales.

Al igual que los demás lugares como las áreas verdes, enfermería, pasillos, debido a que la limpieza e higiene es un aspecto importante que garantiza la comodidad y calidad del servicio.

2.5.12.2 Aseo del adulto mayor:

Con respecto al aseo del adulto mayor, se destinará una hora en caso de que este pueda realizar esta actividad sin ningún tipo de ayuda, caso contrario se destinará para esta actividad 30 minutos.

- **Vestir Adulto mayor:**

Esta actividad tendrá relación con el aspecto anteriormente mencionado (aseo del adulto mayor), para la cual se destinará 20 minutos.

2.5.12.3 Preparación de alimentos:

Para esta actividad de vital importancia, se destinarán cuatro horas diarias.

- **Servir alimentos:**

Esta actividad se la realizará tres veces al día, puesto que de esta manera se logra una adecuada nutrición para el adulto mayor, para lo cual se destina un tiempo de una hora por cada comida, lo que vendría a constituirse en tres horas diarias distribuidas en desayuno, almuerzo y aperitivo a media tarde.

- **Limpieza de cocina:**

La ejecución de esta actividad, tiene una repetición de tres veces diarias, puesto que se sirven tres comidas diarias (desayuno, almuerzo y aperitivo a media tarde), para dicha acción se destina un tiempo de 30 minutos por cada limpieza.

2.5.12.4. Suministro de medicina:

Esta actividad dependerá de la complejidad del suministro del medicamento prescrito, para la cual se destina un tiempo de 10 minutos.

2.5.13 Análisis de capacidad

La capacidad del negocio es el máximo nivel de actividad productiva de la empresa. Para el presente proyecto esta capacidad se determinó tomando en cuenta la demanda potencial, que es de 540 adultos mayores, que serían atendidos durante el primer año. El siguiente cuadro contiene el detalle de la capacidad instalada:

Área	Muebles, equipos y utensilios	Nº
Dormitorio	Camas	20
Comedor	Mesas	10
	Sillas	40
	Vajilla	30
Talleres	Mesas	10
	Sillas	20
Iglesia	Sillas	20
Total espacio individual requerido		150

Tabla 14. Capacidad instalada del Centro

Fuente: Investigación de Campo

Elaboración: Martha Margarita Minaya Macías

Estos datos, implican la necesidad de una planificación cautelosa del negocio. Si bien es cierto que la inversión debe corresponder a los objetivos que se planteen, se debe evitar en todo momento el sobredimensionamiento del proyecto, y en el futuro se analizaría el requerimiento tanto de la reinversión en nuevo mobiliario como en nuevo personal a contratar.

2.5.14 Procedimiento de mejora continua

Se presenta un compendio de las principales actividades que cada una de las instituciones deben desarrollar, con respecto a la población adulta mayor en Ecuador, funciones que no se cumplen a cabalidad debido a factores económicos, políticos y sociales que existe en el sector.

INSTITUCIÓN	FUNCIÓN
El Instituto Nacional de Investigaciones Gerontológicas (INIGER)	Otorgar el permiso respectivo de funcionamiento para centros de apoyo al adulto mayor, así mismo busca su fortalecimiento, puesto que es el órgano ejecutor de las acciones de investigación del envejecimiento.
Ministerio de Salud	Trabaja coordinadamente con instituciones Sociales, públicas y privadas que cuidan de los adultos mayores.
Ministerio de Bienestar Social	Favorece la permanencia del adulto mayor en su ambiente de vida durante el mayor tiempo posible, a través de ayuda social.
El Ministerio de Finanzas, La Comisión Interventora y Representantes de los Jubilados	Ahondan esfuerzos por el cumplimiento del pago de la deuda del gobierno con el IESS para que se fijen los bonos parciales establecidos por la Constitución, a través del incremento automático de pensiones.
Subcomisión de las Personas de la Tercera Edad	Elabora un Plan Operativo sobre los Derechos de las Personas de la Tercera Edad que incluyen un conjunto de acciones en beneficio de este sector.
La Defensoría del Pueblo	Ejecuta una campaña de defensa a la tercera edad con más de 650 quejas evacuadas durante los 2 últimos años.

Tabla 15. Principales funciones de las instituciones para con la población adulta mayor

Fuente: Investigación de Campo

Elaboración: Martha Margarita Minaya Macías

2.5.14.1 En las instalaciones.

- Implantación de señalización de áreas de trabajo.
- Adecuación de casa hogar de acuerdo a las necesidades del adulto mayor.
- Implementación de sistemas contra incendios y alarmas.

2.5.14.2 En el personal.

- Se contratará con personal que tenga competencias (conocimientos, habilidades y destrezas; y, valores) en cuanto a cuidados geriátricos.

2.5.14.3 En los clientes.

- Implantación de horarios para cada una de las actividades.
- Atención permanente a las necesidades del adulto mayor

2.5.14.4 Valores.

- Amor y dedicación hacia los adultos mayores.
- Compromiso de obsequiarle una mejor calidad de vida a los adultos mayores.
- Crear conciencia de la importancia de la "Responsabilidad Social" como valor integral de todo ser humano.

2.5.14.5 Atributos.

- La ética como principio enriquecedor de la gestión del Centro.
- La solidaridad como norte y guía de las acciones de la empresa.

- La perseverancia como energía impulsadora de los propósitos planteados en la entidad.
- La capacitación como herramienta fundamental que garantice la permanencia y agregue valor a la labor del negocio.

2.6 ORGANIZACIÓN

2.6.1 Estructura organizacional

La estructura organizacional establecida para la Centro de Atención y cuidado integral diurno para adultos mayores “Edad Dorada”, se determina en tres áreas de gestión como son: Área Administrativa, Área de salud y atención, y Área de Apoyo, las cuales cumplen con funciones específicas que contribuirán al desarrollo organizacional de la empresa.

2.6.1.1 Área administrativa.

Esta área tiene a cargo entre sus funciones principales velar por la seguridad y bienestar de los clientes.

En esta área se localiza al gerente general, quien es responsable de todo lo relacionado con la función del Centro, es decir, la gestión del negocio, en cuanto a la toma de decisiones, compra de insumos, administración del personal, bases de datos, negociaciones, financiamiento, entre otros. Así mismo se integran en ésta área un Asistente y un Contador, quien estará bajo su cargo la exigencia básica para poder desarrollar satisfactoriamente la función financiera en los términos descritos anteriormente. Estas tareas han de garantizar un correcto funcionamiento interno del departamento, así como una apropiada coordinación con el resto de las áreas funcionales de la empresa. Si la información financiera no es correcta, difícilmente se podrá optar entre

alternativas distintas de desarrollo del negocio. Si faltan datos financieros o son inadecuados los que se utilizan, será difícil detectar los problemas a tiempo y en consecuencia no se podrán aplicar las medidas correctoras necesarias.

Básicamente, la función financiera puede descomponerse en cuatro áreas de responsabilidad:

- Funciones de control y planificación, incluyendo el sistema de información contable.
- Funciones derivadas del manejo, control y protección de la tesorería y otros activos líquidos, identificadas usualmente con las del tesorero.
- Funciones financieras diversas o de carácter atípico.
- Funciones derivadas de servicios auxiliares establecidos bajo la responsabilidad del departamento financiero.

2.6.1.2 Área de salud y atención.

El personal de apoyo de la casa hogar es imprescindible puesto que colaborará con el aseo, cuidados, mantenimientos médicos, distracción, y seguridad de los adultos mayores, así como de las actividades relacionadas con la alimentación, recreando un ambiente agradable y excelente atención a los clientes. El personal requerido para esta área es:

- Psicólogo.
- Enfermera profesional.
- Técnico en terapia ocupacional.
- Nutricionista y Auxiliar de nutrición.
- Especialista en fisioterapia y rehabilitación.

2.6.1.3 Área de servicio

El personal de apoyo de la del Centro Geriátrico, es imprescindible puesto que colaborará con la transportación de los usuarios, el aseo, mantenimiento, y seguridad de la empresa, consolidando, de esta manera, la buena imagen de la casa hogar y el confort de los clientes. El personal requerido para esta área es el siguiente: chofer, conserje y guardia.

La estructura orgánica de la microempresa es de carácter vertical donde se observa la jerarquía de arriba hacia abajo:

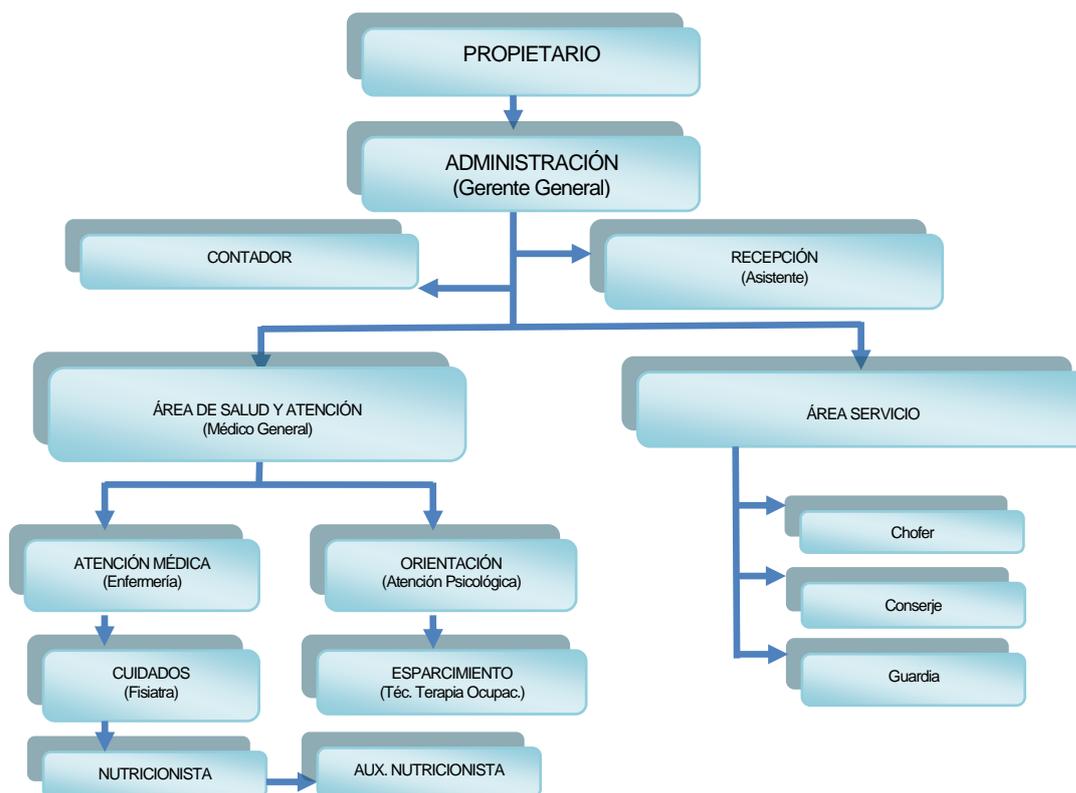


Figura 17. Organigrama

Fuente: Investigación de campo

Elaboración: Martha Margarita Minaya Macías

2.6.3 Funciones específicas por puesto

NOMBRE DEL CARGO:	Médico General
NÚMERO DE PERSONAS ASIGNADAS AL CARGO:	1 persona
MISIÓN DEL CARGO SUPERVISADO POR:	Brindar servicios médicos preventivos y curativos, atendiendo y examinando a pacientes en general
<p>PERFIL:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Título Profesional de Médico General • Experiencia 1 año • Conocimiento en medicina general 	
FUNCIONES PRINCIPALES	<ul style="list-style-type: none"> • Realiza consultas médicas diarias. • Diagnostica y prescribe tratamientos médicos a los pacientes. • Refiere a los pacientes a consulta especializada cuando el caso lo amerite. • Lleva el control diario de consultas y registro estadístico de las enfermedades que se presentan. • Hace seguimiento a los tratamientos de pacientes. • Elabora historias médicas de los pacientes. • Elabora, firma y convalida certificados médicos. • Planifica y dicta charlas y programas de medicina preventiva y curativa. • Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización. • Elabora informes periódicos de las actividades realizadas
RESPONSABILIDADES ASIGNADAS AL CARGO	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de asistir casos de emergencia. • Administrar medicamentos, aplica tratamientos y controlar permanentemente la salud de los usuarios.
ATRIBUCIONES ASIGNADAS AL CARGO	<ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisiones en técnicas para tratar enfermedades y heridas, para diagnósticos rutinarios.

Tabla 16. Manual de funciones para el gerente general

Fuente: Investigación de Campo

Elaboración: Martha Margarita Minaya Macías

NOMBRE DEL CARGO:	Gerente General
NÚMERO DE PERSONAS ASIGNADAS AL CARGO:	1 persona
MISIÓN DEL CARGO SUPERVISADO POR:	Gestionar el funcionamiento eficaz de la empresa
<p>PERFIL:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Título Profesional de gerencia, comercial o afines • Experiencia 1 año • Manejo de todos los procesos productivos. • Conocimiento de procesos administrativos. • Poder de negociación 	
FUNCIONES PRINCIPALES	<ul style="list-style-type: none"> • Dirigir el manejo de actividades de la empresa. • Controlar el cumplimiento de los planes propuestos. • Establecer políticas de dirección y control de la empresa. • Analizar y aprobar propuestas de los subordinados y los demás que sean incorporados dentro de su puesto de trabajo.
RESPONSABILIDADES ASIGNADAS AL CARGO	<ul style="list-style-type: none"> • Representar legalmente a la empresa. • Responsable del funcionamiento de la empresa. • Responsable de la seguridad de la empresa y trabajadores
ATRIBUCIONES ASIGNADAS AL CARGO	<ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisiones. • Conocimiento del mercado inmerso.

Tabla 17. Manual de funciones para el gerente general

Fuente: Investigación de Campo

Elaboración: Martha Margarita Minaya Macías

NOMBRE DEL CARGO:	CONTADOR
NÚMERO DE PERSONAS ASIGNADAS AL CARGO:	1 persona
MISIÓN DEL CARGO	<i>Llevar un control contable eficaz</i>
SUPERVISADO POR:	<i>Gerente General</i>
<p>PERFIL:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Título Profesional de gerencia, comercial o afines • Experiencia 1 año 	
<p>FUNCIONES PRINCIPALES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Llevar al día la contabilidad • Emitir retenciones • Declaraciones mensuales del IVA y retenciones. • Rol de pagos mensuales • Asignación de presupuestos • Cierres del movimiento financiero • Evaluación de desempeño de trabajadores. • Controlar el cumplimiento de resultados esperados; y, • Las demás que sean incorporados dentro de su puesto de trabajo.
<p>RESPONSABILIDADES ASIGNADAS AL CARGO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento contable. • Emitir información financiera. • Mejoramiento continuo.
<p>ATRIBUCIONES ASIGNADAS AL CARGO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisiones. • Conocimiento minucioso del proceso y sus actividades. • Garantizar la regularidad de la transacción financiera • Conocimiento Financiero • Conocimiento Fiscal
<p>ÁREAS RELACIONADAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gerencia General

Tabla 18. Manual de funciones para el contador

Fuente: Investigación de Campo

Elaboración: Martha Margarita Minaya Macías

NOMBRE DEL CARGO:	FISIOTERAPIA Y REHABILITACIÓN
NÚMERO DE PERSONAS ASIGNADAS AL CARGO:	4 persona
MISIÓN DEL CARGO	<i>Velar por la salud del adulto mayor</i>
SUPERVISADO POR:	<i>Gerente General</i>
<p>PERFIL:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que fueran especialistas. • Con más de 10 años de experiencia en el servicio. • Que fueran máster, doctores en ciencias o con categoría docente. 	
FUNCIONES PRINCIPALES	<ul style="list-style-type: none"> • Rehabilitación del adulto mayor. • Atención integrada e interdisciplinaria • Y las demás que sean incorporados dentro de su puesto de trabajo.
RESPONSABILIDADES ASIGNADAS AL CARGO	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación y tratamiento del adulto mayor • Recuperación integral del paciente.
ATRIBUCIONES ASIGNADAS AL CARGO	<ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisiones en cuanto a la salud del adulto mayor. • Conocimiento minucioso de su especialidad. • Garantizar tratamientos.
ÁREAS RELACIONADAS	<ul style="list-style-type: none"> • Enfermeras, psicólogo, personal de actividades recreacionales.

Tabla 19. Manual de funciones para el fisiatra

Fuente: Investigación de Campo

Elaboración: Martha Margarita Minaya Macías

NOMBRE DEL CARGO:	PSICÓLOGO
NÚMERO DE PERSONAS ASIGNADAS AL CARGO:	1 persona
MISIÓN DEL CARGO	Velar por la salud del adulto mayor
SUPERVISADO POR:	Gerente General
<p>PERFIL:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que fueran especialistas. • Con más de 10 años de experiencia en el servicio. • Que fueran máster, doctores en ciencias o con categoría docente. 	
FUNCIONES PRINCIPALES	<ul style="list-style-type: none"> • Rehabilitación del adulto mayor. • Atención integrada e interdisciplinaria • Y las demás que sean incorporados dentro de su puesto de trabajo.
RESPONSABILIDADES ASIGNADAS AL CARGO	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación y tratamiento del adulto mayor • Recuperación integral del paciente.
ATRIBUCIONES ASIGNADAS AL CARGO	<ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisiones en cuanto a la salud del adulto mayor. • Conocimiento minucioso de su especialidad. • Garantizar tratamientos.
ÁREAS RELACIONADAS	<ul style="list-style-type: none"> • Enfermeras, psicólogo, personal de actividades recreacionales.

Tabla 20. Manual de funciones para el psicólogo

Fuente: Investigación de Campo

Elaboración: Martha Margarita Minaya Macías

NOMBRE DEL CARGO:	ENFERMERA
NÚMERO DE PERSONAS ASIGNADAS AL CARGO:	1 persona
MISIÓN DEL CARGO	Velar por la salud del adulto mayor
SUPERVISADO POR:	Dr. Fisiatra
<p>PERFIL:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Licenciadas que hubieran sido técnicas con anterioridad. • Con 10 años o más de experiencia. • Con categoría docente o maestría. 	
FUNCIONES PRINCIPALES	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar las respuestas del individuo, a tratamientos. • Ejecutar actividades de prevención y protección de las enfermedades. • Ejecutar técnicas y procedimientos de enfermería en el ámbito de su competencia. • Cuidado general del adulto mayor. • Y las demás que sean incorporados dentro de su puesto de trabajo.
RESPONSABILIDADES ASIGNADAS AL CARGO	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecutar actividades de prevención y protección de las enfermedades al adulto mayor. • Ejecutar actividades de curación y cuidados paliativos al individuo. • Ejecutar actividades de rehabilitación y reinserción social al adulto mayor.
ATRIBUCIONES ASIGNADAS AL CARGO	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento minucioso de su especialidad.
ÁREAS RELACIONADAS	<ul style="list-style-type: none"> • Fisiatra, psicólogo, personal de actividades recreacionales.

Tabla 21. Manual de funciones para enfermera

Fuente: Investigación de Campo

Elaboración: Martha Margarita Minaya Macías

NOMBRE DEL CARGO:	ASISTENTE
NÚMERO DE PERSONAS ASIGNADAS AL CARGO:	1 persona
MISIÓN DEL CARGO	Asistente de Gerencias
SUPERVISADO POR:	Gerente General
PERFIL: <ul style="list-style-type: none"> • Excelente redacción y ortografía. • Facilidad de expresión verbal y escrita • Persona proactiva, y organizada • Dominio de Windows, Microsoft Office, Office, Linux e Internet. • Desempeñarse eficientemente en cualquier Área Administrativa. • Conocimientos en el área de logística, Créditos, Cobranzas y Atención al Cliente. • Aptitudes para la organización. • Dinámica y entusiasta. • Habilidades para el planeamiento, innovación, motivación, liderazgo y toma de decisiones • Capacidad de trabajar en equipo y bajo presión. 	
FUNCIONES PRINCIPALES	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar a su jefe un apoyo incondicional con las tereas establecida, además de acompañar en la vigilancia de los procesos a seguir en el área de mercadeo. • Reclutar las solicitudes de servicios por parte del departamento de servicio al cliente. • Recibir e informar asuntos que tenga que ver con el departamento correspondiente para que todos estemos informados y desarrollar bien el trabajo asignado. • Atender y orientar al público que solicite los servicios de una manera cortés y amable para que la información sea más fluida y clara. • Y las demás que sean incorporados dentro de su puesto de trabajo.
RESPONSABILIDADES ASIGNADAS AL CARGO	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de decepcionar, registrar, y distribuir, la correspondencia de gerencia. • Recepción de mensajes telefónicos de gerencia. • Mantener actualizados archivos físicos y en base de datos.
ATRIBUCIONES ASIGNADAS AL CARGO	<ul style="list-style-type: none"> • Control de fondo fijo (caja chica) de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos para tal función.
ÁREAS RELACIONADAS	<ul style="list-style-type: none"> • Gerencia General, Gerencia Financiera..

Tabla 22. Manual de funciones para secretaria

Fuente: Investigación de Campo

Elaboración: Martha Margarita Minaya Macías

NOMBRE DEL CARGO:	NUTRICIONISTA
NÚMERO DE PERSONAS ASIGNADAS AL CARGO:	2 personas
MISIÓN DEL CARGO	NUTRICIONISTA
SUPERVISADO POR:	Gerente General
PERFIL: <ul style="list-style-type: none"> • Amplia experiencia en el ejercicio de su especialidad. • Experiencia en el manejo del área alimenticia y de personal • Habilidad para concretar resultados en el tiempo oportuno • De solución a problemas del usuario interno y externo 	
FUNCIONES PRINCIPALES	<ul style="list-style-type: none"> • Programar dirigir y evaluar proyectos de nutrición. • Proponer estudiar y aplicar nuevas metodologías y técnicas de investigación y/o educación alimentaria emitiendo documentos normativos en materia de nutrición. • Brindar asesoramiento especializado en el campo de nutrición. • Ejecutar acciones de capacitación y orientación en educación alimentaria y nutricional dirigidos al individuo, grupo o comunidad. • Integrar comisiones de trabajo para tratar de asuntos relacionados con la problemática alimentaria nutricional. • Puede corresponder mantener actualizado los archivos técnicos y elaborar informes sobre las acciones realizadas. • Mantener informada sobre la nutrición de cualquier situación que se presente en la elaboración de menús y dietas. • Controlar el mantenimiento y uso de la planta física, equipos y material de trabajo del servicio informando cualquier desperfecto.
RESPONSABILIDADES ASIGNADAS AL CARGO	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar con oportunidad, eficiencia y calidad la programación y coordinación de estudios y proyectos de nutrición y/o terapia nutricional de una área programática
ATRIBUCIONES ASIGNADAS AL CARGO	<ul style="list-style-type: none"> • Control de fondo fijo (caja chica) de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos para tal función.
ÁREAS RELACIONADAS	<ul style="list-style-type: none"> • Con el director general: depende directamente y reporta el cumplimiento de su función.

Tabla 23. Manual de funciones para nutricionista

Fuente: Investigación de Campo

Elaboración: Martha Margarita Minaya Macías

2.6.4 Reclutamiento y selección

- **Reclutamiento.**- Los procesos de reclutamiento y selección de personal se derivarán de los requerimientos respectivos, en relación al plan estratégico del Centro de atención y cuidado integral diurno para adultos mayores “Edad Dorada”:
 - a. Solicitar a la gerencia general la nómina de puestos que se requieren.
 - b. Conformar el Comité de Selección de personal.
 - c. El Comité define el perfil del puesto analiza y resuelve positivamente o de forma negativa.
 - d. Gerencia General establece las bases del concurso y realiza la convocatoria de reclutamiento si así lo determino el Comité de Selección de Personal.

Todo requerimiento de personal debe ser autorizado y aprobado por Gerencia General de la empresa, previo informe de justificación del cargo elaborado por el área requirente.

Para reclutar postulantes idóneos a ocupar un cargo vacante, se utilizarán las siguientes fuentes de reclutamiento:

- Recomendaciones de universidades
- Anuncios en periódicos y radio.
- Avisos en portales de anuncios.
- Anuncios de requerimiento en el portal web de la empresa.
- Carteles en las instalaciones de la empresa.

- Se diseñará, para el efecto, una convocatoria que contenga los requisitos básicos de educación formal y experiencia, y deberá contar con la respectiva autorización del Gerente General del Centro de Atención y Cuidado Integral Diurno para Adultos Mayores “Edad Dorada”.
- Los candidatos que aprueban el reclutamiento y preselección, se convierten en elegibles, y pasan a la etapa de entrevistas personales, con el Jefe del Área Requirente y Gerencia General.
- Los candidatos con las puntuaciones más altas pasan a formar la terna de elegibles.
- Los datos de los candidatos elegibles que no forman parte de la terna serán registrados en el bando de elegibles de la empresa. Este banco debe ser actualizado periódicamente, a fin de facilitar futuras búsquedas de personal.
- La entrevista preliminar se aplicará a los candidatos internos y externos que cumplan todos los requisitos, y que se acerquen más al perfil del puesto vacante.
- La entrevista final se aplicará a los candidatos que conforman la terna de elegibles.
- El candidato que resulte ganador del proceso, firmará el contrato de vinculación a la empresa.

2.6.5 Contratación

La contratación no es más que legalizar y formalizar la incorporación del nuevo trabajador con la empresa, a través de un contrato que garantice los intereses y derechos tanto del trabajador como de la empresa

Una vez que se ha realizado todo el Proceso de Selección, se procederá a realizar la vinculación de los servidores (as), para lo cual la Gerencia General, será la responsable de este proceso.

2.6.6 Desarrollo de competencias

El desarrollo de competencias estará a cargo del responsable del área requirente, y debería tener el siguiente formato de trabajo:

Objetivo	Métodos y técnicas	Contenido	Lugar
Informar a los nuevos trabajadores sobre sus funciones.	<ul style="list-style-type: none">• Exposición• Participación de los asistentes con preguntas o experiencias personales• Proyección de videos• Diapositivas	Servicios que brinda el Centro de Atención y Cuidado Integral Diurno para Adultos Mayores “Edad Dorada”	Instalaciones de la empresa

Tabla 24. Guía para la inducción del personal

Fuente: Investigación de Campo

Elaboración: Martha Margarita Minaya Macías

2.6.7 Administración del personal

La administración del personal es una de las actividades de mayor interés, por cuanto será el personal el que concrete la misión y visión de la empresa, en el trato a los usuarios y sus familiares, brindando atención de calidad y precautelando en todo momento por la salud e integridad física de los adultos mayores.

2.6.8 Evaluación de desempeño

La Gerencia General diseñará el sistema de evaluación de desempeño por puesto, aspecto sobre el que no se profundiza en este subtítulo, por no ser el objeto de estudio principal, pero que deberá sujetarse a los siguientes parámetros de valoración:

- Sujeción a los principios y valores de la empresa.
- Cumplimiento de las metas programadas.
- Satisfacción de clientes y usuarios.
- Logros sobresalientes.

2.6.9 Relaciones de trabajo

Se aspira a lograr un ambiente laboral agradable, basado en el respeto personal, pero también el respeto a la jerarquía entre los diferentes niveles, considerando que cada puesto, incluso el más humilde, es importante para la empresa.

2.6.10 Marco legal de la organización

- **Constitución de la empresa.**

La empresa se constituirá como una sociedad civil. La Sociedad Civil es un contrato por el cual dos o más personas se obligan a poner en común dinero o industria con ánimo de repartir entre si las ganancias.

El negocio se constituirá como microempresa civil bajo la razón social: Centro de Atención y cuidado integral diurno para adultos mayores “Edad Dorada”, la misma que contará con cuatro socios.

Las empresas civiles son aquellas que requieren de un acto “civil”, en el que intervienen una o más personas ante un juez o un notario público, para realizar cualquier acto de comercio no prohibido por la ley. Las empresas antes mencionadas requieren de Registro Único de Contribuyentes (RUC) y patente para empresas permanentes.

- **Beneficios.**

- a) No requiere de un capital mínimo para la constitución.
- b) Le permite arrancar con un capital pequeño.
- c) Comienza desde la etapa inicial de todo proyecto.
- d) Incorpora a la familia como principales socios.
- e) No requiere de socios formales para arrancar.
- f) No debe esperar mucho tiempo para su legalización.
- g) No están obligadas a llevar contabilidad, sin embargo se encuentran consideradas en el Régimen Impositivo Simplificado (RISE).
- h) Se emitirán notas de venta, siempre y cuando estén autorizados por el Servicio de Rentas Internas (SRI).

Requisitos para el funcionamiento de una empresa

1. Registro Único de Contribuyentes

Para obtener el RUC se requiere:

- Cédula de identidad del representante legal y o gerente.
- Recibo de agua, luz y teléfono.
- Llenar formulario respectivo.
- Es un instrumento que tiene por función registrar e identificar a los contribuyentes con fines impositivos y como objetivos proporcionar información a la administración tributaria.
- Están obligados a inscribirse todas las personas naturales y jurídicas, nacionales y extranjeros, que inicien o realicen actividades económicas en forma permanente u ocasional o que sean titulares de bienes o derechos que generen u obtengan ganancias, beneficios, remuneraciones, honorarios y otras rentas sujetas a tributación en el Ecuador.
- El plazo para inscribirse es de treinta días contados a partir de la constitución o iniciación de las actividades económicas.
- Los requisitos para inscribir una microempresa son la cédula de identidad y llenar el formulario respectivo. Para las empresas se requiere la escritura de constitución de la compañía.

2. Patente Municipal vigente

Es un comprobante de pago emitido por la Administración zonal correspondiente por la cancelación anual del impuesto de patentes municipales se grava a toda persona natural o jurídica que ejerza una actividad comercial o industrial y opere la localidad

- **Tiempo**

La obtención de la patente es de manera inmediata, misma que es despachada a través de la ventanilla de recaudación.

- **Requisitos.**

En caso de inscripción, para la obtención de la patente por primera vez, se debe presentar los siguientes requisitos:

- **Patente para Personas Naturales.**

- a. Formulario de declaración del Impuesto de Patente, original y copia;
- b. RUC original y copia
- c. Copia a color de cédula de ciudadanía
- d. Copia de carta de pago del impuesto predial del año en curso
- e. Formulario de categorización emitido por la oficina de control sanitario (para las actividades comerciales que requieran el permiso sanitario).
- f. Calificación artesanal (en el caso de los artesanos).

- **Patente Jurídica.**

- a. Formulario de declaración del impuesto de patentes, original y copia;
- b. Escritura de constitución de la compañía original y copia;
- c. Original y copia de la Resolución de la Superintendencia de compañías;

Nota 1: Para el pago de patente cuando ya existe la inscripción el interesado deberá acercarse a partir del 2 de enero de cada año a la Administración Zonal respectiva.

Nota 2: Para todo trámite deberá presentarse el certificado de votación de acuerdo a la Ley de Elecciones.

- **Reserva de Denominación.**

Es importante que el nombre de la empresa esté debidamente registrado, para que no existan otras instituciones con el mismo nombre. Por ello se debe escoger más de tres nombres, en caso de que la denominación que se elija ya exista. Este trámite se lo realiza en la Superintendencia de Compañías, sin ningún costo; pero sí, es necesario hacerlo a través de un abogado, este trámite no se demora más de 72 horas, la denominación aceptada queda reservada por 90 días.

La casa geriátrica será registrada con el nombre: Centro de Atención y cuidado integral diurno para adultos mayores “Edad Dorada” mismo que fue escogido entre varias opciones, conjuntamente con su eslogan “Un camino de esperanza” el cual expresa confianza y valor para enfrentar con amor y optimismo las adversidades de la condición de vida del adulto mayor.

- **Afiliación al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS).**

Todo empleado que realiza una actividad remunerada debe estar afiliado al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), ya que es un derecho que tienen todos los trabajadores en Ecuador.

El estar afiliado al Seguro Social da derecho a recibir todas las prestaciones de servicios, como atención por salud, riesgo de trabajo, fondos de reserva, préstamos, cesantía y jubilación, siempre y cuando se cumpla con los requisitos.

El aporte a realizarse al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) se descontará del sueldo básico vigente respectivamente, tomando en cuenta que el mismo es de \$ 340 que recibe el trabajador, independientemente del tipo de contrato verbal o escrito que hayan pactado. El 11,15% le corresponde cancelar al empleador y la diferencia del 9,35% al afiliado. El pago lo debe realizar el empleador, descontándole su porcentaje al trabajador.

Todo empleado afiliado al IESS está protegido inmediatamente por riesgo de trabajo. Significa que en caso de sufrir un accidente en su lugar de trabajo y de ser calificado por la Subdirección de Riesgo de Trabajo, se le da el servicio. Mas si enferma y requiere asistencia de salud general, deberá tener como mínimo seis meses de aportación.

3. Recomendación del cuerpo de bomberos

Con el pago de una parte de la patente (10%) se cubre el servicio que da el cuerpo de bomberos a todos los locales que desarrollan actividades económicas, mediante el cual recomienda la instalación de equipos contra incendios o las seguridades que debe tener para evitar los mismos. El cumplimiento de estas recomendaciones le da derecho al dueño del negocio a reclamar el seguro contra incendio, que es cancelado con todos los pagos de las planillas de energía eléctrica.

Los requisitos para obtener este servicio son: comprar un formulario, llenarlo y entregar al organismo pertinente (bomberos); conducir a los inspectores al local comercial para la verificación y aprobación; presentar la patente y RUC. Si ya tiene la patente no paga ningún valor a los bomberos; si no la tiene, paga desde USD 10,00 en adelante.

- **Trámite**

- Comprar el formato, mismo que servirá para determinar la búsqueda del nombre que se desee poner al producto / servicio (certifica si está registrada o en trámite).
- Cancelar USD \$8.00 para la búsqueda del nombre de un producto; igual si es de un servicio, nombre comercial o lema.
- Esperar 72 horas para la aprobación.
- Si no hubiere registrado el nombre, entonces deberá presentar la solicitud del Registro de Signos distintivos.
- Formato original del nombre con tres copias.
- Publicar el nombre en la Gaceta de la Propiedad Intelectual.
- Si fuese persona jurídica, deberá presentar la representación legal.
- Se concede 30 días, a las personas naturales, para que puedan presentar reclamos u oposiciones al nombre que se quiere registrar.
- Esperar un plazo aproximado de 135 días para que la institución pertinente, extienda el título.

2.6.10 Modelo de negocio

El modelo se caracteriza por brindar atención integral a los usuarios del Centro, tanto con el cuidado diario, como en la atención médica, la alimentación, mantener activos y entretenidos a los adultos mayores.

2.7. FINANZAS

2.7.1 Inversión requerida

En las siguientes páginas se detalla la inversión en activos fijos que se debe realizar para la puesta en marcha del Centro de Atención diurna para adultos mayores:

PRESUPUESTO DE MUEBLES Y EQUIPOS DE OFICINA				
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Computador	2	Unidad	\$ 885,00	\$ 1.770,00
Software MedicalApp	2	Unidad	\$ 225,00	\$ 450,00
Impresora	2	Unidad	\$ 100,00	\$ 200,00
Sillas de oficina	3	Unidad	\$ 50,00	\$ 150,00
Escritorio	3	Unidad	\$ 147,00	\$ 441,00
Archivador metálico	2	Unidad	\$ 400,00	\$ 800,00
Equipo de Audio y video	1	Unidad	\$ 700,00	\$ 700,00
Proyector	1	Unidad	\$ 600,00	\$ 600,00
Mesas	10	Unidad	\$ 40,38	\$ 403,80
Sillas	40	Unidad	\$ 7,88	\$ 315,20
Telefax	2	Unidad	\$ 120,00	\$ 240,00
Extintor	2	Unidad	\$ 40,00	\$ 80,00
TOTAL				\$ 6.150,00

Tabla 25. Activos fijos - Gerencia de Centro de Atención diurna para adultos mayores

Elaboración: Martha Margarita Minaya Macías

PRESUPUESTO DE EQUIPO MÉDICO				
Concepto	Cantidad	Unid. med.	Costo Unit.	Costo Total
Camillas	6	Unidad	\$ 147,00	\$ 882,00
Camas metálicas	20	Unidad	\$ 60,00	\$ 1.200,00
Fonendoscopio	1	Unidad	\$ 120,00	\$ 120,00
Lámpara cuello ganso	1	Unidad	\$ 150,00	\$ 150,00
Electroestimulador nervioso	1	Unidad	\$ 200,00	\$ 200,00

Botiquín	3	Unidad	\$ 80,00	\$ 240,00
Medidor de presión arterial	1	Unidad	\$ 60,00	\$ 60,00
Total				\$ 2.852,00

Tabla 26. Activos fijos – Enfermería

Elaboración: Martha Margarita Minaya Macías

PRESUPUESTO DE MUEBLES Y ENSERES DE COCINA				
Concepto	Cantidad	Unid. med.	Costo Unit.	Costo Total
Cocina industrial con horno 5 fuegos	1	Unidad	\$ 623,00	\$ 623,00
Extractor de olores	1	Unidad	\$ 48,00	\$ 48,00
Procesador alimentos	1	Unidad	\$ 150,00	\$ 150,00
Refrigerador	1	Unidad	\$ 1.500,00	\$ 1.500,00
Horno microondas	1	Unidad	\$ 116,00	\$ 116,00
Dispensador de Jugos	1	Unidad	\$ 32,00	\$ 32,00
Estanterías	1	Unidad	\$ 68,00	\$ 68,00
Licuadaora	1	Unidad	\$ 39,00	\$ 39,00
Pelador de Papas	1	Unidad	\$ 18,00	\$ 18,00
Marmitas	1	Unidad	\$ 159,00	\$ 159,00
Vajilla	30	Unidad	\$ 2,50	\$ 75,00
Dispensador de agua	2	Unidad	\$ 50,00	\$ 100,00
Cubiertos	30	Unidad	\$ 1,20	\$ 36,00
Tren de lavado cocina	1	Unidad	\$ 320,00	\$ 320,00
Mesas	10	Unidad	\$ 40,38	\$ 403,80
Sillas	40	Unidad	\$ 7,88	\$ 315,20
Total				\$ 4.003,00

Tabla 27. Activos Fijos – Cocina.

Elaboración: Martha Margarita Minaya Macías

PRESUPUESTO DE VEHÍCULO				
Concepto	Unid. med.	Cantidad	Costo Unit.	Costo Total
Furgoneta 16 pasajeros	Vehículo	1	\$ 33.970,00	\$ 33.970,00
TOTAL				\$ 33.970,00

Tabla 28. Activos fijos – Vehículo

Elaboración: Martha Margarita Minaya Macías

PRESUPUESTO DE ARRIENDO DE INMUEBLE				
Concepto	Unid. med.	Cantidad	Costo Mes	Costo Año
INMUEBLE	MESES	12	\$ 1.000,00	\$ 12.000,00
TOTAL				\$ 12.000,00

Tabla 29. Arriendo de inmueble

Elaboración: Martha Margarita Minaya Macías

PRESUPUESTO DE VENTA				
Concepto	Unid. med.	Cantidad	Costo Mes	Costo Año
Publicidad	MESES	12	\$ 200,00	\$ 2.400,00
TOTAL				\$ 2.400,00

Tabla 30. Presupuesto de Venta

Elaboración: Martha Margarita Minaya Macías

COSTOS PREOPERACIONALES		
ORDEN	DESCRIPCIÓN	VALOR TOTAL
1	ELABORACIÓN DEL PROYECTO	\$ 2.500,00
2	CONSTITUCIÓN JURÍDICA	\$ 1.000,00
3	PERMISO DE FUNCIONAMIENTO	\$ 86,00
4	PERMISO MUNICIPAL	\$ 35,00
5	PATENTE MUNICIPAL	\$ 35,00
6	CUERPO DE BOMBEROS	\$ 40,00
7	REGISTRO DE MARCA	\$ 307,00
8	RUC	\$ 25,00
9	SEÑALÉTICA	\$ 180,00
TOTAL		\$ 4.208,00

Tabla 31. Costos Operacionales

Elaboración: Martha Margarita Minaya Macías

2.7.2 Financiamiento y montos requeridos

La estructura de financiamiento propuesta sería:

PRESUPUESTO DE INVERSIONES		
ESPECIFICACIONES	SUBTOTAL	TOTAL
ACTIVOS FIJOS		\$ 51.183,00
Muebles y equipos de oficina	\$ 6.150,00	
Muebles y enseres de cocina	\$ 4.003,00	

Vehículo	\$ 33.970,00	
Equipo médico	\$ 2.852,00	
Costos Preoperacionales	\$ 4.208,00	
TOTAL		\$ 51.183,00

Tabla 32. Presupuesto de inversiones.

Elaboración: Martha Margarita Minaya Macías

PLAN DE INVERSIÓN				
DETALLE	ACTUAL	PROYECTADO	CRÉDITO BANCARIO	APORTE PROPIO
Muebles y equipos oficina		\$ 6.150,00	\$ 4.920,00	\$ 1.230,00
Muebles y enseres cocina		\$ 4.003,00	\$ 3.202,40	\$ 800,60
Vehículo		\$ 33.970,00	\$ 27.176,00	\$ 6.794,00
Equipo médico		\$ 2.852,00	\$ 2.281,60	\$ 570,40
Costos Pre-operacionales		\$ 4.208,00	\$ 3.366,40	\$ 841,60
TOTAL		\$ 51.183,00	\$ 40.946,40	\$ 10.236,60
% FINANCIAMIENTO		100,00%	80,00%	20,00%

Tabla 33. Resumen Plan de inversión

Elaboración: Martha Margarita Minaya Macías

COSTO DE CAPITAL				
DETALLE	VALOR	%	Tasa Marginal (TMAR)	Costo Promedio Ponderado de Capital (CPPC)
Capital Propio	\$ 10.236,60	20%	20,0%	4,00%
Crédito Bancario	\$ 40.946,40	80%	18,5%	14,80%
TOTAL	\$ 51.183,00	100%	38,5%	18,80%

Tabla 34. Estructura de financiamiento.

Elaboración: Martha Margarita Minaya Macías

Debe destacarse que el propietario asume un porcentaje significativo de la inversión, que provienen tanto de los ahorros como de la venta de los bienes que considere necesarios para hacer andar el proyecto. Considerando que el préstamo para el primer año tendrá una tasa de interés del 18.5%, el monto correspondiente al interés será de \$7.575,084.

2.7.3 Indicadores financieros y punto de equilibrio

Los indicadores financieros para el presente estudio son:

Fórmulas	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Análisis
$ROV = (U.N.) / VENTAS$	9.8%	10.5%	11.1%	11.9%	12.6%	Representa para el primer año el 9.8 % aumentando hasta 12.6% en el quinto año, la diferencia corresponden a los gastos
$ROI = (U.N.) / (INV. TOTAL)$	36.3%	39.7%	43.40%	47.40%	51.9%	Indica que la inversión del negocio propicia una rentabilidad del 36.3% para el primer año creciendo hasta el año cinco a 51.9%
$ROA = (U.N.) / PATRIMONIO$	69.80%	78.5%	84.60%	86.9%	85.10%	El Patrimonio colabora en un 69.8% en el primer año y finalizan en el año cinco con 85.1%, la diferencia se financia con pasivos y capital.

Tabla 35. Indicadores Financieros

Elaboración: Martha Margarita Minaya Macías

Para el cálculo del punto de equilibrio, se aplica la siguiente tabla:

DATOS		PUNTO DE EQUILIBRIO DESINFECTANTE	
Precio de Venta Unitario		\$	350,00
Usuarios del servicio			540
Ingreso Total		\$	188.998,10
Costo Fijo Total		\$	109.181,86
Costo Variable Total (CVT)		\$	37.800,00
Costo Variable Unitario-CVT/No Unid. PRODUCIDAS			70,00
Cantidad De Equilibrio= CFT/(P-CVU)	390		Unidades Físicas
Valor Monetario De Equilibrio	\$ 136.477,67		Unidades Monetarias

Tabla 36. Punto de equilibrio

Elaboración: Martha Margarita Minaya Macías

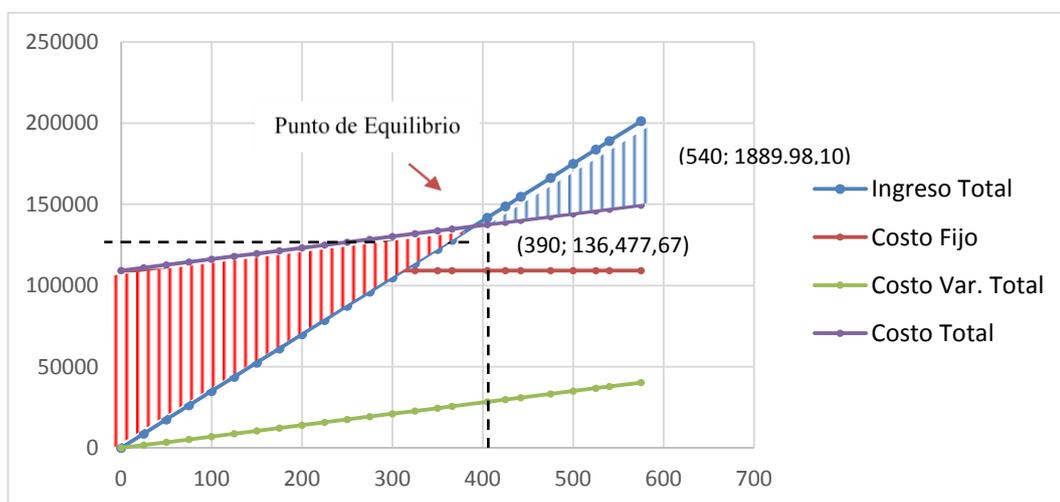


Figura 18. Punto de Equilibrio

Fuente: Investigación de campo

Elaboración: Martha Margarita Minaya Macías

2.7.4 Proyección de estado de resultados (3 escenarios)

PRIMER ESCENARIO: CONDICIONES NORMALES

ESTADO DE RESULTADO					
CONCEPTO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
INGRESOS	\$ 188.998,10	\$ 194.101,05	\$ 199.341,78	\$ 204.724,01	\$ 210.251,55
Servicio Geriátrico	\$ 188.998,10	\$ 194.101,05	\$ 199.341,78	\$ 204.724,01	\$ 210.251,55
COSTO DE OPERACIÓN -	\$ 116.864,65	\$ 119.846,24	\$ 122.908,33	\$ 126.053,09	\$ 129.282,77
Personal médico	\$ 58.109,13	\$ 59.678,08	\$ 61.289,39	\$ 62.944,20	\$ 64.643,69
Alimentación	\$ 27.000,00	\$ 27.729,00	\$ 28.477,68	\$ 29.246,58	\$ 30.036,24
Material lúdico	\$ 10.800,00	\$ 11.091,60	\$ 11.391,07	\$ 11.698,63	\$ 12.014,50
Otros costos indirectos	\$ 14.520,00	\$ 14.912,04	\$ 15.314,67	\$ 15.728,16	\$ 16.152,82
Depreciación	\$ 6.435,52	\$ 6.435,52	\$ 6.435,52	\$ 6.435,52	\$ 6.435,52
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS	\$ 72.133,45	\$ 74.254,81	\$ 76.433,45	\$ 78.670,91	\$ 80.968,78
Gastos Administrativos	\$ 16.206,93	\$ 16.206,93	\$ 16.206,93	\$ 16.206,93	\$ 16.206,93
Personal de servicio	\$ 17.945,80	\$ 18.430,34	\$ 18.927,96	\$ 19.439,01	\$ 19.963,87
Gasto de venta	\$ 2.400,00	\$ 2.464,80	\$ 2.531,35	\$ 2.599,70	\$ 2.669,89
Pago intereses	\$ 7.575,08	\$ 6.526,64	\$ 5.284,24	\$ 3.811,99	\$ 2.067,37
UTILIDAD ANTES DEL 15%	\$ 28.005,63	\$ 30.626,10	\$ 33.482,97	\$ 36.613,28	\$ 40.060,73
Participación trabajadores 15%	\$ 4.200,84	\$ 4.593,91	\$ 5.022,45	\$ 5.491,99	\$ 6.009,11
UTILIDAD DESPUES DE IMPUESTO	\$ 23.804,78	\$ 26.032,18	\$ 28.460,53	\$ 31.121,29	\$ 34.051,62
Impuesto a la renta 22%	\$ 5.237,05	\$ 5.727,08	\$ 6.261,32	\$ 6.846,68	\$ 7.491,36
UTILIDAD NETA	\$ 18.567,73	\$ 20.305,10	\$ 22.199,21	\$ 24.274,61	\$ 26.560,26

Tabla 37. Estructura de proyección de estado de resultados – Primer escenario.

Elaboración: Martha Margarita Minaya Macías

El análisis de acuerdo a las condiciones normales muestra los resultados de operación durante periodos determinados, presentando los ingresos, costos de operación, gastos que influyen en la utilidad neta, la misma que como su supuesto está en condiciones normales el precio no aumenta ni disminuye en el año, a partir del segundo año en relación al quinto año se considera el porcentaje inflacionario existente en el Ecuador de 2.7% influyendo directamente en los costos, lo que hace que incremente en cada año de manera proporcional.

Para el escenario en condición normal, así como en los restantes contextos como son: *la variación del margen de utilidad* y en la *disminución o aumento de la demanda*, se establecen dentro de los costos de operación el detalle del personal médico, alimentación, material lúdico, otros costos indirectos (servicios básicos y arriendo) y depreciación, los cuales se presentan en los anexo del 3 al 7 respectivamente, en cuanto a los gastos administrativos, personal de servicio y pago de intereses se podrán observar en anexos 8 al 10. Cabe indicar que para la estructura ocupacional y porcentajes de incremento para la remuneración mínima sectorial se la consideró según la Comisión Sectorial No. 21 "Actividades de Salud" y la Comisión Sectorial No. 19 "Actividades Tipo Servicios".

Para determinar el valor del servicio geriátrico se parte de una proyección anual de usuarios del Centro de Atención y cuidado integral al adulto mayor anexo 11, el mismo que sirve como referencia para desarrollar la proyección del Centro durante cinco años en las condiciones normales anexo 12.

SEGUNDO ESCENARIO: VARIACIÓN DEL MARGEN DE UTILIDAD

ESTADO DE RESULTADO					
CONCEPTO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
INGRESOS	\$ 169.029,14	\$ 173.592,93	\$ 178.279,94	\$ 183.093,50	\$ 188.037,02
Servicio Geriátrico	\$ 169.029,14	\$ 173.592,93	\$ 178.279,94	\$ 183.093,50	\$ 188.037,02
COSTO DE OPERACIÓN -	\$ 116.864,65	\$ 119.846,24	\$ 122.908,33	\$ 126.053,09	\$ 129.282,77
Personal médico	\$ 58.109,13	\$ 59.678,08	\$ 61.289,39	\$ 62.944,20	\$ 64.643,69
Alimentación	\$ 27.000,00	\$ 27.729,00	\$ 28.477,68	\$ 29.246,58	\$ 30.036,24
Material lúdico	\$ 10.800,00	\$ 11.091,60	\$ 11.391,07	\$ 11.698,63	\$ 12.014,50
Otros costos indirectos	\$ 14.520,00	\$ 14.912,04	\$ 15.314,67	\$ 15.728,16	\$ 16.152,82
Depreciación	\$ 6.435,52	\$ 6.435,52	\$ 6.435,52	\$ 6.435,52	\$ 6.435,52
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS	\$ 52.164,49	\$ 53.746,69	\$ 55.371,61	\$ 57.040,40	\$ 58.754,25
Gastos Administrativos	\$ 16.206,93	\$ 16.206,93	\$ 16.206,93	\$ 16.206,93	\$ 16.206,93
Personal de servicio	\$ 17.945,80	\$ 18.430,34	\$ 18.927,96	\$ 19.439,01	\$ 19.963,87
Gasto de venta	\$ 2.400,00	\$ 2.464,80	\$ 2.531,35	\$ 2.599,70	\$ 2.669,89
Pago intereses	\$ 7.575,08	\$ 6.526,64	\$ 5.284,24	\$ 3.811,99	\$ 2.067,37
UTILIDAD ANTES DEL 15%	\$ 8.036,67	\$ 10.117,98	\$ 12.421,14	\$ 14.982,78	\$ 17.846,20
Participación trabajadores 15%	\$ 1.205,50	\$ 1.517,70	\$ 1.863,17	\$ 2.247,42	\$ 2.676,93
UTILIDAD DESPUES DE IMPUESTO	\$ 6.831,17	\$ 8.600,28	\$ 10.557,97	\$ 12.735,36	\$ 15.169,27
Impuesto a la renta 22%	\$ 1.502,86	\$ 1.892,06	\$ 2.322,75	\$ 2.801,78	\$ 3.337,24
UTILIDAD NETA	\$ 5.328,31	\$ 6.708,22	\$ 8.235,21	\$ 9.933,58	\$ 11.832,03

Tabla 38. Estructura de proyección de estado de resultados – Segundo escenario.

Elaboración: Martha Margarita Minaya Macías

En éste segundo escenario se considera el aumento de la rentabilidad del 15% original influyendo directamente en la utilidad neta y los demás rubros se pueden observar en anexos como se lo detalló anteriormente, además para determinar el valor del servicio geriátrico se parte de la proyección de usuarios durante cinco del CACIAM con variación en el margen de utilidad anexo 13.

TERCER ESCENARIO: DISMINUCIÓN O AUMENTO DE LA DEMANDA

ESTADO DE RESULTADO					
CONCEPTO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
INGRESOS	\$ 125.998,73	\$ 134.783,77	\$ 144.181,32	\$ 154.234,11	\$ 164.987,80
Servicio Geriátrico	\$ 125.998,73	\$ 134.783,77	\$ 144.181,32	\$ 154.234,11	\$ 164.987,80
COSTO DE OPERACIÓN -	\$ 116.864,65	\$ 119.846,24	\$ 122.908,33	\$ 126.053,09	\$ 129.282,77
Personal médico	\$ 58.109,13	\$ 59.678,08	\$ 61.289,39	\$ 62.944,20	\$ 64.643,69
Alimentación	\$ 27.000,00	\$ 27.729,00	\$ 28.477,68	\$ 29.246,58	\$ 30.036,24
Material lúdico	\$ 10.800,00	\$ 11.091,60	\$ 11.391,07	\$ 11.698,63	\$ 12.014,50
Otros costos indirectos	\$ 14.520,00	\$ 14.912,04	\$ 15.314,67	\$ 15.728,16	\$ 16.152,82
Depreciación	\$ 6.435,52	\$ 6.435,52	\$ 6.435,52	\$ 6.435,52	\$ 6.435,52
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS	\$ 9.134,08	\$ 14.937,53	\$ 21.272,99	\$ 28.181,01	\$ 35.705,03
Gastos Administrativos	\$ 16.206,93	\$ 16.206,93	\$ 16.206,93	\$ 16.206,93	\$ 16.206,93
Personal de servicio	\$ 17.945,80	\$ 18.430,34	\$ 18.927,96	\$ 19.439,01	\$ 19.963,87
Gasto de venta	\$ 2.400,00	\$ 2.464,80	\$ 2.531,35	\$ 2.599,70	\$ 2.669,89
Pago intereses	\$ 7.575,08	\$ 6.526,64	\$ 5.284,24	\$ 3.811,99	\$ 2.067,37
UTILIDAD ANTES DEL 15%	-\$ 34.993,74	-\$ 28.691,18	-\$ 21.677,48	-\$ 13.876,61	-\$ 5.203,02
Participación trabajadores 15%	-\$ 5.249,06	-\$ 4.303,68	-\$ 3.251,62	-\$ 2.081,49	-\$ 780,45
UTILIDAD DESPUES DE IMPUESTO	-\$ 29.744,68	-\$ 24.387,51	-\$ 18.425,86	-\$ 11.795,12	-\$ 4.422,57
Impuesto a la renta 22%	-\$ 6.543,83	-\$ 5.365,25	-\$ 4.053,69	-\$ 2.594,93	-\$ 972,97
UTILIDAD NETA	-\$ 23.200,85	-\$ 19.022,25	-\$ 14.372,17	-\$ 9.200,20	-\$ 3.449,60

Tabla 39. Estructura de proyección de estado de resultados – Tercer escenario.

Elaboración: Martha Margarita Minaya Macías

De acuerdo al tercer escenario: con disminución o aumento de la demanda, se puede observar de acuerdo a los supuestos empleados para determinar el valor del servicio geriátrico, en la proyección de usuarios del CACIAM en el anexo 14, que en el primer año disminuye la demanda a 360 y a través de los años va aumentando hasta alcanzar en el quinto año 424 usuarios, lo que también influye en los cálculos financieros con una utilidad neta aún en los cinco años no se logra la recuperación de la misma.

2.7.5 Proyección del balance general

**Balance General
GERIATRICO
PROYECCIÓN A 5 AÑOS**

AÑOS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
ACTIVOS					
CORRIENTES	\$ 35.239,85	\$ 36.977,23	\$ 38.871,33	\$ 40.946,73	\$ 43.232,39
Caja	\$ 35.239,85	\$ 36.977,23	\$ 38.871,33	\$ 40.946,73	\$ 43.232,39
INVENTARIO					
MATERIA PRIMA MATERIALES E INSUMOS					
FIJOS					
Depreciables	\$ 38.392,48	\$ 31.956,96	\$ 25.521,43	\$ 19.085,91	\$ 12.650,39
Equipo médico	\$ 2.852,00	\$ 2.595,32	\$ 2.338,64	\$ 2.081,96	\$ 1.825,28
Muebles y enseres de cocina	\$ 4.003,00	\$ 3.812,86	\$ 3.622,72	\$ 3.432,57	\$ 3.242,43
Vehículo	\$ 33.970,00	\$ 28.534,80	\$ 23.099,60	\$ 17.664,40	\$ 12.229,20
Muebles y equipos de oficina	\$ 4.003,00	\$ 3.449,50	\$ 2.896,00	\$ 2.342,50	\$ 1.789,00
Depreciaciones	\$ (6.435,52)	\$ (6.435,52)	\$ (6.435,52)	\$ (6.435,52)	\$ (6.435,52)
DIFERIDOS	\$ 3.366,40	\$ 2.524,80	\$ 1.683,20	\$ 841,60	\$ -
Gasto de Constitución.	\$ 4.208,00	\$ 3.366,40	\$ 2.524,80	\$ 1.683,20	\$ 841,60
Amortización de Gastos de Constitución	\$ (841,60)	\$ (841,60)	\$ (841,60)	\$ (841,60)	\$ (841,60)
TOTAL DE ACTIVOS	\$ 76.998,73	\$ 71.458,98	\$ 66.075,97	\$ 60.874,24	\$ 55.882,77
PASIVOS					
CORRIENTES	\$ 9.437,90	\$ 10.320,99	\$ 11.283,76	\$ 12.338,68	\$ 13.500,47
15% Participación de Trabajadores	\$ 4.200,84	\$ 4.593,91	\$ 5.022,45	\$ 5.491,99	\$ 6.009,11
22% Impuesto a la Renta	\$ 5.237,05	\$ 5.727,08	\$ 6.261,32	\$ 6.846,68	\$ 7.491,36
LARGO PLAZO	\$ 40.946,40	\$ 35.279,14	\$ 28.563,44	\$ 20.605,33	\$ 11.174,97
Préstamos Bancarios por pagar	\$ 40.946,40	\$ 35.279,14	\$ 28.563,44	\$ 20.605,33	\$ 11.174,97
Total de pasivo	\$ 50.384,30	\$ 45.600,14	\$ 39.847,20	\$ 32.944,01	\$ 24.675,44
PATRIMONIO	\$ 26.614,44	\$ 25.858,84	\$ 26.228,77	\$ 27.930,23	\$ 31.207,33
CAPITAL	\$ 26.614,44	\$ 25.858,84	\$ 26.228,77	\$ 27.930,23	\$ 31.207,33
TOTAL PATRIMONIO	\$ 26.614,44	\$ 25.858,84	\$ 26.228,77	\$ 27.930,23	\$ 31.207,33
PASIVO+PATRIMONIO	\$ 76.998,73	\$ 71.458,98	\$ 66.075,97	\$ 60.874,24	\$ 55.882,77

Tabla 40. Estructura de proyección del Balance General

Elaboración: Martha Margarita Minaya Macías

2.7.6 Estimación del Flujo de Caja

CONCEPTO	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
INGRESOS		\$ 188.998,10	\$ 194.101,05	\$ 199.341,78	\$ 204.724,01	\$ 210.251,55
Servicio Geriátrico		\$ 188.998,10	\$ 194.101,05	\$ 199.341,78	\$ 204.724,01	\$ 210.251,55
COSTO DE OPERACIÓN		\$ 116.864,65	\$ 119.846,24	\$ 122.908,33	\$ 126.053,09	\$ 129.282,77
Personal médico		\$ 58.109,13	\$ 59.678,08	\$ 61.289,39	\$ 62.944,20	\$ 64.643,69
Alimentación		\$ 27.000,00	\$ 27.729,00	\$ 28.477,68	\$ 29.246,58	\$ 30.036,24
Material lúdico		\$ 10.800,00	\$ 11.091,60	\$ 11.391,07	\$ 11.698,63	\$ 12.014,50
Otros costos indirectos		\$ 14.520,00	\$ 14.912,04	\$ 15.314,67	\$ 15.728,16	\$ 16.152,82
Depreciación		\$ 6.435,52	\$ 6.435,52	\$ 6.435,52	\$ 6.435,52	\$ 6.435,52
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS		\$ 72.133,45	\$ 74.254,81	\$ 76.433,45	\$ 78.670,91	\$ 80.968,78
Gastos Administrativos		\$ 16.206,93	\$ 16.206,93	\$ 16.206,93	\$ 16.206,93	\$ 16.206,93
Personal de servicio		\$ 17.945,80	\$ 18.430,34	\$ 18.927,96	\$ 19.439,01	\$ 19.963,87
Gasto de venta		\$ 2.400,00	\$ 2.464,80	\$ 2.531,35	\$ 2.599,70	\$ 2.669,89
Pago intereses		\$ 7.575,08	\$ 6.526,64	\$ 5.284,24	\$ 3.811,99	\$ 2.067,37
UTILIDAD ANTES DEL 15%		\$ 28.005,63	\$ 30.626,10	\$ 33.482,97	\$ 36.613,28	\$ 40.060,73
Participación trabajadores 15%		\$ 4.200,84	\$ 4.593,91	\$ 5.022,45	\$ 5.491,99	\$ 6.009,11
UTILIDAD DESPUES DE IMPUESTO		\$ 23.804,78	\$ 26.032,18	\$ 28.460,53	\$ 31.121,29	\$ 34.051,62
Impuesto a la renta 22%		\$ 5.237,05	\$ 5.727,08	\$ 6.261,32	\$ 6.846,68	\$ 7.491,36
UTILIDAD NETA		\$ 18.567,73	\$ 20.305,10	\$ 22.199,21	\$ 24.274,61	\$ 26.560,26
(+)DEPRECIACION Y AMORT.		\$ 6.435,52	\$ 6.435,52	\$ 6.435,52	\$ 6.435,52	\$ 6.435,52
FLUJO DE FONDOS NETOS	\$ 0,00	\$ 25.003,25	\$ 26.740,63	\$ 28.634,73	\$ 30.710,13	\$ 32.995,79
INVERSION	\$ 51.183,00					

\$ (51.183,00) \$ 25.003,25 \$ 26.740,63 \$ 28.634,73 \$ 30.710,13 \$ 32.995,79

Tabla 41. Estimación Flujo de Caja.

Elaboración: Martha Margarita Minaya Macías

Tasa exigida por la Institución Bancaria	18,50%
TIR	45%
VAN 18,8%	\$ 29.671,64

Tabla 42. TIR y VAN.

Elaboración: Martha Margarita Minaya Macías

PAYBACK O PERIODO DE RECUPERACIÓN DE LA INVERSIÓN						
PERIODO	0	1	2	3	4	5
Flujo de Caja	-\$ 51.183,00	\$ 25.003,25	\$ 26.740,63	\$ 28.634,73	\$ 30.710,13	\$ 32.995,79
FLUJO DE CAJA DESCONTADO	-\$ 51.183,00	\$ 25.003,25	\$ 26.740,63	\$ 28.634,73	\$ 30.710,13	\$ 32.995,79
FLUJO DE CAJA ACUMULADO	-\$ 51.183,00	-\$ 26.179,75	\$ 560,88	\$ 29.195,61	\$ 59.905,74	\$ 92.901,53

PAYBACK	1,98	
1 AÑO	11,75	MESES
11 MESES	22,45	DIAS
22 DIAS	11	HORAS

Tabla 43. Payback o periodo de recuperación de la inversión

Elaboración: Martha Margarita Minaya Macías

2.7.7 Estimación del costo de capital

	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
COSTOS FIJOS	\$ 109.181,86	\$ 112.129,77	\$ 115.157,28	\$ 118.266,53	\$ 121.459,72
GASTOS ADMINISTRATIVOS	\$ 16.206,93	\$ 16.644,52	\$ 17.093,92	\$ 17.555,46	\$ 18.029,45
PERSONAL MEDICO	\$ 58.109,13	\$ 59.678,08	\$ 61.289,39	\$ 62.944,20	\$ 64.643,69
PERSONAL DE SERVICIO	\$ 17.945,80	\$ 18.430,34	\$ 18.927,96	\$ 19.439,01	\$ 19.963,87
SERVICIOS BÁSICOS	\$ 2.520,00	\$ 2.588,04	\$ 2.657,92	\$ 2.729,68	\$ 2.803,38
PUBLICIDAD	\$ 2.400,00	\$ 2.464,80	\$ 2.531,35	\$ 2.599,70	\$ 2.669,89
ARRIENDO	\$ 12.000,00	\$ 12.324,00	\$ 12.656,75	\$ 12.998,48	\$ 13.349,44
COSTOS VARIABLES	\$ 37.800,00	\$ 38.820,60	\$ 39.868,76	\$ 40.945,21	\$ 42.050,73
ALIMENTACIÓN	\$ 27.000,00	\$ 27.729,00	\$ 28.477,68	\$ 29.246,58	\$ 30.036,24
MATERIAL LUDICO	\$ 10.800,00	\$ 11.091,60	\$ 11.391,07	\$ 11.698,63	\$ 12.014,50
TOTALES	\$ 146.981,86	\$ 150.950,37	\$ 155.026,03	\$ 159.211,74	\$ 163.510,45
TOTAL DE COSTOS	\$ 146.981,86	12.248,49			
COSTO UNITARIO DEL SERVICIO	\$ 272,19	45,00			
MARGEN	28,59%	272,19			
PV SERVICIO	\$ 350,01				

Tabla 44. Estimación del costo

Elaboración: Martha Margarita Minaya Macías

A partir del segundo año en adelante se considera el índice inflacionario del Ecuador en el 2014 equivalente al 2.70%

2.7.8 Análisis de sensibilidad

Variac. Precio	-15%	-10%	-5%	0%	5%	10%	15%
VAN (\$)	\$ 3.708,10	\$ 16.294,12	\$ 28.880,13	\$ 41.466,15	\$ 54.052,16	\$ 66.638,18	\$ 79.224,19

Tabla 45. Análisis de sensibilidad

Elaboración: Martha Margarita Minaya Macías

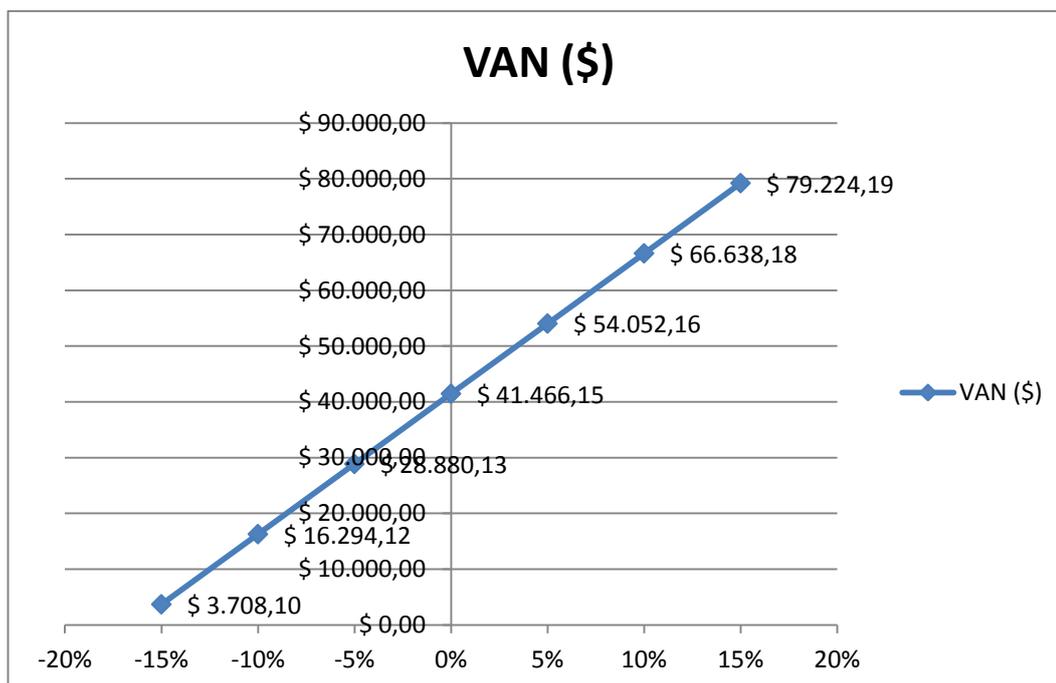


Figura 19. Análisis de sensibilidad

Fuente: Investigación de campo

Elaboración: Martha Margarita Minaya Macías

2.8. Riesgos y Estrategias de Contingencias

El Plan de Contingencias o Emergencias, constituye el instrumento principal para dar una respuesta oportuna, adecuada y coordinada a una situación de emergencia causada por fenómenos destructivos de origen natural o humano.

Por lo que es fundamental contar con la suma de esfuerzos, de todos, cuya composición permita fortalecer y cumplir en tiempo las acciones tendientes a prevenir y mitigar desastres en modo y tiempo las circunstancias señaladas y dar respuesta oportuna a las contingencias que se presenten.

Es por ello que se muestra en el siguiente plan, las actividades a tomar en cuenta por cada uno de los colaboradores antes, durante y después de la contingencia

OBJETIVOS

El Plan está orientado a establecer, un adecuado sistema de seguridad física y lógica en previsión de desastres.

ACTIVIDADES PREVIAS AL DESASTRE

Son todas las actividades de planeamiento, preparación, entrenamiento y ejecución de las actividades de resguardo de la información, las cuales nos asegurarán un proceso de recuperación con el menor costo posible. A continuación detallaremos las siguientes a realizar:

Establecimiento de plan de acción: En esta fase de planeamiento se debe de establecer los procedimientos y normas a seguir relativos a:

- **Instalaciones físicas de la empresa:** En caso de que se pueda suscitar un robo, sismo o incendio se deberían tomar las siguientes medidas preventivas

ROBOS:

- Al entrar y salir de las instalaciones se deberá observar previamente de que no exista ningún individuo sospechoso.
- Queda prohibido dar información personal de los empleados o información confidencial de la organización.
- Contar con personal para resguardo de las instalaciones de la empresa.
- Instalación de alarma.
- Contratar con pólizas de seguros.

SISMOS:

- Ubicar y revisar periódicamente, que se encuentren en buen estado las instalaciones de agua y sistema eléctrico.
- Fijar a la pared repisas, cuadros armarios, estantes, espejos y libreros
- Evitar colocar objetos pesados en la parte superior de éstos, además asegurar al techo las lámparas.
- Debe de existir y ubicarse en un lugar de fácil acceso y visible los números telefónicos de emergencia y un botiquín, de ser posible un radio portátil y una linterna con pilas.
- Todo el personal debería portar siempre una identificación.
- Realizar simulacros de manera periódica.

INCENDIOS:

- Estar siempre alerta. La mejor manera de evitar los incendios, es la prevención.
- Procurar no almacenar productos inflamables.

- Cuidar que los cables de los aparatos eléctricos se encuentren en perfectas condiciones.
- No se deben realizar demasiadas conexiones en contactos múltiples, para evitar la sobre carga de los circuitos eléctricos.
- Por ningún motivo mojar las instalaciones eléctricas. Recuerde que el agua es un buen conductor de la electricidad.
- Todo contacto o interruptor debe tener siempre su tapa debidamente aislada.
- Antes de salir de la empresa la última persona en hacerlo, deberá revisar que los aparatos eléctricos estén apagados o perfectamente desconectados.
- Queda prohibido fumar en las instalaciones del Centro, debido a que este hábito contaminante, no deja una buena impresión en los clientes y puede causar desagrado ante los no fumadores o puede causar un incendio.
- Bajo ningún motivo se debe sustituir los fusibles por alambre o monedas, ni usar cordones eléctricos dañados o parchados.
- Contar con una alarma de incendios.
- Tener en un lugar visible y accesible un extintor contra incendios.
- Realizar simulacros de manera periódica.

Debe de existir y ubicarse en un lugar de fácil acceso y visible los números telefónicos de emergencia y un botiquín.

CAPÍTULO III.

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

3.1 Conclusiones

El análisis de los resultados obtenidos, permite hacer realizar las siguientes conclusiones:

Debido al elevado proceso de envejecimiento que es cada vez más acelerado a causa del aislamiento, enfermedades y disfuncionalidad que se puedan presentar en la adultez, es importante crear un centro un centro de atención y cuidado integral para el adulto mayor por cuanto no existe uno similar en el cantón El Carmen.

Dada la situación del mercado, caracterizada por un crecimiento importante de la demanda para este tipo de servicio, se ha podido identificar la oportunidad de satisfacer una necesidad que la competencia no ha podido cubrir, puesto que los niveles de satisfacción mostrados en este tipo de servicio han sido bajos de acuerdo a los resultados de la investigación de mercado.

Los indicadores financieros del proyecto son positivos lo que significa que el proyecto es viable ya que la Tasa Interna de Retorno llega al 45%, el Valor Actual Neto es de \$ 29.671,64 USD y el periodo de recuperación de la inversión es en 1 año 11 meses y 22 días.

3.2 Recomendaciones

De acuerdo a las conclusiones antes expuestas se puede llegar a las siguientes recomendaciones:

Aun cuando la filosofía de muchas familias es el de mantener al adulto mayor en casa, se aprecia una inclinación cada vez mayor a invertir en un cuidado especializado permanente, por tal razón se recomienda que éste plan de negocio, sea llevado a la realidad, para crear un centro de atención y cuidado integral para el adulto mayor en el cantón El Carmen, con la finalidad de que muchas familias logren que aquellos integrantes de la tercera edad sean: participativos, productivos y dinámicos, con cuidados en su salud, propiciando con esto un envejecimiento activo, proceso por el cual se optimizan las oportunidades de bienestar físico, social y mental, con el objetivo de ampliar la esperanza de vida saludable, la productividad y la calidad de vida, la misma que se determina en gran medida por su capacidad de mantener su propia autonomía y su funcionalidad en la vejez.

Se debe contar con una infraestructura amplia y adecuada para el servicio a ofertarse, un personal capacitado con un perfil altamente solidario, y la tecnología necesaria, para satisfacer de la mejor manera las exigencias y requerimientos de los usuarios.

De acuerdo al fortalecimiento de la organización, y a las necesidades que se vayan dando conforme al costo de insumos necesarios para su normal funcionamiento, se debe incrementar el precio del mismo, logrando con esto generar mayores utilidades.

BIBLIOGRAFÍA

Agulló, S. M. (2002). *Mujeres, cuidados y bienestar social: el apoyo informal a la infancia y a la vejez*. Madrid.

Algado, M., Basterra, A., & Garrigós, J. (1997). *Familia y enfermedad de Alzheimer. Una perspectiva cualitativa*. *Anales de Psicología*.

Baena, E., Sánchez, J., & Montoya, O. (2003). El entorno empresarial y la teoría de las cinco fuerzas competitivas. *Scientia Et Technica* (23).

Blackwell, R., Miniard, P., & Engel, J. (2002). *Comportamiento del consumidor*. México: Thompson.

Buendía, J., & Riquelme, A. (1994). *Jubilación, salud y envejecimiento*. Madrid: S.A.

Cargua, M. (2011). *Estrategia I.E.C. para disminuir el síndrome de adaptación en el adulto mayor del centro gerontológico "Julia Mantilla de Corral" Penipe, Chimborazo, Ecuador. mayo – octubre 2011*. Riobamba: ESPOCH.

CEPAL. (16 de Diciembre de 2012). *CEPAL*.

Dalmau, J. (1997). *Análisis Estratégico de Sectores Industriales*. Valencia: Universidad Politécnica de Valencia.

EDUCARM. (2 de Marzo de 2005). *Educarm*.

Ekos, R. (Julio de 2012). *Revista Ekos*.

Gobierno Provincial de Manabí. (12 de Mayo de 2012). *Manabí*.

INEC. (15 de Junio de 2013). *Inec.Gob*.

Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2011). *Censo de Población y Vivienda 2010*. Quito: INEC.

Jany, J. (2000). *Investigación integral de mercados. Un enfoque para el siglo XXI*. Bogotá: McGraw Hill.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Marketing*. México: Pearson.

Luna, M., & Merino, A. (30 de Julio de 2012). *Repositorio de la UNEMI*.

MIES. (16 de Octubre de 2012). *MIES*.

MIES. (10 de Octubre de 2012). *MIES*.

MIES. (16 de Julio de 2012). *mies.gov.ec*.

Naresh, M. (1997). *Investigación de mercados: un enfoque práctico*. México: Prentice Hall.

Noboa, G. (16 de Mayo de 2011). *UPS*.

OPS. (15 de Junio de 2011). *Paho Org*.

Pleguezuelos, T. (1999). *Calidad Total en la Administración Pública*. Granada: Unión Iberoamericana de Mutualistas: IDBN 84-88282-42-7.

PNUD. (2013). *Informe sobre Desarrollo Humano 2013. El ascenso del Sur: Progreso humano en un mundo diverso*. Nueva York: PNUD.

PUCE. (25 de Mayo de 2013). *Pontificia Universidad Católica del Ecuador*.

RAE. (2010). *Diccionario de la Real Academia Española*. Madrid: Real Academia Española.

Reinoso Calero, L. D. (2012). *Proyección estratégica y operativa de Angeles Quality Living*. Quito: Universidad San Francisco de Quito.

Schiffman, L., & Kanuk, L. L. (1997). *Comportamiento del Consumidor*. México: Prentice Hall.

Telégrafo, E. (28 de mayo de 2012). *El telégrafo*.

Torrez, M. (23 de Mayo de 2013). *USFQ*.

ULEAM. (2012). *Diagnóstico Económico-Social-Educativo de El Carmen*. Portoviejo: Unidad de Investigación Científica Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Extensión en El Carmen.

ULEAM. (2012). *Diagnóstico Económico-Social-Educativo de El Carmen*. Guayaquil: Unidad de Investigación Científica – ULEAM Extensión en El Carmen .

Valencia, J. (1998). *Los cuidados del anciano*. México: Diana.

Withington, J. (2009). *Historia mundial de los desastres. Crónicas de guerras, terremotos, inundaciones y epidemias*. Madrid: Turner Noema.

ANEXOS

Anexo Nº 1. Programas relacionados con la población adulta mayor diseñados y puestos en marcha en el Ecuador en el período 2007-2013

PROGRAMA/ POLÍTICA	INSTITUCIÓN	AÑO DE INICIO	CONTENIDO/COBERTURA	ELEMENTOS DE POLÍTICA
<ul style="list-style-type: none"> Propuesta de Política Pública para Personas Adultas Mayores 	MIES	2011	La Política Pública para las Personas Adultas Mayores se orientan a garantizar el ejercicio pleno de sus derechos, integrándolos plenamente al desarrollo social, económico, político y cultural del país, a través de su participación y empoderamiento, junto al Estado, sociedad civil y la familia. La política se encuentra en revisión	La política se corresponde con todos los temas planteados en las áreas de seguridad económica, salud y entornos
<ul style="list-style-type: none"> Programa de Atención Integral Gerontológica 	MIES	2011	El objetivo de este proyecto es conformar una red de servicios de atención integral al adulto mayor, que incluya un modelo de atención con servicios gerontológicos, que satisfagan los requerimientos de salud, nutrición, recreación, ocupación, promoción, defensa y restitución de derechos a esta población.	<ul style="list-style-type: none"> - Acceso equitativo a los servicios de salud. - Supervisión de las instituciones de larga estadía. - Creación de servicio de cuidados paliativos
<ul style="list-style-type: none"> Jubilación Universal no Contributiva 	MIES	2009 (Ajuste de aporte monetario)	Tiene como objetivo evitar la persistencia de la pobreza mediante la entrega de una compensación monetaria directa a los adultos mayores, de acuerdo a un proceso de progresividad hasta llegar a la universalización. Es un aporte monetario de \$35 mensuales	Aumento en la cobertura de sistemas de seguridad social no contributiva

- Red de protección Solidaria MIES 2008

Protección a toda persona que sufra enfermedades catastróficas o de alta complejidad

- Acceso Equitativo a los servicios de salud.
- Acceso a la atención de salud para las personas que viven con VIH.
- Proyecto Adulto Mayor MIES 2009

Este proyecto promueve hábitos nutricionales saludables y la entrega de un complemento alimentario

Acceso equitativo a servicios de salud
- Campaña Nacional de Sensibilización MIES 2011

Pretende visibilizar la problemática actual del adulto mayor y movilizar a toda la población ecuatoriana en la búsqueda de un proceso de envejecimiento más digno y saludable

- Erradicación de discriminación y violencia en la vejez
- Propuesta Preliminar de Estándares de Calidad de Atención a Adultos Mayores con enfoque de Derechos MIES 2011

La propuesta preliminar incluye estándares con criterios de calidad con enfoque de derechos y protección a adultos mayores

- Supervisión de instituciones de larga estadía.
- Creación de servicios de cuidados paliativos
- Planes y programas de direcciones provinciales de Gerontología a escala nacional MIES 2011

A nivel general, las direcciones de Gerontología, siguen los lineamientos de la Dirección Nacional, implementando proyectos y programas a nivel nacional.

En general, se trabaja en la mayoría de temas planteados en la declaración de Brasilia

- Seguro de Pensiones MIES 2010 (Revisión del monto) En el año 2010 se aprobó el alza de pensiones a los jubilados del Seguro Social - Aumento en la cobertura de sistemas de seguridad social no contributiva
- Programa del Adulto Mayor MIES 2007 El programa realiza actividades en todas las provincias del Ecuador y está destinado a los jubilados del IESS en las áreas de promoción, prevención y cuidado integral de la salud de adultos mayores Acceso equitativo a los servicios de salud.
- Elaboración de Normas y Protocolos de Atención Integral al Adulto Mayor MPS 2010 Las normas y protocolos incluyen los procesos de atención del adulto mayor, de acuerdo a sus diferentes patologías Acceso equitativo a los servicios de salud
- Plan de Acción Interinstitucional para Personas Adultas Mayores MPS 2011 El plan promueve el trabajo colectivo de las instituciones que trabajan con adultos mayores. Acceso equitativo a los servicios de salud

Trabaja principalmente en salud, formación de recursos humanos e investigación
- Programa de Atención Integral a Personas Adultas Mayores MPS 2007 El programa promueve la salud, mejorar calidad de vida en la comunidad, las unidades de atención hospitalaria y las áreas sociales Acceso equitativo a los servicios de salud
- PLANDETUR Ministerio de Turismo 2010 Se promueve el derecho del adulto mayor al turismo interno en el país Erradicación discriminación y violencia en la vejez
- Sistema de Acogida a Personas con Vicepresidencia de la República 2010 Se entrega el Bono Joaquín Gallegos Lara de USD 240 dólares Erradicación discriminación y violencia en la

Discapacidad Severa				mensuales.	vejez. Acceso equitativo a los servicios de salud.
Misión Solidaria Manuela Espejo	MPS		2011	Uno de los componentes es viviendas accesibles y equipadas para personas con discapacidad.	Accesibilidad del espacio público y adaptación de las viviendas
Programa Salud Integral de adultos mayores y personas con discapacidades 60 piquito	Municipio Distrito Metropolitano de Quito	del	2011	Promueve el apoyo a la persona adulta mayor, su familia, para su integración social y comunitaria.	Erradicación discriminación y violencia en la vejez Acceso equitativo a los servicios de salud
• Jubilación Universal Contributiva	MIES no		2013 (Ajuste de aporte monetario)	Tiene como objetivo evitar la persistencia de la pobreza mediante la entrega de una compensación monetaria directa a los adultos mayores, de acuerdo a un proceso de progresividad hasta llegar a la universalización. Es un aporte monetario de \$50 mensuales	Aumento en la cobertura de sistemas de seguridad social no contributiva



UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES "ESPIRITU SANTO"
FACULTAD DE POSTGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENTREVISTA DIRIGIDA A: Familiares del cantón El Carmen, provincia de Manabí.

OBJETIVO: Conocer la situación actual de las familias del cantón El Carmen, provincia de Manabí, sobre el criterio que se tiene acerca de los "Centros de Atención y Cuidado Integral Diurno para Adultos Mayores", las necesidades existentes en los adultos mayores.

INDICACIONES: Se pide contestar con toda franqueza y de forma concreta a cada una de las preguntas que se le realizan, dado que se guardará absoluta reserva con sus respuestas y con el mismo lograremos obtener el éxito deseado en ésta investigación.

○ CUESTIONARIO:

1. ¿Existen adultos mayores en su familia?

SI _____

NO _____

En caso de que su respuesta sea SÍ, continúe respondiendo las demás preguntas, caso contrario si su respuesta es NO, dé por terminada la encuesta.

2. ¿En qué grupo de edad se encuentran los adultos mayores en su hogar?
- 61-65 años
 - 66-70 años
 - Más de 70 años
3. ¿Bajo la responsabilidad de quién está el cuidado del adulto mayor en su hogar?
- Un familiar cercano
 - Un vecino
 - Un conocido de la familia
 - Nadie
4. ¿Ha considerado usted la posibilidad de que el adulto mayor sea atendido en un centro geriátrico de cuidado diurno?
- SI _____ NO _____
5. ¿Qué modalidad de atención preferiría para su familiar?
- 8 horas diarias (jornada completa)
 - 6 horas diarias
 - 4 horas diarias
 - 2 horas diarias
6. ¿Qué lugares usted conoce dentro o cerca del cantón El Carmen, que ofrezcan servicios de cuidado integral para el adulto mayor?
- Casa De Reposo
 - Hospital Geriátrico
 - Acilo de ancianos
 - Otros
 - Ninguno

7. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar usted mensualmente por brindarles un servicio de calidad a sus adultos mayores?
- Menos de \$100
 - De \$100 a \$200
 - De \$200 a \$300
 - De \$300 a \$400
 - Más de \$400
8. ¿Qué tipo de servicios le gustaría recibir en el centro de cuidado y atención integral para adultos mayores?
- Atención Médica
 - Alimentación
 - Atención psicológica
 - Terapias Ocupacionales
 - Transporte
 - Todas las anteriores
 - Otros
9. ¿Qué horario escogería usted, para dejar al adulto mayor en el Centro de atención y cuidado integral?
- En la mañana
 - En la tarde
 - Todo el día

Anexo Nº 3. Costos de operación detalle del personal médico

PERSONAL MEDICO											
DETALLE	Nº	SUELDO BÁSICO	DÉCIMO IV	DÉCIMO III	VACACIONES	IESS 12,15%	F. DE RESERVA	TOTAL COMPONENT SALARIAL	SUELDO BÁSICO TOTAL	COSTO AL MES	COSTO ANUAL
MÉDICO GENERAL	1	\$ 387,67	\$ 32,31	\$ 32,31	\$ 16,15	\$ 47,10	\$ 32,31	\$ 160,17	\$ 547,84	\$ 547,84	\$ 6.574,11
PSICOLOGO	1	\$ 385,08	\$ 32,09	\$ 32,09	\$ 16,05	\$ 46,79	\$ 32,09	\$ 159,10	\$ 544,18	\$ 544,18	\$ 6.530,19
ENFERMERA PROFESIONAL	1	\$ 383,62	\$ 31,97	\$ 31,97	\$ 15,98	\$ 46,61	\$ 31,97	\$ 158,50	\$ 542,12	\$ 542,12	\$ 6.505,43
TECNICOS EN TERAPIA OCUPACIONAL	3	\$ 379,20	\$ 31,60	\$ 31,60	\$ 15,80	\$ 46,07	\$ 31,60	\$ 156,67	\$ 535,87	\$ 1.607,62	\$ 19.291,42
NUTRICIONISTA	1	\$ 379,20	\$ 31,60	\$ 31,60	\$ 15,80	\$ 46,07	\$ 31,60	\$ 156,67	\$ 535,87	\$ 535,87	\$ 6.430,47
AUXILIAR DE NUTRICIÓN	1	\$ 374,28	\$ 31,19	\$ 31,19	\$ 15,60	\$ 45,48	\$ 31,19	\$ 154,64	\$ 528,92	\$ 528,92	\$ 6.347,04
ESPECIALISTA EN FISIOTERAPIA Y REABILITACIÓN	1	\$ 379,20	\$ 31,60	\$ 31,60	\$ 15,80	\$ 46,07	\$ 31,60	\$ 156,67	\$ 535,87	\$ 535,87	\$ 6.430,47
TOTAL										\$ 4.294,59	\$ 51.535,02

Fuente: Investigación de campo

Elaboración: Martha Margarita Minaya Macías

Anexo Nº 4. Costos de operación detalle de alimentación

PRESUPUESTO DE ALIMENTACIÓN					
DETALLE	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO DIARIO	COSTO MENSUAL	COSTO ANUAL
MEDIA MAÑANA	45,00	\$ 0,50	\$ 22,50	\$ 450,00	\$ 5.400,00
ALMUERZO	45,00	\$ 1,50	\$ 67,50	\$ 1.350,00	\$ 16.200,00
MEDIA TARDE	45,00	\$ 0,50	\$ 22,50	\$ 450,00	\$ 5.400,00
TOTAL		\$ 2,50	\$ 112,50	\$ 2.250,00	\$ 27.000,00

Fuente: Investigación de campo

Elaboración: Martha Margarita Minaya Macías

Anexo Nº 5. Costos de operación detalle del material lúdico

PRESUPUESTO DE MATERIAL LÚDICO					
DETALLE	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO DIARIO	COSTO MENSUAL	COSTO ANUAL
MATERIALES	45,00	\$ 1,00	\$ 45,00	\$ 900,00	\$ 10.800,00
TOTAL		\$ 1,00	\$ 45,00	\$ 900,00	\$ 10.800,00

Fuente: Investigación de campo

Elaboración: Martha Margarita Minaya Macías

Anexo Nº 6. Costos de operación detalle de otros costos indirectos

SERVICIOS BÁSICOS						
Detalles	Cantidad	UNIDAD	Precio unitario	TOTAL DÍA	TOTAL MES	TOTAL AÑO
ENERGIA ELECTRICA	800	KW	\$ 0,15	\$ 4,00	\$ 120,00	\$ 1.440,00
TELEFONO	500	Min	\$ 0,10	\$ 1,67	\$ 50,00	\$ 600,00
AGUA	1	PLANILA	\$ 10,00	\$ 0,33	\$ 10,00	\$ 120,00
INTERNET	1	PLANILA	\$ 30,00	\$ 1,00	\$ 30,00	\$ 360,00
TOTAL				\$ 6,00	\$ 210,00	\$ 2.520,00

Fuente: Investigación de campo

Elaboración: Martha Margarita Minaya Macías

Anexo Nº 7. Costos de operación detalle de la Depreciación

DEPRECIACIONES								
DETALLE	AÑO VIDA UTIL	%	VALOR	1	2	3	4	5
Presupuesto de equipo médico	10	10%	\$ 2.852,00	\$ 256,68	\$ 256,68	\$ 256,68	\$ 256,68	\$ 256,68
Vehículo	5	20%	\$ 33.970,00	\$ 5.435,20	\$ 5.435,20	\$ 5.435,20	\$ 5.435,20	\$ 5.435,20
Presupuesto de muebles y enseres de cocina	20	5%	\$ 4.003,00	\$ 190,14	\$ 190,14	\$ 190,14	\$ 190,14	\$ 190,14
Muebles y equipos de oficina	10	10%	\$ 6.150,00	\$ 553,50	\$ 553,50	\$ 553,50	\$ 553,50	\$ 553,50
TOTAL			\$ 46.975,00	\$ 6.435,52	\$ 6.435,52	\$ 6.435,52	\$ 6.435,52	\$ 6.435,52

Fuente: Investigación de campo

Elaboración: Martha Margarita Minaya Macías

Anexo Nº 8. Detalle Gastos Administrativos

GASTOS ADMINISTRATIVOS											
DETALLE	Nº	SUELDO BÁSICO	DÉCIMO IV	DÉCIMO III	VACACIONES	IESS 12,15%	F. DE RESERVA	TOTAL COMPONENTES SALARIAL	SUELDO BÁSICO TOTAL	COSTO AL MES	COSTO ANUAL
GERENTE	1	\$ 358,26	\$ 29,86	\$ 29,86	\$ 14,93	\$ 43,53	\$ 29,86	\$ 148,02	\$ 506,28	\$ 506,28	\$ 6.075,37
ASISTENTE	1	\$ 347,45	\$ 28,95	\$ 28,95	\$ 14,48	\$ 42,22	\$ 28,95	\$ 143,55	\$ 491,00	\$ 491,00	\$ 5.892,06
CONTADOR	1	\$ 250,00	\$ 20,83	\$ 20,83	\$ 10,42	\$ 30,38	\$ 20,83	\$ 103,29	\$ 353,29	\$ 353,29	\$ 4.239,50
TOTAL										1.350,58	16.206,93

Fuente: Investigación de campo

Elaboración: Martha Margarita Minaya Macías

Anexo Nº 9. Detalle Personal de Servicio

PERSONAL DE SERVICIO											
DETALLE	Nº	SUELDO BÁSICO	DÉCIMO IV	DÉCIMO III	VACACIONES	IESS 12,15%	F. DE RESERVA	TOTAL COMPONENTES SALARIAL	SUELDO BÁSICO TOTAL	COSTO AL MES	COSTO ANUAL
CHOFER	1	\$ 373,32	\$ 31,11	\$ 31,11	\$ 15,56	\$ 45,36	\$ 31,11	\$ 154,24	\$ 527,56	\$ 527,56	\$ 6.330,76
CONSERJE	1	\$ 340,34	\$ 28,36	\$ 28,36	\$ 14,18	\$ 41,35	\$ 28,36	\$ 140,62	\$ 480,96	\$ 480,96	\$ 5.771,49
GUARDIA	1	\$ 344,59	\$ 28,72	\$ 28,72	\$ 14,36	\$ 41,87	\$ 28,72	\$ 142,37	\$ 486,96	\$ 486,96	\$ 5.843,56
TOTAL										\$ 1.495,48	\$ 17.945,80

Fuente: Investigación de campo

Elaboración: Martha Margarita Minaya Macías

Anexo Nº 10. Detalle por pago de intereses

TABLA DE AMORTIZACION

BENEFICIARIO **CENTRO GERIATRICO**
 INSTIT. FINANCIERA **BANCO PICHINCHA**
 MONTO EN USD **40.946,40**
 TASA DE INTERES **18,50%** **T. EFECTIVA 18,5000%**
 PLAZO **5 años**
 GRACIA **0 años**
 FECHA DE INICIO **18/02/2014**
 MONEDA **DOLARES**
 AMORTIZACION CADA **360 días**
 Número de períodos **5 para amortizar capital**

PERIODOS	VENCIMIENTO	SALDO	INTERÉS	PRINCIPAL	DIVIDENDO
0		40.946,40			
1	21-nov-14	35.279,14	7.575,08	5.667,26	13.242,34
2	16-nov-15	28.563,44	6.526,64	6.715,70	13.242,34
3	10-nov-16	20.605,33	5.284,24	7.958,11	13.242,34
4	05-nov-17	11.174,97	3.811,99	9.430,36	13.242,34
5	31-oct-18	-	2.067,37	11.174,97	13.242,34
TOTAL			25.265,32	40.946,40	66.211,72

Fuente: Investigación de campo

Elaboración: Martha Margarita Minaya Macías

Anexo N° 11. Proyección anual de usuarios del CACIAM

PROYECCIÓN ANUAL DE USUARIOS DEL CACIAM					
PERIODO (MESES)	USUARIOS	COSTO UNITARIO	TOTAL COSTO	PV	VENTA TOTAL
1	35	\$ 272,19	\$ 9.526,60	\$ 350,00	\$ 12.249,88
2	36	\$ 272,19	\$ 9.798,79	\$ 350,00	\$ 12.599,87
3	40	\$ 272,19	\$ 10.887,55	\$ 350,00	\$ 13.999,86
4	43	\$ 272,19	\$ 11.704,11	\$ 350,00	\$ 15.049,85
5	45	\$ 272,19	\$ 12.248,49	\$ 350,00	\$ 15.749,84
6	45	\$ 272,19	\$ 12.248,49	\$ 350,00	\$ 15.749,84
7	48	\$ 272,19	\$ 13.065,05	\$ 350,00	\$ 16.799,83
8	48	\$ 272,19	\$ 13.065,05	\$ 350,00	\$ 16.799,83
9	50	\$ 272,19	\$ 13.609,43	\$ 350,00	\$ 17.499,82
10	50	\$ 272,19	\$ 13.609,43	\$ 350,00	\$ 17.499,82
11	50	\$ 272,19	\$ 13.609,43	\$ 350,00	\$ 17.499,82
12	50	\$ 272,19	\$ 13.609,43	\$ 350,00	\$ 17.499,82
TOTAL	540		\$ 146.981,86		\$ 188.998,10
PROMEDIO DE USUARIOS MENSUAL PRIMER AÑO	45,00				

Fuente: Investigación de campo

Elaboración: Martha Margarita Minaya Macías

Anexo Nº 12. Proyección de usuarios del CACIAM en condiciones normales

PROYECCIÓN DE USUARIOS DEL CACIAM EN CONDICIONES NORMALES					
PERIODO (AÑOS)	USUARIOS	COSTO UNITARIO	TOTAL COSTO	PV	VENTA TOTAL
1	540	\$ 272,19	\$ 146.981,86	\$ 350,00	\$ 188.998,10
2	540	\$ 279,54	\$ 150.950,37	\$ 359,45	\$ 194.101,05
3	540	\$ 287,09	\$ 155.026,03	\$ 369,15	\$ 199.341,78
4	540	\$ 294,84	\$ 159.211,74	\$ 379,12	\$ 204.724,01
5	540	\$ 302,80	\$ 163.510,45	\$ 389,35	\$ 210.251,55
TOTAL	2.700		\$ 775.680,47		\$ 997.416,48

Fuente: Investigación de campo

Elaboración: Martha Margarita Minaya Macías

Anexo Nº 13. Proyección de usuarios del CACIAM con variación en el margen de utilidad

PROYECCIÓN DE USUARIOS DEL CACIAM CON VARIACIÓN EN EL MARGEN DE UTILIDAD 15%					
PERIODO (AÑOS)	USUARIOS	COSTO UNITARIO	TOTAL COSTO	PV	VENTA TOTAL
1	540	\$ 272,19	\$ 146.981,86	\$ 313,02	\$ 169.029,14
2	540	\$ 279,54	\$ 150.950,37	\$ 321,47	\$ 173.592,93
3	540	\$ 287,09	\$ 155.026,03	\$ 330,15	\$ 178.279,94
4	540	\$ 294,84	\$ 159.211,74	\$ 339,06	\$ 183.093,50
5	540	\$ 302,80	\$ 163.510,45	\$ 348,22	\$ 188.037,02
TOTAL	2.700		\$ 775.680,47		\$ 892.032,54

Fuente: Investigación de campo

Elaboración: Martha Margarita Minaya Macías

Anexo Nº 14. Proyección de usuarios del CACIAM con disminución o aumento en la demanda

PROYECCIÓN DE USUARIOS DEL CACIAM CON DISMINUCIÓN O AUMENTO DE LA DEMANDA					
PERIODO (AÑOS)	USUARIOS	COSTO UNITARIO	TOTAL COSTO	PV	VENTA TOTAL
1	360	\$ 272,19	\$ 97.987,91	\$ 350,00	\$ 125.998,73
2	375	\$ 279,54	\$ 104.819,94	\$ 359,45	\$ 134.783,77
3	391	\$ 287,09	\$ 112.128,32	\$ 369,15	\$ 144.181,32
4	407	\$ 294,84	\$ 119.946,27	\$ 379,12	\$ 154.234,11
5	424	\$ 302,80	\$ 128.309,30	\$ 389,35	\$ 164.987,80
TOTAL	1.956		\$ 563.191,74		\$ 724.185,74

Fuente: Investigación de campo

Elaboración: Martha Margarita Minaya Macías