



FACULTAD DE ECONOMIA Y CIENCIAS EMPRESARIALES

TEMA:

ESTUDIO DE LA FACTIBILIDAD DE UNA AGENCIA DE SERVICIO DE CUIDADO Y ATENCIÓN A DOMICILIO PARA ADULTOS MAYORES EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.

PLAN DE NEGOCIO QUE SE PRESENTA COMO REQUISITO PARA OPTAR EL TITULO DE ECONOMISTA CON CONCENTRACIÓN EN ECONOMÍA EMPRESARIAL

AUTOR:

SILVIA TATIANA CORONEL FLORES

TUTOR:

ING. RAUL CARPIO FREIRE

SAMBORONDÓN, SEPTIEMBRE 2014

Índice General

1. Descripción del problema _____	1
2. Justificación _____	2
3. Objetivo General _____	3
4. Objetivos específicos _____	3
5. Resumen ejecutivo _____	3
6. Misión y Visión _____	4
7. Metas _____	4
8. Características del servicio _____	5
9. Viabilidad Legal _____	5
10. Análisis de mercado _____	6
10.1 Mercado Objetivo _____	6
10.2 Seguridad Social _____	9
10.3 Salud _____	11
11. Análisis de la oferta y la demanda _____	13
11.1. Participación de mercado _____	15
11.2. Estimación de la demanda _____	16
11.3 Proyección de la demanda _____	16
12. Análisis PESTAL _____	17
13. Análisis FODA _____	22
14. Análisis de las 4 P's _____	24
14.1 Estrategia de Diferenciación _____	25
14.2 Acciones de Promoción _____	26
15. Análisis operativo _____	26

15.1 Localización y descripción de las instalaciones	26
15.2 Gestión del servicio	27
15.3 Capacidad del servicio	29
16. Recursos Humanos	30
17. Análisis Financiero	35
17.1 Ingresos proyectados a 5 años	36
17.2 Estado de resultados proyectados a 5 años	37
17.3 Flujo de caja proyectado a 5 años	39
17.4 Análisis de costos y punto de equilibrio	40
17.5 Análisis de Sensibilidad	41
18. Viabilidad del Proyecto	42
19. Bibliografía	43
20. Anexos	44

Índice de Figuras y Tablas

Figura 1. Población vs Personal ocupado	8
Figura 2. Población vs Capacidad	8
Figura 3. Resumen de las 4 P's	24
Figura 4. Instalaciones de Servicio al cliente	26
Figura 5. Organigrama de la empresa	29
Figura 6. Enfoques Teóricos del cuidado para el adulto mayor	44
Tabla 1. División de la población por rango de edad	7
Tabla 2. Porcentaje de adultos mayores afiliados al IEES	9
Tabla 3. Porcentaje de adultos mayores afiliado voluntariamente	9

Tabla 4. Porcentaje de la población afiliada al Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas (ISSFA) _____	10
Tabla 5. Porcentaje de adultos mayores afiliados al Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional (ISSPO) _____	10
Tabla 6. Porcentaje de adultos mayores jubilados del IEES, ISSPO, ISSFA _____	10
Tabla 7. Porcentaje de adultos mayores que no aportan a ningún seguro social _____	11
Tabla 8. Porcentaje de adultos mayores que viven en asilos _____	11
Tabla 9. Porcentaje de adultos mayores que habitan en una casa o villa _____	11
Tabla 10. Estimación de la demanda _____	16
Tabla 11. Proyección de la demanda _____	16
Tabla 12. Remuneraciones mínimas vigentes 2014 _____	30

1. Descripción del Problema

Mediante este proyecto se estudiará a la población de la tercera edad de la ciudad de Guayaquil, calidad de vida, beneficios de ley, programas propuestos para promover su bienestar, centros de atención gerontológicos, demanda de servicios médicos y cuidados especiales y el impacto que tendría la propuesta de una Agencia de servicio de cuidados y atención a domicilio dirigido a la población de adultos mayores en la ciudad así como la viabilidad, rentabilidad y posibles beneficios sociales con el proyecto ya implantado. El fin del trabajo es comprobar la necesidad de un servicio especial a este sector de la población, el costo que tendría el contrato del mismo y la gestión que permitiría llevar a cabo el proyecto.

Adulto mayor es el nombre con que se conoce al grupo de personas que se encuentran por arriba de los 65 años de edad, es la etapa también denominada tercera edad. En este periodo de vida son pocos los que continúan trabajando. La mayor parte de ellos se ha retirado y jubilado. Generalmente padecen problemas de salud y requieren de un mayor cuidado y atención médica y familiar.

La falta de atención adecuada a los adultos mayores en país se evidencia por la falta de Centros Gerontológicos gratuitos, y en la ciudad de Guayaquil específicamente los centros sin costo como el municipal Arsenio de la Torre Marcillo junto con sus 12 entidades al servicio atienden a menos del 1% del total de adultos mayores (195,444 hay en la ciudad, según datos del Instituto Nacional de Estadística y Censos, INEC). Se enfrentan ante una gran demanda y la falta de cupo deja desatendidos a cientos de mayores diariamente, los mismos que pasan a listas de esperas.

Según la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES) hay una tendencia en el incremento del grupo poblacional denominado como adultos mayores de 80 años y más y

existe escasez de personal en las distintas áreas de salud, especialmente en el área gerontogeriatrica. (SENPLADES, 2013)

Debido a este análisis el gobierno del Presidente Rafael Correa se ha comprometido a poner en marcha varios proyectos que beneficien a la población de la tercera edad. Entre estas iniciativas consta el Programa de Atención Integral Gerontológica, la Jubilación Universal no Contributiva, el Programa del Adulto Mayor, el Plan de Acción Interinstitucional para Personas Adultas Mayores, la Campaña Nacional de Sensibilización el proyecto de vinculación de adultos mayores al turismo interno (Plandetur), entre otros trabajos. (MIES, 2012)

Sin embargo, pese a los esfuerzos la atención y protección del adulto mayor aún es débil. Mediante este proyecto, a través de la creación de una Agencia que oferte el servicio de atención especializada se intenta resolver la falta de un servicio profesional de cuidado a los adultos mayores en la ciudad de Guayaquil, cubrir la demanda de un servicio a domicilio que posibilite tareas domésticas, cuidados personales, integración en el entorno y apoyo social que promueva una mejor calidad de vida, bienestar emocional y seguridad que los empuje a ser miembros activos de nuestra sociedad. Por todo lo expuesto se considera este mercado desatendido, importante y rentable.

2. Justificación

Al analizar la factibilidad de ofertar un servicio de atención a domicilio para adultos mayores se pretende cubrir parte de la demanda que se encuentra desatendida, mejorar la calidad de vida no sólo de las personas mayores que lo necesiten sino también de sus familiares quienes podrán contar con otra opción de cuidado en su propio hogar y no uno externo en el que se no se hallen

del todo cómodos. Esta propuesta además busca la integración del anciano a su comunidad y la inclusión familiar al mantener a sus seres queridos cercanos.

3. Objetivo General

Estudio de la factibilidad de la creación de una agencia especializada en brindar atención profesional a domicilio a los adultos mayores de la ciudad de Guayaquil que cubra la necesidad de protección y cuidados que en la actualidad la oferta de servicios médicos no cubre.

4. Objetivos específicos

- Realizar un estudio del mercado dirigido a la población de la tercera edad en la ciudad de Guayaquil
- Desarrollar el proceso operativo para la creación del servicio y cuidados para adultos mayores de la ciudad de Guayaquil.
- Demostrar la factibilidad financiera para la creación de una agencia de servicios a domicilio para el sector de la tercera edad de la ciudad de Guayaquil.

5. Resumen Ejecutivo

Muchos son los programas propuestos para adultos mayores en la ciudad de Guayaquil, aun así miles de adultos mayores quedan en listas de espera a diario. La demanda que se cubre por parte del estado es cerca del 1% dejando a una gran parte de población mayor sin atención, los establecimientos privados por su parte cubren a menos del 3%. Se propone un servicio de atención a domicilio a adultos mayores, una nueva propuesta que ayudaría a miles de familias a conservar al adulto mayor dentro de su cómodo hogar, y recibir asistencia especializada y segura.

6. Misión y Visión

Misión:

Somos una Agencia especializada en el cuidado profesional a domicilio de adultos mayores en la ciudad de Guayaquil. Brindamos el servicio de atención y cuidado a domicilio enfocado en las necesidades especiales de la población de la tercera edad promoviendo su bienestar e integración a la sociedad.

Visión:

Convertirnos en la mejor opción de cuidado a domicilio para la población mayor de la ciudad de Guayaquil, ganando el reconocimiento de nuestros clientes y expandir nuestra capacidad y variedad de servicio provocando un impacto positivo cada vez más alto en los adultos mayores que requieran nuestra atención.

7. Metas

- Aumentar el mercado de adultos mayores que opten por nuestro servicio, ganar el reconocimiento de más y nuevos clientes y ser la primera opción para la atención de las personas mayores en el hogar.
- Diversificación del servicio ofertado
- Incrementar el porcentaje de nuestros clientes reintegrados a la sociedad y a la actividad que han perdido por motivos propios de la edad
- Asociación con entidades públicas que requieran nuestro servicio

8. Características del Servicio

Los servicios que ofrece la agencia son los siguientes:

Cuidados de carácter general:

- Ayuda con el seguimiento de medicamentos y de alimentación
- Colaboraciones en el hogar y compañía
- Apoyo con la ingesta de alimentos
- Asistencia con la movilización en el domicilio

Integración con el entorno

- Compañía para tareas fuera del hogar
- Ayuda con la movilización en el ambiente externo
- Apoyo con la integración en actividades sociales comunitarias, familiares y sociales

9. Viabilidad Legal

Se constituirá una compañía limitada, a través del trámite exigido por las leyes del país.

Requisitos:

- Aprobación del nombre de la compañía.
- Apertura de cuenta de integración de capital.
- Elevar a escritura pública
- Solicitar la aprobación de las escrituras de constitución
- Obtener la aprobación de las escrituras
- Publicación en un diario

- Inscripción de la empresa
- Elaborar nombramientos de la directiva de la compañía
- Inscripción de nombramientos
- Obtención de RUC
- Retirar la cuenta de Integración de capital
- Obtención de la carta para el banco
- Obtención del permiso para imprimir facturas

El contrato del personal calificado para laborar en nuestra agencia se llevará acorde con las leyes que se exigen en el país para el sector salud. Se detalla este punto más adelante.

10. Análisis de Mercado

10.1 Mercado Objetivo

Nuestro mercado objetivo son los adultos mayores de la ciudad de Guayaquil, considerando adulto mayor a quienes se encuentren dentro del rango de 65 años en adelante, pertenecientes a la clase media y media alta. Los datos aquí proporcionados fueron obtenidos del último censo en el año 2010 realizado por el INEC. Además, se hizo uso de la herramienta “Si Emprende” que facilita el INEC en su página oficial ecuadorencifras.gob.ec como un sistema de consultas para emprendedores.

En la ciudad de Guayaquil la población de ciudadanos mayores asciende a un número de 195444 personas. A continuación se muestra como se encuentra dividida la población de la tercera edad por rangos de edad:

Tabla 1. División de la población por rango de edad

RANGO DE EDAD	2010
De 95 y más años	2281
De 90 a 94 años	5712
De 85 a 89 años	13655
De 80 a 84 años	25924
De 75 a 79 años	37219
De 70 a 74 años	53901
De 65 a 69 años	56752

Fuente: INEC 2010. Censo de Población y Vivienda

Como se puede observar la mayor parte de la población de la tercera edad en Guayaquil se encuentra entre el rango de 65 a 69 años mientras que los mayores a 95 son los de menor cantidad.

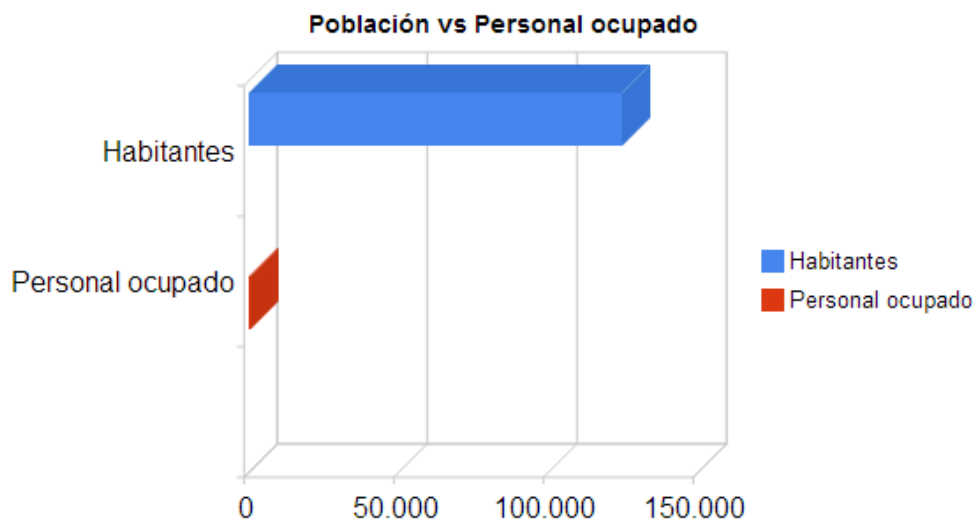
Divididos por género:

Los hombres representan el 44%

Las mujeres representan el 56%

Del total de la población, se encontró que 974 personas pertenecientes a la tercera edad aún se encuentran laborando y no se han jubilado. La población desocupada es la mayoría superando el 95%.

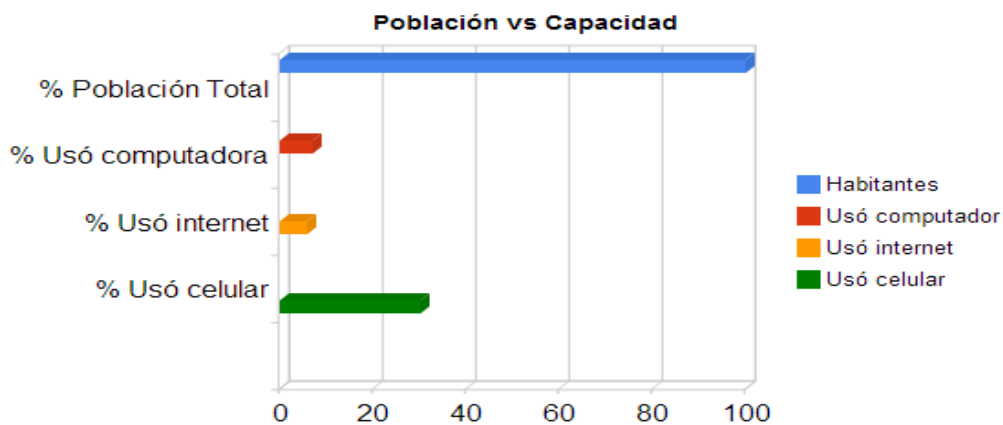
Figura 1. Población vs Personal ocupado



Fuente: Sistema de Consultas “Si Emprende” del INEC

La capacidad que presenta esta parte de la población en cuanto al uso de la computadora, internet y celular expresada en porcentaje es la siguiente:

Figura 2. Población vs Capacidad



Fuente: Sistema de Consultas “Si Emprende” del INEC

Se puede notar que el uso de la tecnología en este sector de la población es muy bajo, siendo el uso del celular el más común con un 30% y el uso del internet el menos frecuente con apenas un 6%. Estos datos se relacionan con el nivel de educación que muestran los resultados del Censo 2010, donde apenas el 13% de los hombres y el 11% de las mujeres han conseguido terminar la secundaria.

10.2 Seguridad Social

En Guayaquil los diferentes tipos de seguros a los cuales están afiliadas las personas mayores de 65 años están divididos de la siguiente manera:

IESS Seguro General:

Tabla 2. Porcentaje de adultos mayores afiliados al IEES.

Nombre del Cantón	Total	Total Seleccionado	Porcentaje %	Porcentaje Relativo %
GUAYAQUIL	2350915	330747	14	16

Fuente: INEC 2010.

IESS Seguro Voluntario:

Tabla 3. Porcentaje de adultos mayores afiliado voluntariamente

Nombre del Cantón	Total	Total Seleccionado	Porcentaje %	Porcentaje Relativo %
GUAYAQUIL	2350915	16144	0,69	0,69

Fuente INEC 2010

ISSFA:

Tabla 4. Porcentaje de la población afiliada al Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas (ISSFA)

Nombre del Cantón	Total		Porcentaje	
	Total	Seleccionado	Porcentaje%	Relativo%
GUAYAQUIL	2350915	11609	0,49	0,50

Fuente INEC 2010

ISSPO:

Tabla 5. Porcentaje de adultos mayores afiliados al Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional (ISSPO)

Nombre del Cantón	Total		Porcentaje	
	Total	Seleccionado	Porcentaje%	Relativo%
GUAYAQUIL	2350915	2802	0.12	0.12

Fuente: INEC 2010

Se encuentra jubilado (IEES, ISSPO, ISSFA)

Tabla 6. Porcentaje de adultos mayores jubilados del IEES, ISSPO, ISSFA

Nombre del Cantón	Total		Porcentaje	
	Total	Seleccionado	Porcentaje%	Relativo%
GUAYAQUIL	2350915	31983	1.36	1.38

Fuente INEC 2010

No aporta

Tabla 7. Porcentaje de adultos mayores que no aportan a ningún seguro social

Nombre del	Total		Porcentaje	
Cantón	Total	Seleccionado	Porcentaje%	Relativo%
GUAYAQUIL	2350915	1285275	55	56

Fuente INEC 2010

Asilos

Tabla 8. Porcentaje de adultos mayores que viven en asilos

Nombre del	Total		Porcentaje	
Cantón	Total	Seleccionado	Porcentaje%	Relativo%
GUAYAQUIL	107613	10	0,01	0,01

Fuente INEC 2010

El 81% de los adultos mayores viven en casa o villa:

Tabla 9. Porcentaje de adultos mayores que habitan en una casa o villa

Nombre del	Total		Porcentaje	
Cantón	Total	Seleccionado	Porcentaje%	Relativo%
GUAYAQUIL	107613	87013	81	81

Fuente: INEC 2010

10.3 Salud

Tasa de mortalidad

Para las personas adultas mayores, la tasa de mortalidad del 2005 al 2010 fue de 38 por mil para las mujeres y 44 por mil para los hombres. Anualmente, fallecen alrededor de 34.000 ecuatorianos mayores de 65 años de edad. Este progresivo envejecimiento de la población en el Ecuador, ha generado un incremento de la demanda en materia de salud. (SAI, 2013)

Causas de morbilidad

Según la encuesta de Salud, Bienestar y Envejecimiento (SABE) se determinó que la enfermedad más común es la hipertensión con una prevalencia de 54 % entre las mujeres y 38 % en los hombres; en segundo lugar está la artritis o reumatismo (44% en mujeres y 21% en hombres respectivamente) y la tercera es la osteoporosis con 16 % de prevalencia entre las mujeres, y 12% entre los hombres.

En el país el 80% de la población mayor tiene al menos un mal crónico y 7 de cada 10 personas que viven en condiciones de indigentes sufren de al menos 3 condiciones crónicas. Las enfermedades infecciosas ha sido sustituidas por las no infecciosas, habitualmente crónicas, muy ligadas a determinados estilos de vida y que se presentan preferentemente a edades avanzadas. (SABE, 2010)

11. Análisis de la oferta y la demanda

En cuanto a las diferentes opciones que se tienen de cuidados para personas mayores se encuentran algunos modelos de atención. Entre los diferentes tipos de servicios de cuidado encontramos en el mercado los siguientes tipos de modalidades: Modalidad Residencial, Cuidado Diario, Atención domiciliaria y Recreacionales. (MIES, 2012)

Modalidad Residencial

Bajo esta modalidad se atiende a las personas de 65 años o más que presenten abandono comprobado o falta de referentes familiares, en casos de extrema pobreza, en condición de riesgo o con graves limitaciones. Se los acoge en un ambiente satisfactorio y se promueve su atención integral así como fortalecimiento físico, mental y social.

Modalidad Diurna

El servicio se ofrece de forma diaria para adultos que se encuentren sin compañía durante el día ya que sus familiares están trabajando o en otras actividades que les impide ocuparse de la persona mayor. Se trata de una atención preventiva para retrasar problemas propios de la vejez. En estos lugares se desarrollan actividades físicas, de reposo social, así como actividades que lleven a mejorar la salud física y mental del anciano en un entorno seguro y agradable para ellos.

Modalidad de Atención Domiciliaria

La modalidad de servicio a domicilio se presenta para las personas mayores que tienen alguna discapacidad, dependencia, o que simplemente por motivos de la edad requieran asistencia para las tareas diarias y que sus familiares no se encuentren disponibles para su atención. Con este servicio se intenta promover la inclusión familiar, relación con el entorno y mejoramiento de la

autonomía de la persona. El servicio que este proyecto ofrece se ubica bajo esta modalidad, en la ciudad por el momento no existe este tipo de asistencia en particular, sin embargo el servicio ya es ofrecido en otras ciudades del país como Quito, donde los propios Centros gerontológicos ponen a disposición de sus clientes esta modalidad de asistencia.

Modalidad de Espacios Alternativos Diurnos

Este servicio se brinda para la recreación de las personas en espacios adecuados para su dispersión, son espacios de encuentro, de participación, tienden a promover la convivencia y a mantener a este sector poblacional activo e integrado a la comunidad.

Servicios Similares

En la actualidad no se dispone de un servicio de atención a domicilio dedicado a los adultos mayores en la ciudad de Guayaquil. Las opciones más cercanas son los denominados asilos y Centros Geriátricos. Entre los principales encontramos:

- “La Casa de los Abuelos” establecimiento privado.
- “Centro Geriátrico Fernando Gómez Tama”
- “Centro Gerontológico municipal “Dr. Arsenio De la Torre Marcillo” administrado por Universidad Católica
- “Centro Gerontológico “Dr. Publio Vargas Pazzos” con servicio de residencia, semi-residencia y guardería.
- “Centro Geriátrico “Dr. Efrén Jurado López” del IESS
- Fundación Clemencia, institución sin fines de lucro

Por otro lado se encuentran las opciones de centros que ofrecen actividades o talleres diversos durante el día. A continuación se nombran los principales de la ciudad:

- Árbol de los Sueños
- La Fundación Guayaquil Tercera Edad
- Eco vida
- Hogar del corazón de Jesús y Asilo del Bien Público (Junta de Beneficencia)

Además, la municipalidad de Guayaquil presta servicios de recreación a sectores de escasos recursos de la ciudad con 9 clubes que atienden alrededor de 400 personas. (Vistazo, 2014)

11.1 Participación en el Mercado

Según los datos del INEC, en la ciudad de Guayaquil las entidades dedicadas a otras actividades de servicio a la salud, anualmente suman por ventas alrededor de 12512,287 dólares. Tomando en cuenta los ingresos de estas empresas, y los flujos proyectados para este proyecto, el mercado que se podrá cubrir es de 1,2%, sin embargo el total del mercado en el que aún se podría introducir el servicio es del 15%. El porcentaje restante lo poseen centros y servicios similares, aún cuando en la ciudad no existe la oferta de una agencia exclusiva para el servicio a domicilio de los adultos mayores.

11.2 Estimación de la Demanda:

Según los datos del INEC 2010, Censo de Población y Vivienda, en Guayaquil hay 2291258 habitantes de los cuales el 26% pertenece a la clase media alta – alta y el 8% a la clase media. Según los mismos datos censales el 6,4% de la población corresponde a adultos mayores, donde

el 82% según la encuesta de Salud bienestar y envejecimiento (SABE II) estaría dispuesto a adquirir asistencia especializada en determinado momento.

Tabla 10. Estimación de la demanda

ESTIMACIÓN DE LA DEMANDA	
Población Guayaquil	2291258
Clase media alta - alta (26%)	595727.1
Clase Media (8%)	183300.6
Total de clase social	34%
Demanda Global	779027.7
% Mercado objetivo	6.4%
Total demanda del mercado objetivo	49858
Demanda Potencial	82%

Fuente: INEC 2010.

11.3 Proyección de la demanda

La proyección de la demanda para los próximos 5 años se estima con un crecimiento del 2.37% anual.

Tabla 11. Proyección de la demanda

PROYECCIÓN DE LA DEMANDA					
AÑO	2014	2015	2016	2017	2018
Población Guayaquil	2291258	2346935.57	2403966.104	2462382.5	2522218.374
Mercado objetivo	146640.5	150203.9	153853.8	157592.5	161422.0
Demanda Potencial	120245.2	123167.2	126160.1	129225.8	132366.0
Participación de					
Mercado	15%	15%	15%	15%	15%
Demanda final de					
pacientes	18036.8	18475.1	18924.0	19383.9	19854.9

Fuente: Elaboración del autor

Necesidad del cuidado de los adultos mayores

Según la encuesta de Salud Bienestar y Envejecimiento (SABE II), el 30% de las personas adultas mayores tiene la asistencia de una persona para su apoyo y cuidado, en el caso de las mujeres este porcentaje aumenta a 36,5%. Los datos determinan que aquellos que necesitan mayor ayuda y cuidado son las mujeres y los mayores a 80 años. Se conoce que la ayuda que reciben las personas mayores es principalmente para prevenir situaciones de riesgo, como por ejemplo las caídas que representan la primera causa de muerte accidental en este grupo poblacional. A su cuidado se encuentran generalmente familiares como hijos, hijas, esposos o esposas y nietos. Las familias que tienen un adulto mayor en casa reconocen la necesidad de un cuidado especial en ocasiones que no se encuentren en su domicilio por actividades diversas.

12. Análisis PESTAL (político, económico, social, tecnológico, ambiental)

Político:

Según la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES) hay una tendencia en el incremento del grupo poblacional denominado como adultos mayores de 80 años y más y existe escasez de personal en las distintas áreas de salud, especialmente en el área gerontogeriatrica.

Debido a este análisis el gobierno del Presidente Rafael Correa se ha comprometido a poner en marcha varios proyectos que beneficien a la población de la tercera edad.

Desde el 2007 los proyectos ya existentes para el manejo eficiente del cuidado y bienestar de los adultos mayores son:

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

Los siguientes proyectos fueron planteados a futuro, algunos de ellos ya vigentes:

- Elaboración del Plan Nacional Gerontológico 2008 – 2011.
- Campaña de Concienciación de los derechos de los adultos mayores.
- Creación y funcionamiento de FONAN.
- Creación y funcionamiento de INIGER.
- Plan de educación y capacitación geronto – geriátrica.
- Creación de servicios integrales especializados.
- Implementación de comedores populares.
- Incremento a la pensión asistencial.
- Construcción e implementación de vivienda para adultos mayores.
- Implementación de programas de tiempo libre (promoción, cultura y recreación).
- Implementación de comisarías y/o juzgados para adultos mayores.

Cabe recalcar que la gran mayoría de adultos mayores aún desconoce o tienen acceso limitado a estos programas del Estado. El Ministerio de Inclusión Social (MIES) es la entidad que rige las políticas sociales del Estado ecuatoriano.

Por su lado, la Constitución de la República respalda a los adultos mayores en los siguientes artículos:

- ✓ Igualdad y no discriminación: Art. 1
- ✓ Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria: Art. 35
- ✓ Derechos de las personas adultas y adultos mayores: Art. 3 y 37
- ✓ Obligaciones del Estado respecto a las personas adultas mayores: Art. 38
- ✓ Prohibición de desplazamiento arbitrario: Art. 42
- ✓ Derechos políticos de las personas adultas mayores: Art. 62 y 95
- ✓ Protección integral: Art. 341
- ✓ Atención integral de salud: Art. 363
- ✓ Seguridad social: Art. 363 y 369

La ley del anciano creada en 1992, dispone la creación del Instituto Nacional de Investigación Gerontológica (INIGER), creación que finalmente se dio en el año 2011 con sede en Vilcabamba, Loja. Abierto al público que desee visitarlo el cual ha prestado servicios desde el mismo año al sector de los adultos mayores. (Ley del anciano, 1992)

Económico:

En cuanto al ambiente económico que presenta el sector de la población adulto mayor tanto en términos generales como de la población específica de Guayaquil no es muy alentador. Las principales razones son la falta de un trabajo que les permita seguir activos económicamente y

producir para ellos mismos, algunos por casos de discapacidad y afecciones ligadas al envejecimiento y otros porque no encuentran una ocupación segura para su edad y sobretodo, personas que le oferten algún tipo de trabajo en el mercado laboral. Cabe recalcar que a pesar de esta situación, los adultos mayores buscan una ocupación informal que les pueda generar algún tipo de ingreso. Otra de las razones para la pobreza del anciano es el abandono de sus familiares, ya que en esta etapa de su vida requieren del apoyo y cuidados especiales del que muchas veces carecen por falta de comprensión. Los asilos apenas acogen al 1% de los adultos mayores, por dos razones: la falta de disponibilidad y el costo elevado de los mismos que imposibilita a los familiares costear el servicio.

Social:

Como derecho de todos los ecuatorianos en general, la Constitución garantiza, a través de sus normas la protección de los derechos y garantías igualitarias sin distinción de clases ni edades biológicas. Basado en esto, se ha creado la ley del anciano donde se garantiza el derecho a un mejor nivel de vida para las personas mayores asegurándoles su salud corporal, psicológica, alimentación, vivienda, asistencia médica, geriátrica y servicios sociales para que logren reinsertarse a su ambiente familiar. Así, se han creado espacios para que este porcentaje de la población sea atendido, se recree e integre de manera que su nivel de vida mejore notablemente. A pesar de estos esfuerzos, gran parte de la población mayor aún queda desatendida diariamente y para quienes los recursos económicos son escasos, se ven obligados a esperar por esta atención en muchos casos, hasta por meses. Además de la falta de atención especializada, socialmente los adultos mayores sufren aislamiento por la llamada “Subcultura de la edad”, pasando a formar un grupo aparte con características comunes que definen la nueva conducta del anciano.

Tecnológico:

La modernización de los centros gerontológicos para una mejor atención al anciano es esencial. Esto se extiende a los hospitales y asilos que comparten la necesidad de brindar la asistencia mejorada del servicio al adulto. Actualmente en el país se están creando Centros Gerontológicos con diferentes áreas como rehabilitación, espacios verdes, de recreación, gimnasia y unidades médicas modernas donde el MIES brinda el equipamiento adecuado. La adecuación de cada centro gerontológico que se crea en el país se estima requiere un desembolso de más de 100,000 dólares por parte del MIES.

Ambiental:

A pesar de que las leyes no registren una declaración especial ambiental para la atención de los adultos mayores, en términos generales se deben seguir y tomar en cuenta ciertos parámetros que incluye a este tipo de servicio como el compromiso de la empresa con el ambiente, el uso de tecnologías limpias, la gestión de un servicio eficiente con el medio ambiente, minimizar los factores de riesgo que expongan a las personas a problemas de salud, trabajar en un medio salubre, conservar la higiene en los utensilios médicos así como su debida conservación. Cuando se trata de actividades de salud humana, el cuidado adecuado del paciente es esencial, la efectividad del servicio dependerá de las condiciones en que se brinde la asistencia y de los procedimientos que se manejen antes y después de la misma.

13. Análisis FODA (Fuerzas, oportunidades, Debilidades, Amenazas)

Fortalezas:

- Ser los primeros en ofertar al mercado de la población mayor de Guayaquil un servicio de enfermería especializado a domicilio.
- Facilidad para capacitar a nuestro personal de manera constante para atender a nuestros clientes de forma óptima, de esta manera los familiares del adulto mayor confiarán en la atención de un servicio especializado.
- Al contar con un personal ya instruido y experimentado no es necesario incurrir en gastos de acreditación o especialización.
- Disponibilidad de los auxiliares para la asistencia de los clientes.

Oportunidades:

- Al no existir en el mercado la oferta de un servicio similar se puede ingresar con fuerza y no sería necesario tener gastos elevados de publicidad para superar a la competencia.
- Diversificación de servicios ofrecidos
- Posible acceso al apoyo gubernamental y de entidades privadas interesadas en nuestros servicios.
- Al ofrecer un servicio a domicilio no existe la necesidad de una gran inversión en un local comercial, sólo en una oficina lo cual facilita establecer el negocio.

- El mercado brinda una amplia oportunidad de crecimiento si se invierte en los recursos humanos.

Debilidades:

- Al ser una empresa nueva no se cuenta con el reconocimiento y posicionamiento del servicio ofrecido.
- No se tienen datos específicos de las personas que estarían dispuestas a contratar el servicio.
- Dependencia de la disponibilidad de un número de usuarios para el mantenimiento del centro del negocio, ya que son el principal componente para la empresa.
- Riesgo de no contar con el personal suficiente si la demanda crece más de lo proyectado.
- El costo de los colaboradores es alto, por lo tanto los precios del servicio aumentan.

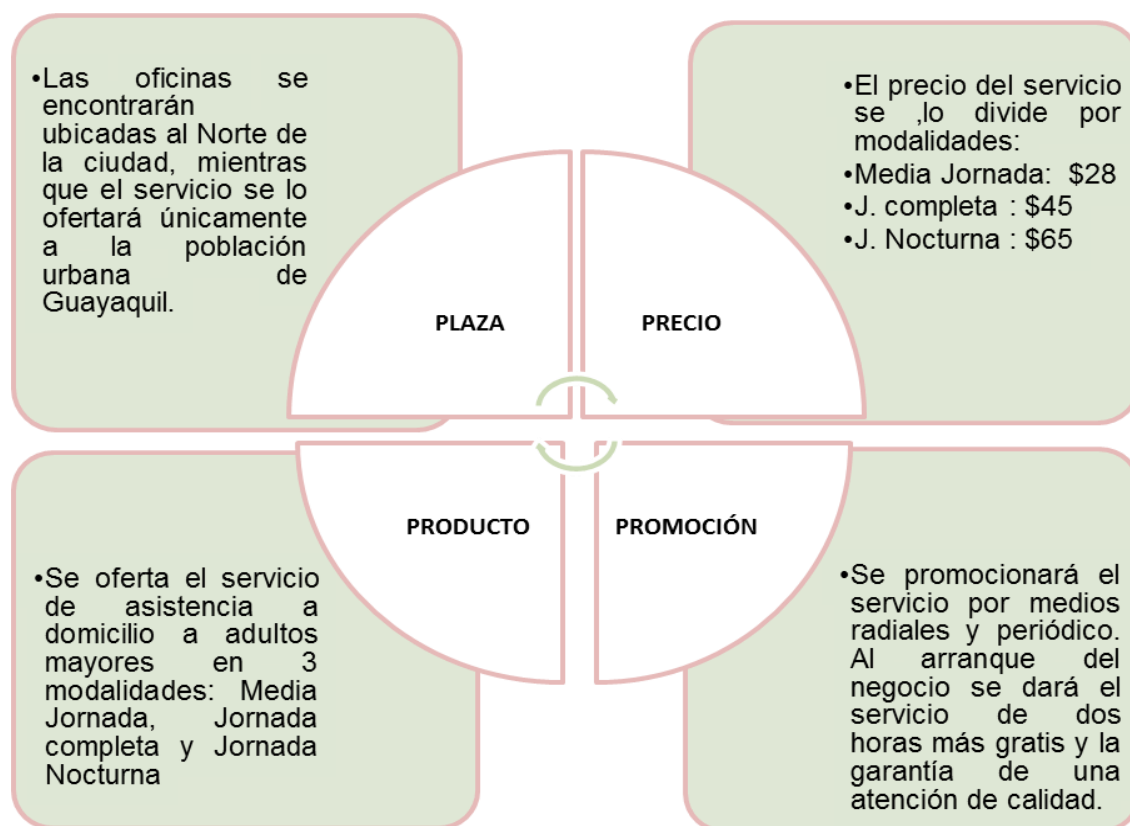
Amenazas

- Las empleadas domésticas pueden constituir una amenaza como competencia directa, ya que pasan en el hogar donde se encuentra el anciano y podrían ser el apoyo y asistencia del mismo, a pesar de no ser profesionales especializados.
- Los asilos de anciano representan otra amenaza al ofrecer cuidados especiales aunque a un costo elevado, pero seguro para los familiares del adulto mayor.
- Talleres y clases particulares que se ofrecen por horas durante el día en los cuales los adultos mayores obtienen recreación y compañía.

- En menor grado, los servicios públicos ofrecidos principalmente por el IESS y el municipio de Guayaquil a este sector de la población que son gratuitos.

14. Análisis de las 4 P's (Plaza, precio, producto, promoción)

Figura 3. Resumen de las 4Ps



14.1 Estrategia de diferenciación

Nuestra principal estrategia de diferenciación será la disponibilidad de nuestros colaboradores para asistir a los diferentes domicilios cuando así se lo requiera. Bajo la modalidad de un

contrato fijo de nuestros auxiliares, tendremos la capacidad de ofrecer a los familiares del adulto mayor un servicio seguro cada vez que necesiten un apoyo en sus hogares. La disponibilidad en este tipo de servicio juega un papel muy importante ya que es el principal inconveniente con que se encuentran al momento de requerir atención en otros centros especializados. El servicio además es dado por personas con experiencia en el área de salud y nuestros clientes podrán tener la garantía de una atención de calidad en sus domicilios, el costo de movilización del trabajador corre por cuenta de la empresa así como los diferentes utensilios médicos básicos que se puedan necesitar.

14.2 Acciones de promoción

Para nuestro comienzo como empresa y servicio nuevo ofreceremos el beneficio a nuestros primeros clientes de dos horas más gratis de atención que podrán ser utilizados en cualquier día que requieran.

Se planearán promociones del servicio al arranque del negocio en diferentes medios como radio y periódico, además de nuestra página web donde podrán conocer quiénes somos, la asistencia que se oferta y horarios de atención.

Como oferta de un servicio especializado no se podrá brindar cantidades grandes de promociones por los costos que esto implica, estando consciente de ello, sabemos que nuestra principal estrategia para la promoción del servicio está en la satisfacción de los mismos clientes que recomendarán tomar este tipo de asistencia a más personas cercanas.

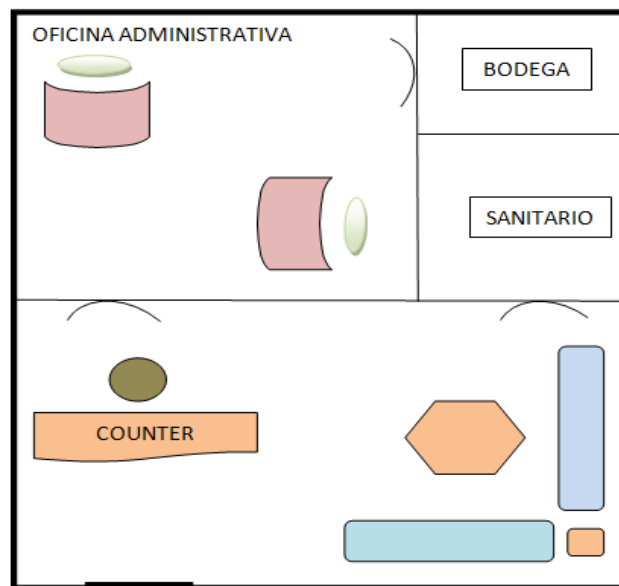
15. Análisis Operativo

15.1 Localización y descripción de las instalaciones

Al ofrecer un servicio y no un producto, las instalaciones no serán grandes pero deben existir, ya que es nuestro contacto directo con nuestros clientes y para muchos la mejor forma de adquirir información acerca del servicio. Nuestra oficina se encontrará ubicada al norte de la ciudad, específicamente en el sector de la Garzota, cercano al Terminal Terrestre de Guayaquil. No se construirá edificación alguna, nuestra oficina de atención será rentada.

A continuación se muestra la imagen de lo que sería el espacio para atender al público:

Figura 4. Instalaciones de servicio al cliente



Fuente: Elaboración del autor

Las medidas de nuestra oficina son de 7 metros de ancho por 8 metros de largo. Se dispondrá de un counter para la recepción del cliente, una pequeña sala de espera, un baño, una bodega para el almacenamiento de suministros y el espacio para el área administrativa con dos escritorios y

computadoras. Las instalaciones son pequeñas puesto que el negocio se enfoca en la atención que se recibirá en el domicilio del solicitante. Sin embargo la adecuación del lugar donde dialogaremos con el cliente es importante como imagen de la empresa, y su debido equipamiento será una inversión esencial.

15.2 Gestión del servicio



El contrato:

Nuestros clientes tendrán dos formas de contratar nuestro servicio, ya sea acercándose personalmente a nuestra oficina o llamando a reservar la asistencia para el día o los días en particular. Al atender a nuestros clientes, así como en nuestra página web, se especificará que la separación de la asistencia a domicilio la realizamos al menos con 3 días de anticipación. Esto no aplicará los primeros días de arranque del negocio ya que nuestra estrategia requiere que prueben el servicio y lo vuelvan a adquirir en días posteriores.

Pago del servicio:

El pago del servicio se lo realizará en efectivo ya sea a través de nuestra oficina o mediante depósito a nuestra cuenta bancaria, en este caso el solicitante del servicio deberá tener el

comprobante del depósito para entregárselo a nuestros colaboradores cuando asistan a su domicilio. La entrega de las facturas se hará exclusivamente en nuestra oficina de servicio al cliente.

Recepción del servicio:

Una vez que el servicio sea solicitado, se reservará el auxiliar para el cliente, se hará el contacto con nuestro colaborador y se expondrá el horario en el que debe asistir al domicilio en particular.

Una vez que el trabajo sea terminado, el auxiliar deberá asistir a nuestras instalaciones para llenar el reporte de su servicio y disponer de nuevos suplementos médicos.

Atención Post – servicio

Para asegurar el buen cumplimiento de las tareas que realiza el auxiliar, una vez que esté completo el servicio, se llamará al cliente a confirmar la asistencia y receptor comentarios y sugerencias. Esto nos permitirá mejorar a través del tiempo y crear un vínculo agradable con el cliente.

15.3 Capacidad del servicio

El negocio iniciará con 7 personas. Para la oficina se dispondrá de dos personas quienes serán los coordinadores administrativos y de servicio al cliente. Mientras que a cargo del servicio de asistencia se contratarán a 5 auxiliares de enfermería. Para el primer año se tendrá una capacidad de brindar el servicio 100 veces por mes dado el número de personal laborando. Si la demanda aumenta, se procederá a reclutar más auxiliares que cubran la demanda. Para este caso se prevé el aumento del personal a partir del segundo año, aunque depende el giro del negocio para que

esta situación se adelante o no. En promedio se determinó que cada auxiliar puede dar la asistencia 5 veces a la semana, en horarios diversos dependiendo de las necesidades del solicitante.

16 Recursos Humanos

Los Recursos Humanos en este proyecto son de vital importancia, ya que se ofrece un servicio de atención a domicilio que depende, sobretodo, de los colaboradores. El plan de arranque del proyecto se lo ha determinado con 5 auxiliares de enfermería con los cuales se iniciará, y se estima el aumento del contrato de los mismos año a año. Los trabajadores serán contratados bajo la modalidad de un salario fijo, el mismo que al sector de salud corresponde a \$373.32.

Este salario varía en caso de ejercer un trabajo operativo o administrativo, según la remuneración mínima exigida por la ley, como se observa en la tabla de remuneraciones mínimas del Ministerio de Relaciones Laborales. La oficina donde se atenderán a los clientes que soliciten el servicio también requiere de dos personas que se encarguen de receptor llamadas y dar información personalmente a los clientes. Para este personal se destinará un salario de \$500 que correspondería al emprendedor al frente del negocio y \$345 para el asistente administrativo. Todos los trabajadores contarán con los beneficios de ley como es el caso de aseguramiento y pagos extras exigidos.

Figura 5. Organigrama de la empresa

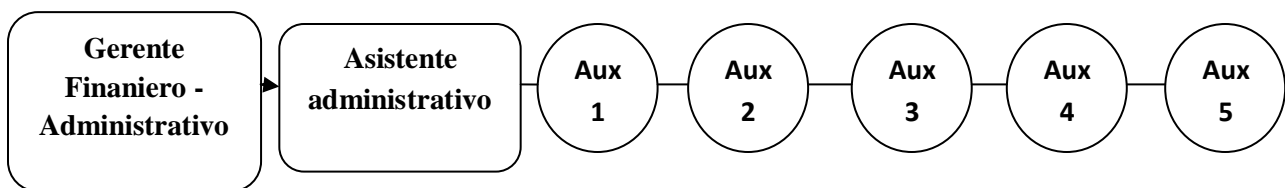


Tabla 12. Remuneraciones mínimas vigentes 2014

REMUNERACIONES MÍNIMAS VIGENTES 2014		
SECTORIAL	DESDE	HASTA
AGRICULTURA Y PLANTACIONES	340.34	349.18
PRODUCCIÓN PECUARIA	351.56	363.63
PESCA, ACUACULTURA, MARICULTURA	340.95	352.17
MINAS, CANTERAS Y YACIMIENTOS	349.05	563.16
TRANSF. ALIMENTOS	340	350.2
P. INDUSTRIALES, FARMACEUTICOS Y QUIMICOS	340	3662.44
PRODUCCION DE BEBIDAS Y TABACOS	346.46	354.89
METALMECANICA	348.5	353.46
ARTESANIAS	341.67	356.63
PRODUCTOS TEXTILES, CUERO, CALZADO	340	342.14
VEHICULOS, AUTOMOTORES, PARTES	354.62	362.1
TECNOLOGIA, HARDWARE, SOFTWARE	353.6	363.8
ELECTRICIDAD, GAS Y AGUA	340	378.42
CONSTRUCCION	347.14	394.06
COMERCIALIZACION Y VENTA ED PRODUCTOS	344.42	354.14
TURISMO Y ALIMENTACION	340	344.42
TRANSPORTE, ALMACENAMIENTO Y LOGISTICA	340	363.49
SERVICIOS FINANCIEROS	354.08	358.22
ACTIVIDADES TIPO SERVICIOS	340.34	358.26
PERIODISTAS PROFESIONALES	817	900
ENSEÑANZA	345.44	439.96
ACTIVIDADES DE SALUD	373.32	387.67
ACTIVIDADES COMUNITARIAS	351.73	360.64
ACTIVIDADES COMUNITARIAS PERIODISTAS	550	675

Fuente: Ministerio de Relaciones Laborales

Además del salario que se paga a este sector, la contratación de los colaboradores en horario nocturno por ley se encuentra en un 25% arriba del salario mínimo exigido para esta actividad.

De esta forma la distribución del personal queda establecida de la siguiente manera:

PERSONAL DE INICIO				
T1	T2	T3	T4	T5
373.32	373.32	373.32	466.65	466.65

De los 5 colaboradores iniciales, 3 de ellos corresponden al horario del día, mientras que 2 corresponden al horario nocturno.

El contrato del personal, especificará que el trabajo en horario nocturno no implica que sólo será requerido para trabajo nocturno, sino únicamente en los casos eventuales de petición de los clientes, por lo demás su trabajo será en el día, y su salario fijo será aumentado en un 25% como la ley lo indica. Esta modalidad se la adopta para tener asegurados a auxiliares nocturnos en caso de que el adulto mayor así lo requiera.

La contratación fija de los empleados ha sido determinada como la mejor forma de llevar adelante el negocio, ya que así se contará con el personal disponible en diferentes horarios. Además de esto, un beneficio para el trabajador bajo esta modalidad es que nos en todos los casos trabajarán un día entero, sino medio día, y en algunos otros, no todos los días de la semana y aun así contar con un sueldo fijo, y tener tiempo para otras actividades dentro de sus hogares.

Reclutamiento

El reclutamiento del personal se lo hará bajo 2 modalidades: Bajo publicaciones en el diario o periódico y a través de nuestra página web. Quienes cumplan el perfil serán llamados a entrevistas en nuestra oficina de servicios al cliente. Para asegurar la calidad del servicio a ofrecer, será indispensable la certificación de auxiliar de enfermería y grado mínimo de experiencia al cuidado de personas. Además de auxiliares de enfermería se contará con un asistente para la oficina en donde se atenderán a los clientes, el otro cargo será responsabilidad del emprendedor que lidera este proyecto, quien para efectos contables se registra como un trabajador más.

Disponibilidad del trabajador

Se ha estimado que cada trabajador puede atender a la semana a 5 clientes. Al inicio por la estimación de la demanda será incluso menos. Estos 5 clientes requerirán el servicio en diferentes días de la semana, esto implica que un trabajador podría tener días enteros ocupados o días sin atender a clientes. Todo esto depende de las necesidades de nuestros adultos mayores, que al momento no podemos especificar cómo se presentarán. Lo que sí podemos manejar es la total disponibilidad del personal para cuando pidan el servicio, en diferentes horarios y días.

A medida que el negocio crezca se contratará más colaboradores, el aumento de los mismos se dará con el crecimiento de la demanda. Dentro del primer año el negocio se manejará con 5 colaboradores. Este panorama por supuesto, puede variar en el caso de que la acogida del

servicio resulte con un mayor éxito al predeterminado. Cabe señalar que las estimaciones en las que se basa este proyecto son conservadoras.

Movilización

Para efectos de movilización el trabajador contará con un presupuesto para asistir al domicilio del paciente. El mismo que se unificará con el salario mensual. Es importante mencionar que el servicio a domicilio sólo aplicará para personas que se encuentren dentro del perímetro urbano de la ciudad, en otro caso los gastos por transportes se elevarían y se crearían inconvenientes en los colaboradores para llegar a diferentes destinos. Se destina en gastos por movilización un promedio de \$200 mensuales.

Horarios

Para una mejor prestación del servicio, el contrato del mismo se lo hará con al menos 3 días de anticipación. De esta forma nuestros colaboradores contarán con un horario establecido y se evitará inconvenientes de disponibilidad para el cliente. Cada auxiliar tendrá un horario de trabajo de 40 horas semanales, pero no más de 5 días a la semana, cumpliendo con lo exigido por el código laboral de otorgar 2 días de descanso a los trabajadores. Además se toma en cuenta que quienes realizarán su trabajo en el horario nocturno recibirán, por ley, un mayor monto mensual del 25% adicional. (Cód. De Trabajo, 1998)

Los auxiliares recibirán su horario organizado cada semana, si estos deciden cambiar turnos entre ellos, lo podrán hacer previo aviso al encargado del negocio o emprendedor.

17 Análisis Financiero

Inversiones

INVERSIÓN EN ACTIVOS FIJOS	MUEBLES Y ENSERES		
	#	VALOR UNIT	VALOR TOTAL
Escritorios Ejecutivos	2	430	860
Sillas Ejecutivas	2	136	272
Archivador	2	60	120
Modular para insumos	1	110	110
Surtidor de agua	1	54,65	54,65
TV LCD 32"	1	660	660
Juego de muebles	1	650	700
Decoración general	1	160	160
Aire acondicionado	1	700	700
Total muebles y enseres			\$3636,65
	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN Y OFICINA		
Computadora de escritorio	2	560	1120
Instalación servicio de internet	1	30	30
Teléfono Inalámbrico	1	40	40
Teléfono Fax	1	120	120
Impresora Laser	1	100	100
Impresora multifunción Lexmarx	1	130	130
Línea Telefónica comercial (Claro)	2	13	26
Total equipos de computación y oficina			\$1566
	SUMINISTROS DE OFICINA		
Folders	10	2,55	25,5
Carpetas manila - record de pacientes	10	4	40
Suministros de oficina generales	1	100	100
Total equipos de oficina			\$165,5
	SUMINISTROS MÉDICOS		
Suministros en general (jeringuillas, guantes, algodón etc.)	1	300	300
Tensiómetro	5	57,85	289,25
Equipo para medir nivel de azúcar	5	70	350
Total Suministros médicos			939,25
	GASTOS PRE-OPERATIVOS		
Gastos legales			300
Permisos			150
Gastos de Imagen Corporativa			900
Gastos de Investigación de Mercado			950
TOTAL GASTOS PRE-OPERACIONALES			\$2300

Las inversiones que requiere el proyecto son las que se detalla a continuación:

Capital de Trabajo	
Inversión en muebles y enseres	3636,65
Inversión en equipos de computación	1566
Inversión en suministros de oficina	165,5
Inversión en suplementos de cuidado	939,25
Gastos pre-operacionales	2300
Capital de trabajo	25274,55
TOTAL DE INVERSIONES	\$33881,95

17.1 Ingresos proyectados a 5 años

MESES	EN	FEB	MAR	ABRIL	MAY	JUN	JUL	AG	SEP	OCT	NOV	DIC
NÚMERO DE VECES DE ACOGIDA DEL SER. SERVICIO POR JORNADA (55%)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
SERVICIO POR HORAS (23%)	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
SERVICIO NOCTURNO (22%)	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23
INGRESOS POR JORNADA	2475	2475	2475	2475	2475	2475	2475	2475	2475	2475	2475	2475
INGRESO POR HORAS	644	644	644	644	644	644	644	644	644	644	644	644
INGRESO POR SERVICIO NOCTURNO	1430	1430	1430	1430	1430	1430	1430	1430	1430	1430	1430	1430
TOTAL INGRESOS	4549	4549	4549	4549	4549	4549	4549	4549	4549	4549	4549	4549

Ingresos a partir del Segundo año:

AÑOS	2	3	4	5
NÚMERO DE VECES DE ACOGIDA DEL SERVICIO	1440	1680	1920	2160
SERVICIO POR JORNADA (55%)	792	924	1056	1188
SERVICIO POR HORAS (23%)	331.2	386.4	441.6	496.8
SERVICIO NOCTURNO (22%)	316.8	369.6	422.4	475.2
INGRESOS POR JORNADA	13860	16170	18480	20790
INGRESOS POR HORAS	9770.4	11398.8	13027.2	14656
INGRESO POR SERVICIO NOCTURNO	12830.4	14968.8	17107.2	19246
TOTAL INGRESOS	36460.8	42537.6	48614.4	54691

17.2 Estados de Resultados proyectados a 5 años

ESTADO DE RESULTADOS AÑO 1

VENTAS	54588
(-)COSTO DE VENTAS	9028
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS	45560
(-)GASTOS OPERATIVOS	
SUELDOS	25274,55
DEPRECIACIÓN	313,2
SUMINISTROS DE OFICINA	660
UTILIDAD OPERATIVA	19312,25
UTILIDAD ANTES DE REPARTO	19312,25
(-) IMPTO 15% PARTICIPACIÓN TRABAJADORES	2896,8375
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO	16415,4125
(-) IMPTO 22%	3611,39075
UTILIDAD DESPUÉS DE IMPUESTOS	12804,02

ESTADO DE RESULTADOS AÑO 2

VENTAS	57672
(-)COSTO DE VENTAS	9428
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS	48244
(-)GASTOS OPERATIVOS	
SUELDOS	30874,35
DEPRECIACIÓN	313,2
SUMINISTROS DE OFICINA	660
UTILIDAD OPERATIVA	16396,45
UTILIDAD ANTES DE REPARTO	16396,45
(-) IMPTO 15% PARTICIPACIÓN TRABAJADORES	2459,4675
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO	13936,9825
(-) IMPTO 22%	3066,13615
UTILIDAD DESPUÉS DE IMPUESTOS	10870,85

ESTADO DE RESULTADOS AÑO 3

VENTAS	67284
(-)COSTO DE VENTAS	9828
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS	57456
(-)GASTOS OPERATIVOS	
SUELDOS	36474,15
DEPRECIACIÓN	313,2
SUMINISTROS DE OFICINA	660
UTILIDAD OPERATIVA	20008,65
UTILIDAD ANTES DE REPARTO	20008,65
(-) 15% PARTICIPACION TRABAJADORES	3001,2975
UTILIDAD ANTES DE REPARTO	17007,3525
(-) IMPTO 22% IMPTO A LA RENTA	660,29
UTILIDAD DESPUÉS DE IMPUESTOS	16347,07

ESTADO DE RESULTADOS AÑO 4

VENTAS	76896
(-)COSTO DE VENTAS	10228
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS	66668
(-)GASTOS OPERATIVOS	
SUELDOS	42073,95
DEPRECIACIÓN	313,2
SUMINISTROS DE OFICINA	660,00
UTILIDAD OPERATIVA	23620,85
UTILIDAD ANTES DE REPARTO	23620,85
(-) 15% PARTICIPACION TRABAJADORES	3543,1275
UTILIDAD ANTES DE REPARTO	20077,723
(-) IMPTO 22% IMPTO A LA RENTA	4417,10
UTILIDAD DESPUÉS DE IMPUESTOS	\$15660,62

ESTADO DE RESULTADOS AÑO 5

VENTAS	86508
(-)COSTO DE VENTAS	10608
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS	75900
(-)GASTOS OPERATIVOS	
SUELDOS	47673,75
DEPRECIACIÓN	313,2
SUMINISTROS DE OFICINA	660,00
UTILIDAD OPERATIVA	27253,05
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO	27253,05
(-) IMPTO 15% PARTICIPACIÓN TRABAJADORES	4087,96
UTILIDAD ANTES DE REPARTO	23165,09
(-) IMPTO 22%	5096,32
UTILIDAD DESPUÉS DE IMPUESTOS	\$18068,77

17.3 Flujo de Caja proyectado a 5 años

FLUJO DE CAJA DEL PROYECTO						
PERIODO - AÑOS	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
INGRESOS		54588	57672	67284	76896	86508
(-)COSTO DE VENTAS		9028	9428	9828	10228	10608
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS		45560	48244	57456	66668	75900
(-)GASTOS OPERATIVOS						
(-)SUELDOS		25274,55	30874,35	36474,15	42073,95	47673,75
(-)DEPRECIACIÓN		313,2	313,2	313,2	313,2	313,2
(-)SUMINISTROS DE OFICINA		660	660	660	660	660
TOTAL GASTOS		26247,75	31847,55	37447,35	43047,15	48646,95
UAI		19312,25	16396,45	20008,65	23620,85	27253,05
REP UTILIDADES (15%)		2896,838	2459,468	3001,298	3543,128	4087,958
UAI		16415,41	13936,98	17007,35	20077,72	23165,09
IMPTO RENTA (22%)		3611,391	3066,136	3741,618	4417,099	5096,32
UTILIDAD ANTES DE RESERVA LEGAL		12804,02	10870,85	13265,73	15660,62	18068,77
RESERVA LEGAL (10%)		1280,402	1087,085	1326,573	1566,062	1806,877
UTILIDAD DISPONIBLE PARA SOCIOS		11523,62	9783,762	11939,16	14094,56	16261,89
(+) DEPRECIACIÓN		313,2	313,2	313,2	313,2	313,2
(-) INVERSIONES	8607,4					
(-)CAPITAL DE TRABAJO	25274,55					
FLUJO DE EFECTIVO	-33881,95	11836,82	10096,96	12252,36	14407,76	16575,09

17.4 Análisis de costos y punto de equilibrio

GASTOS FIJOS					
Años	1	2	3	4	5
Luz eléctrica	480	480	480	480	480
Agua potable	372	372	372	372	372
Telefonía	396	396	396	396	396
Dominio Web	20	20	20	20	20
Serv. De internet	360	360	360	360	360
Suministros de oficina	660	660	660	660	660
Renta	5400	5400	5400	5400	5400
TOTAL ANUAL	\$7688	\$7688	\$7688	\$7688	\$7688
TOTAL MENSUAL	\$640,67	\$640,67	\$640,67	\$640,67	\$640,67

GASTOS SALARIALES AÑO 1					
NÓMINA	SUELDO "Mes"	TOTAL "Año"	14to Sueldo	13 Sueldo	TOTAL ANUAL
Gerente General y financiero	500	6000	500	500	7500
Asistente	345	4140	345	345	5175
Auxiliares de enfermería (jornada día)	373,32	4479,84	373,32	373,32	5599,8
Auxiliares de enfermería (jornada noche)	466,65	5599,8	466,65	466,65	6999,75
TOTAL	\$1684,97	\$20219,64	\$1684,97	\$1684,97	\$25274,55

GASTOS SALARIALES (TOTALES)				
AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
\$25274,55	\$30874,35	\$36474,15	\$42073,95	\$47673,75

El total de costos mensual es de **\$2913,55**. Por lo tanto nuestros ingresos no pueden ser menores a este monto.

Costos Variables mensuales: **\$166.67**

Costos Fijos mensuales: **\$2746.88**

El precio del servicio al punto de equilibrio sería:

PRECIO DEL SERVICIO AL PUNTO DE EQUILIBRIO	
Media Jornada	\$17.5
Por Jornada	\$29.5
Por Jornada nocturna	\$40.5

17.5 Análisis de Sensibilidad (dos escenarios 10.1 y 10.2)

La inflación al 30 de Agosto del 2014 se situó en 4,15% por lo que en este proyecto fue tomada como punto de referencia para realizar el análisis de sensibilidad. La variable que se consideró para el análisis fue la de “ingresos”. El porcentaje de variación es de 5%.

Escenario 1 (+5%)

FLUJO DE CAJA DEL PROYECTO						
PERIODO - AÑOS	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
INGRESOS		57317.4	60555.6	70648.2	80740.8	90833.4
(-)COSTO DE VENTAS		9028	9428	9828	10228	10608
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS		48289.4	51127.6	60820.2	70512.8	80225.4
(-)GASTOS OPERATIVOS						
(-)SUELDOS		25274.6	30874.4	36474.2	42074	47673.8
(-)DEPRECIACIÓN		313.2	313.2	313.2	313.2	313.2
(-)SUMINISTROS DE OFICINA		660	660	660	660	660
TOTAL GASTOS		26247.8	31847.6	37447.4	43047.2	48647
UAI		22041.7	19280.1	23372.9	27465.7	31578.5
REP UTILIDADES (15%)		3306.25	2892.01	3505.93	4119.85	4736.77
UAI		18735.4	16388	19866.9	23345.8	26841.7
IMPTO RENTA (22%)		4121.79	3605.37	4370.72	5136.08	5905.17
UTILIDAD ANTES DE RESERVA LEGAL		14613.6	12782.7	15496.2	18209.7	20936.5
RESERVA LEGAL (10%)		1461.36	1278.27	1549.62	1820.97	2093.65
UTILIDAD DISPONIBLE PARA SOCIOS		13152.3	11504.4	13946.6	16388.8	18842.9
(+) DEPRECIACIÓN		313.2	313.2	313.2	313.2	313.2
(-) INVERSIONES	8607.4					
(-)CAPITAL DE TRABAJO	25274.55					
FLUJO DE EFECTIVO	-33881.95	13465.5	11817.6	14259.8	16702	19156.1

En el escenario 1 con una variación positiva del 5% los indicadores cambian a:

TIR	31%
VAN	\$ 25,351.35
PAY BACK	2,7
IR	1,75%

Escenario 2 (-5%)

FLUJO DE CAJA DEL PROYECTO						
PERIODO - AÑOS	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
INGRESOS		51858.6	54788.4	63919.8	73051.2	82182.6
(-)COSTO DE VENTAS		9028	9428	9828	10228	10608
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS		42830.6	45360.4	54091.8	62823.2	71574.6
(-)GASTOS OPERATIVOS						
(-)SUELDOS		25274.6	30874.4	36474.2	42074	47673.8
(-)DEPRECIACIÓN		885	885	885	885	885
(-)SUMINISTROS DE OFICINA		660	660	660	660	660
TOTAL GASTOS		26247.8	31847.6	37447.4	43047.2	48647
UAI		16582.9	13512.9	16644.5	19776.1	22927.7
REP UTILIDADES (15%)		2487.43	2026.93	2496.67	2966.41	3439.15
UAI		14095.4	11485.9	14147.8	16809.6	19488.5
IMPTO RENTA (22%)		3100.99	2526.9	3112.51	3698.12	4287.47
UTILIDAD ANTES DE RESERVA LEGAL		10994.4	8959.02	11035.3	13111.5	15201
RESERVA LEGAL (10%)		1099.44	895.902	1103.53	1311.15	1520.1
UTILIDAD DISPONIBLE PARA SOCIOS		9894.99	8063.12	9931.74	11800.4	13680.9
(+) DEPRECIACIÓN		313.2	313.2	313.2	313.2	313.2
(-) INVERSIONES	8607.4					
(-)CAPITAL DE TRABAJO	25274.55					
FLUJO DE EFECTIVO	(33881.95)	10208.2	8376.32	10244.9	12113.6	13994.1

Con una variación negativa de 5% los indicadores de rentabilidad cambian a lo siguiente:

TIR	17%
VAN	\$ 9,312.19
PAY BACK	3.7
IR	1.27%

17.6 Análisis de Tasa interna de retorno, índice de rentabilidad, Valor actual neto, Retorno de la inversión

TIR	25%
VAN	\$ 17,331.77
PAY BACK	2.11
IR	1.51

La tasa de rentabilidad (IR) indica que por cada dólar invertido se genera una ganancia adicional de \$1,51. El retorno de la inversión será en 2 años, 11 meses con un VAN positivo de \$17,331,77 y una Tasa Interna de Retorno (TIR) de 25%.

18 Viabilidad del Proyecto (Conclusiones)

La propuesta del servicio de atención a domicilio para adultos mayores es necesaria en la ciudad, el mercado se encuentra en crecimiento y el porcentaje de demanda potencial no atendida permite la entrada de nuevas propuestas al mercado de servicios de salud para este sector de la población. Como servicio de asistencia, el mayor gasto en el que se incurre es en el del pago a trabajadores, su alto costo se deriva por el cumplimiento con lo establecido por la Ley en cuanto al salario mínimo al sector salud, además del salario justo en horario nocturno. Esto explica porqué los asilos privados y centros gerontológicos tienen un precio elevado. La principal forma de aumentar la rentabilidad en este proyecto es aumentando la demanda del servicio ya que los precios que se establecen compiten con el mercado, subirlos ocasionaría una escasez de clientes. El índice de rentabilidad del proyecto (1,51%) indica que la inversión es efectuable ya que los cobros actualizados son superiores a los pagos. El retorno de la inversión es de 2 años, 11 meses con un VAN positivo de \$17331,77. El aspecto atractivo de este proyecto se encuentra en la baja inversión de capital de \$33881,95 para el primer año, el cual se resume a un requerimiento de \$2106,21 mensuales.

19 Bibliografía

MIES. (2012). *Ministerio de Inclusión Económica y Social*. Obtenido de www.inclusion.gob.ec

SENPLADES. (2013). *Agenda Regional de Población y Desarrollo después del 2014 en el Ecuador, Quito*.

INEC. (2010). *Censo de Población y Vivienda, Tab. 1 – 1*. Obtenido de www.inec.gob.ec

SI EMPRENDE. (2014). *Sistema de consultas para el emprendedor, Fig. 1 – 2*. Obtenido de <http://www.ecuadorencifras.com/siemprende/PreCenec.html>

SAI. (2013). *Ciudadanía Activa y Envejecimiento Positivo*.

SABE. (2010). *Encuesta de Salud, Bienestar y Envejecimiento, Ecuador*.

Ley del anciano. (1992). *Artículo 8, Capítulo 3. Ecuador*

MRL. (2014). *Ministerio de Relaciones Laborales*. Obtenido de www.relacioneslaborales.gob.ec

Código Laboral Ecuatoriano. (1998). *Artículo 49. Derechos del trabajador*.

Vistazo. (2014). *Envejeciendo con una sonrisa, Págs. 8 -9, Editorial Vistazo*.

Enfoques teóricos en los que se basa el cuidado del adulto mayor:

Figura 6. Enfoques Teóricos del cuidado para el cuidado del adulto mayor



Fuente: Elaboración del autor

Enfoque sociológico:

Define a la ancianidad como un proceso gradual mediante el cual ocurren transformaciones a nivel biológico, psicológico y social. Como resultado de este fenómeno se derivan diferencias entre generaciones. Se la conoce también como la séptima y última etapa de la vida (prenatal, infancia, niñez, adolescencia, juventud, adultez y ancianidad).

Teoría del ciclo vital:

La etapa de la tercera edad no necesariamente significa la ruptura del tiempo o la entrada a una etapa terminal. Es una época donde el anciano puede seguir dialogando con la sociedad tal como lo hizo en etapas anteriores.

Teoría de la actividad:

La vejez no implica una pausa en las actividades de la persona, el adulto mayor puede continuar siendo útil, activo y hasta productivo. En esta etapa se promueven actividades que den la sensación de autorrealización en la persona que las realiza.

Desarrollo humano y enfoque de derechos:

Se busca potencializar la participación de las personas mayores en distintos niveles de gestión; otorgándoles una inclusión significativa, promoviendo una conciencia crítica de la importancia de la integración de esta parte de la población, entendiéndola como un derecho.

Teoría constructivista:

Se reconoce a la tercera edad como una estancia donde se requiere seguir aprendiendo cosas nuevas no únicamente a la enseñanza que compense limitaciones propias de la edad sino a nuevas formas de progreso personal.

Precios de Talleres y clases recreacionales para adultos mayores

Los precios del mercado para talleres que abren sus instalaciones por horas 4 horas y ofrecen clases como bailoterapia, repostería, manualidades entre otras son los siguientes:

- Costo diario: \$25
- Semanal: \$50
- Mensual: \$185
- Trimestral: 529,99

Imágenes



En las imágenes se puede apreciar a varios adultos mayores reunidos realizando actividades sociales y físicas en el reconocido Centro Gerontológico Arsenio de la Torre Marcillo. La mayor parte de adultos mayores que asisten a este centro se muestran animados de contar con la compañía de más personas de edad y además de realizar actividades de acuerdo a sus facultades y necesidades.