



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO

**“PLAN DE NEGOCIOS PARA EL SERVICIO DEL CUIDADO AL
ADULTO MAYOR A DOMICILIO EN LA PARROQUIA CUMBAYÁ,
CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA”**

Proyecto de Emprendimiento presentado previo a la obtención del título de

Ingenieras Comerciales

Autores:

CANDO PANCHI VILMA DEL CONSUELO

CHILUISA CHINGUERCELA NORMA GUADALUPE

Tutor:

PhD. EDWIN VÁSQUEZ ERAZO

LATACUNGA – ECUADOR

FEBRERO 2020

DECLARACIÓN DE AUDITORIA

Nosotras, Cando Panchi Vilma del Consuelo y Chiluisa Chinguercela Norma Guadalupe, declaramos ser autoras del presente Proyecto de Emprendimiento: “PLAN DE NEGOCIOS PARA EL SERVICIO DEL CUIDADO AL ADULTO MAYOR A DOMICILIO EN LA PARROQUIA CUMBAYÁ, CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA” siendo el Dr. Edwin Joselito Vásquez Erazo PhD tutor del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

.....
Cando Panchi Vilma del Consuelo
CI.: 050379426-5

.....
Chiluisa Chinguercela Norma Guadalupe
CI.: 055010905-2

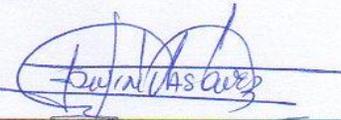
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO

En calidad de Tutor del Trabajo de Emprendimiento sobre el título:

“PLAN DE NEGOCIOS PARA EL SERVICIO DEL CUIDADO AL ADULTO MAYOR A DOMICILIO EN LA PARROQUIA CUMBAYÁ, CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA”, de Cando Panchi Vilma del Consuelo y Chiluisa Chinguercela Norma Guadalupe, de la carrera de Ingeniería Comercial, considero que dicho proyecto de emprendimiento cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, Febrero 2020

El Tutor



Dr. Edwin Vásquez Erazo PhD

CI: 100130399-7

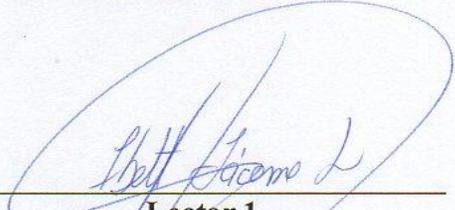
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas; por cuanto, las postulantes: Cando Panchi Vilma del Consuelo y Chiluisa Chinguercela Norma Guadalupe con el título de Proyecto de Emprendimiento: "PLAN DE NEGOCIOS PARA EL SERVICIO DEL CUIDADO AL ADULTO MAYOR A DOMICILIO EN LA PARROQUIA CUMBAYÁ, CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA" han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación Final del Proyecto.

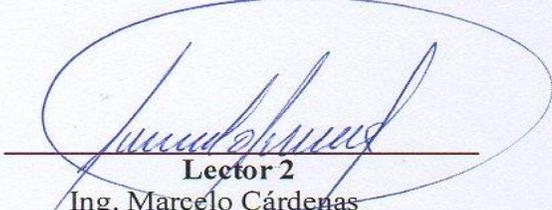
Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, Febrero 2020

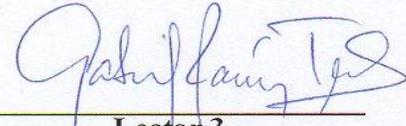
Para constancia firman:



Lector 1
Ing. Ibett Jácome
CC: 171495380-7



Lector 2
Ing. Marcelo Cárdenas
CC: 050181033-7



Lector 3
Eco. Gabriel Ramírez
CC: 175860900-0

AGRADECIMIENTO

Agradezco a DIOS por ser mi guía y mi compañero en el trayecto de mi vida estudiantil.

A mi familia por ser la fuerza principal para seguir adelante y alcanzar la meta propuesta, que con su amor y apoyo se puede todo, además depositaron su confianza en mí.

A mi madre por el apoyo y brindarme su tiempo sobre todo su comprensión

A mis suegros por confiar en mí y brindarme sus consejos.

A la Universidad Técnica de Cotopaxi por brindarme la oportunidad de culminar mis estudios y ser una profesional, a mis maestros por impartir sus conocimientos durante los años de mi carrera y a mis compañeros de aula.

Al Dr. Edwin Vásquez quien con su apoyo y simpatía ha sido mi guía para hacer posible la culminación del presente proyecto.

Vilma del Consuelo Cando Panchi

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por sus bendiciones su, amor y fuerza por permitirme cumplir mis metas porque su presencia nunca me dejo sola, a pesar de las adversidades siempre estuvo dándome aliento.

Agradezco, a mi mami Fabiola Chinguercela, y a mi Papi Raúl Chiluisa por todas sus enseñanzas de valor por darme su ejemplo de honradez, trabajo, respeto, responsabilidad y fe, por confiar en mí y ser parte de mis éxitos, fracasos agradezco a mis hermanos por confiar en mí, por el cariño y apoyo moral que siempre me brindan, en especial a mi hermano Edwin que desde el cielo su presencia nunca me abandono, a mis sobrinos por compartir conmigo su dulzura y locuras juntos.

Agradezco a la Universidad Técnica de Cotopaxi por abrirme las puertas y permitirme cumplir una meta, a los docentes por compartir sus conocimientos, a mi compañera de tesis porque a pesar de las dificultades Dios nunca nos abandonó.

Norma Guadalupe Chiluisa Chinguercela

DEDICATORIA

El presente proyecto va dedicado a DIOS por sus bendiciones, a mi esposo Henry Untuña por brindarme su apoyo y amor incondicional en cada paso de mi vida y a mis dos hijas Melani y Emily quienes me dan la fuerza necesaria para seguir adelante y la razón de que me levante cada día esforzándome por el presente y el mañana, son mi pilar principal de motivación.

Vilma del Consuelo Cando Panchi

DEDICATORIA

El presente de trabajo de grado va dedicado a Dios quien como guía estuvo presente en el caminar de mi vida bendiciéndome y dándome fuerzas para continuar con mis metas trazadas sin desfallecer.

A mis padres y hermanos por ser amigos fieles, confidentes, por estar junto a mí en las buenas y en las malas por ser parte de mis sueños y planes, lo cual me permitió lograr culminar mi carrera profesional.

Este trabajo le dedico a mi novio por su apoyo absoluto, confianza y amor, por sus consejos, paciencia su fe en Dios, sobre todo por ayudarme en todo momento.

Norma Guadalupe Chiluisa Chinguercela

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

TEMA: “PLAN DE NEGOCIOS PARA EL SERVICIO DEL CUIDADO AL ADULTO MAYOR A DOMICILIO EN LA PARROQUIA CUMBAYÁ, CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA”

Autores: Cando Panchi Vilma del Consuelo.
Chiluisa Chinguercela Norma Guadalupe

RESUMEN

El presente proyecto tiene como objetivo elaborar un plan de negocios con la finalidad de ofrecer servicios domiciliarios de cuidado al adulto mayor está orientado a satisfacer las necesidades de los clientes futuros, dicho servicio está destinado a la atención diaria, dividido en jornadas diurnas, nocturnas, por horas, de acuerdo a la necesidad del usuario se contará con personal capacitado para el cuidado. Dentro del estudio de mercado se realiza la recopilación de la información que se puede obtener de la población de estudio, lo cual sirve para analizar la oferta, demanda, demanda insatisfecha del proyecto y la competencia, para conocer el impacto que podría tener el negocio en el mercado, la información se la recolecta mediante la aplicación de una encuesta, el mismo que permite conocer los gustos y preferencias del adulto mayor. En el estudio técnico ayuda a conocer el tamaño y capacidad del proyecto, por lo cual, se realiza una investigación de los requerimientos que se necesitan para el correcto funcionamiento del servicio del cuidado al adulto mayor, su macro y micro localización, las características del lugar, tamaño y capacidad del proyecto, dentro de este estudio se recopila todo lo que necesita, la cantidad y valores monetarios, los cuales sirven para realizar el estudio financiero. Como último estudio el Financiero, este estudio ayuda a determinar si el proyecto es, factible y rentable en el lapso del tiempo, el propósito de este estudio es analizar, ordenar la información que se obtuvo de los anteriores estudios, para evaluar y así determinar su rentabilidad, el proyecto se realiza con la metodología de Plan de Negocios y el Modelo Canvas para explicar la idea del negocio

Palabras claves: Adulto Mayor, Modelo CANVAS, Plan de Negocios.

TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI

FACULTY OF ADMINISTRATIVE SCIENCES

TOPIC: "BUSINESS PLAN FOR THE SERVICE OF HOME CARE FOR THE ELDERLY IN THE CUMBAYÁ PARISH, CANTON QUITO, PROVINCE OF PICHINCHA"

Authors: Cando Panchi Vilma del Consuelo.
Chiluisa Chinguercela Norma Guadalupe

ABSTRACT

The present project aims to develop a business plan in order to offer home care services to the elderly is aimed at meeting the needs of future customers, this service is intended for daily care, divided into day, night, hours, according to the need of the user will have trained staff for care. Within the market study, the information that can be obtained from the population of study is collected, which serves to analyze the supply, demand, unmet demand of the project and competition, to know the impact that could have the business in the market, the information is collected through the application of a survey, the same that allows to know the tastes and preferences of the elderly. In the technical study it helps to know the size and capacity of the project, for which, an investigation of the requirements that are needed for the correct operation of the service of the care to the elder, its macro and micro location, the characteristics of the place, size and capacity of the project, within this study is compiled all that it needs, the amount and monetary values, which serve to carry out the financial study. As the last study the Financial, this study helps to determine if the project is, feasible and profitable in the lapse of time, the purpose of this study is to analyze, to order the information that was obtained of the previous studies, to evaluate and thus to determine its yield, the project is made with the methodology of Plan of Business and the Model Canvas to explain the idea of the business

Keywords: Senior Citizen, CANVAS Model, Business Plan.



CENTRO DE IDIOMAS

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés de la Carrera de Pedagogía de los Idiomas Nacionales y Extranjeros de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que: La traducción del resumen del proyecto de investigación al Idioma Inglés presentado por las señoritas egresadas de la **CARRERA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CHILUISA CHINGUERCELA NORMA GUADALUPE, CANDO PANCHI VILMA DEL CONSUELO**, cuyo título versa **“PLAN DE NEGOCIOS PARA EL SERVICIO DEL CUIDADO AL ADULTO MAYOR A DOMICILIO EN LA PARROQUIA CUMBAYÁ, CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA”**, lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a las peticionarias hacer uso del presente certificado de la manera ética que estimaren conveniente.

Latacunga, febrero del 2020

Atentamente,

Msc. JOSÉ IGNACIO ANDRADE
DOCENTE UTC
C.C. 050310104-0

X



TABLA DE CONTENIDO

DECLARACIÓN DE AUDITORIA	I
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO	II
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
DIDICATORIA	VI
RESUMEN	VIII
ABSTRACT	IX
AVAL ABSTRACT	X
1. GENERALIDADES	1
1.1 INFORMACIÓN GENERAL	1
1.2 INTRODUCCIÓN.....	3
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	4
1.4 OBJETIVOS	5
1.4.1 Objetivo general	5
1.4.2 Objetivos específicos.....	5
1.5 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	6
1.5.1 Análisis del Planteamiento del problema	7
2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	8
2.1 Emprendimiento	8
2.2 Importancia del emprendimiento.....	9
2.1.1 Perfil de emprendedor	9
2.1.2 Personas adultas mayores	10
2.2.2.1 Cuidado del adulto mayor.....	10
2.2.2.2 Importancia del emprendimiento de cuidado del adulto mayor	11

2.3 Adultos mayores que existen en Ecuador.....	12
2.4 Adultos Mayores en la ciudad de Quito	12
2.5 Población de envejecimiento a nivel global	13
2.6 Envejecimiento a nivel local.....	13
2.7 Modelo CANVAS	13
2.7.1 Segmentación de clientes.....	15
2.7.2 Propuesta de valor	15
2.7.3 Relación con el cliente.....	15
2.7.4 Canal de distribución.....	16
2.7.5 Fuentes de Ingresos	16
2.7.6 Actividades claves	16
2.7.7 Recursos clave	16
2.7.8 Socios clave	17
2.7.9 Estructura de costes	17
2.8 Plan de Negocios	17
2.8.1 Importancia de un Plan de Negocio.....	18
2.8.2 Estructura general	18
2.8.3 Organización interna de la empresa.....	19
2.9 Estudio de mercado.....	19
2.9.1 Fuentes de información para el estudio de mercado.....	19
2.9.2 Métodos de investigación	20
2.9.3 Técnicas de investigación	20
2.9.4 Instrumento de investigación.....	21
2.9.5 Segmentación de mercado	21
2.9.6 Oferta.....	21
2.9.7 Demanda.....	21

2.10 Plan de Recursos Humanos	21
2.11 Estudio técnico	22
2.11.1 Localización.....	22
2.11.2 Tamaño del proyecto	22
2.11.3 Inversiones.....	22
2.11.4 Materia prima	23
2.11.5 Costos de operación y producción.....	23
2.11.6 Plan de ejecución del proyecto	23
2.12 Estudio financiero.....	23
2.12.1 Inversión inicial	24
2.12.2 Costos de producción y de operación.....	24
2.12.3 Capital de trabajo.....	24
2.12.4 Costo de capital	24
2.12.5 Flujos de efectivo del proyecto.....	24
2.12.6 Rentabilidad del proyecto.....	25
2.12.7 Valor Actual Neto - VAN.....	25
2.12.8 Tasa interna de retorno - TIR	25
2.12.9 Tasa mínima aceptable de rendimiento – TMAR.....	25
2.12.10 Punto de equilibrio	25
2.12.11 Periodo de Recuperación de la Inversión – PRI	26
2.13 Plan de contingencia.....	26
2.14 Plan de marketing	27
3. METODOLOGÍA.....	27
3.1 Análisis del modelo CANVAS.....	27
3.1.1 Segmento de mercado.....	27
3.1.2 Propuesta de valor	28

3.1.3 Relación con los clientes	30
3.1.4 Canales.....	30
3.1.5 Fuentes de ingreso	30
3.1.6 Actividades clave.....	31
3.1.7 Recursos claves.....	31
3.1.8 Alianzas estratégicas.....	32
3.1.9 Estructura de costos	32
4. ESTUDIO DE MERCADO.....	32
4.1 Técnica de investigación	32
4.2 Métodos de investigación	33
4.3 Método Cuantitativo	33
4.4 Fuentes de información	33
4.5 Segmentación de mercado	34
4.6 Población de estudio.....	34
4.7 Tasa de crecimiento	35
4.8 Proyección Poblacional	36
4.9 Técnicas de investigación.....	37
4.10 Instrumento de investigación.....	37
4.10.1 El Cuestionario	37
4.10.2 Preguntas de la encuesta.....	37
4.11 Análisis del Entorno	52
4.11.1 Factores económicos.....	52
4.11.1.1 Riesgo país.....	52
4.11.1.2 Inflación.....	53
4.11.1.3 Tasa de interés	53
4.12 Factores políticos.....	55

4.12.1 Situación actual.....	55
4.12.2 Preferencias arancelarias	55
4.13 Factor Tecnológico.....	55
4.13 Factores ambientales.....	55
4.13.1 El calentamiento mundial	55
4.15 Análisis de la Demanda	56
4.16 Demanda Proyectada	56
4.17 Competidores.....	57
4.18 Oferta Proyectada	58
4.19 Demanda Insatisfecha.....	58
4.20 Precio Actual	60
4.21 Precios Proyectados.....	60
4.22 Fuerzas de PORTER.....	61
4.22.1 Poder de negociación de los compradores.....	61
4.22.2 Poder de negociación de los proveedores.....	61
4.22.3 Amenaza de nuevos competidores entrantes	63
4.22.3.1 Inversión necesaria	63
4.22.3.2 Ventaja absoluta en costes	63
4.22.3.3 Diferenciación del servicio.....	63
4.23 Amenaza de productos sustitutos	63
4.24 Rivalidad entre competidores	63
2.25 Conclusiones de las fuerzas de Porter	64
5. PLAN ESTRATÉGICO	65
5.1 Nombre de la entidad.....	65
5.2 Ubicación geográfica.....	65
5.3 Logotipo.....	65

5.4 Slogan	65
5.5 Misión.....	66
5.6 Visión.....	66
5.7 Valores.....	66
5.8 Objetivo de Geriatria San José De Dios	67
5.9 Objetivo Especifico	67
5.10 Análisis Pest	68
5.10.1 Factores políticos y jurídicos	68
5.10.2 Factores económicos.....	69
5.10.3 Factores sociales.....	69
5.10.4 Factores tecnológicos	70
6. PLAN DE RECURSOS HUMANOS	70
6.1 Organigrama.....	70
6.2 Puestos de trabajo y funciones.....	71
6.2.1 Gerente general.....	71
6.2.2 Contadora- Secretaria	71
6.2.3 Personal Operativo- Enfermeras.....	72
6.3 Políticas	72
6.3.1 Política de selección de personal	72
6.3.2 Política de formación y desarrollo.....	72
7. PLAN DE MARKETING	73
7.1 La mezcla de marketing.....	73
7.1.2 Producto.....	73
7.1.3 Plaza.....	73
7.1.4 Promoción.....	73
7.1.5 Precio.....	73

7.1.6 Cartera de servicios	74
7.2 Diseño de estrategias	74
7.2.1 Estrategia 1	74
7.2.2 Estrategia 2	75
7.2.3 Estrategia 3	75
7.2.4 Estrategia 4	76
7.3 Presupuesto.....	76
8. ESTUDIO TÉCNICO.....	77
8.1 Tamaño del proyecto	77
8.2 Factores que determinan el tamaño del proyecto	77
8.3 Inversiones en activos fijos.....	78
8.3.1 Muebles y Enseres	79
8.3.2 Equipo de Computación	79
8.4 Activos diferidos.....	80
8.4.1 Programa de computación	80
8.4.2 Adecuación y remodelación	80
8.5 Capital de trabajo administrativo.....	80
8.6 Capital de trabajo operativo.....	81
8.6.1 Servicios básicos.....	81
8.6.2 Útiles de oficina.....	82
8.6.3 Suministros de limpieza.....	83
8.6.4 Publicidad	84
8.6.5 Arriendo.....	84
8.7 Localización.....	84
8.7.1 Macro localización	84
8.7.2 Micro localización	86

8.7.3 Matriz de micro localización	87
8.7.4 Resumen de la localización	88
8.7.5 Distribución de la planta de la maquinaria y equipo	88
8.7.6 Diagrama de la oficina de atención al adulto mayor	89
8.7.7 Ingeniería del proyecto	89
8.7.8 Descripción de los servicios	90
8.7.9 Reclutamiento del personal	92
8.8 Horario de Atención	94
9. ESTUDIO FINANCIERO Y ECONÓMICO.....	94
9.1 Inversiones en activo fijo.....	95
9.2 Activos diferidos.....	97
9.3 Capital de trabajo.....	99
9.4 Capital de trabajo administrativo.....	99
9.5 Capital de trabajo operativo.....	101
9.6 Proyección de Ingresos	104
9.7 Costos y gastos	106
9.8 Estado de pérdidas y ganancias	106
9.9 Clasificación de los costos.....	107
9.9.1 Costos fijos	107
9.9.2 Costos variables.....	107
9.10 Flujo de caja.....	108
9.11 T-MAR (Tasa Mínima Aceptable de Rendimiento).....	109
9.12 VAN (Valor Actual Neto)	110
9.13 TIR (Tasa Interna de Retorno).....	111
9.14 Punto de equilibrio.....	111
9.15 Periodo de Recuperación de la Inversión (PRI)	112

10. PLAN DE CONTINGENCIA	114
10.1 Detección y ponderación de factores.....	114
11. CONCLUSIONES.	115
12. RECOMENDACIONES.	116
13. BIBLIOGRAFÍA	117

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. OA.....	28
Tabla 2. Servicios del Adulto Mayor.....	31
Tabla 3. Inversión	32
Tabla 4. Variables	34
Tabla 5. Tabla poblacional de edades del adulto mayor	35
Tabla 6. Tabla de crecimiento poblacional	35
Tabla 7. Proyección poblacional del adulto mayor.....	36
Tabla 8. Familiares tercera edad	37
Tabla 9. Adultos mayores a cargo.....	38
Tabla 10. Genero del adulto mayor.....	38
Tabla 11. Edades del adulto mayor.....	39
Tabla 12. Profesión u ocupación.....	39
Tabla 13. Ingresos mensuales	40
Tabla 14. Centros geriátricos del cuidado del adulto mayor	41
Tabla 15. Contrato de servicios de Geriátria.....	41
Tabla 16. Servicios del cuidado del adulto mayor	42
Tabla 17. Horas de servicio	43
Tabla 18. Considera contratar nuestros servicios.....	44
Tabla 19. Tipos de servicios	45
Tabla 20. Servicios principales en el día	45
Tabla 21. Servicios principales en la noche.....	46
Tabla 22. Servicio principal fin de semana.....	46
Tabla 23. Servicio especial en el día.....	47
Tabla 24. Servicio especial noche.....	47

Tabla 25. Servicio especial fin de semana	48
Tabla 26. Servicio complementario día	48
Tabla 27. Servicio complementario noche.....	49
Tabla 28. Servicio complementario fin de semana.....	49
Tabla 29. Actividades complementarias	50
Tabla 30. Medios de publicidad.....	51
Tabla 31. Lugar preferencial de la oficina de servicios	52
Tabla 32. Riesgo país.....	52
Tabla 33. Inflación	53
Tabla 34. Tasa de interés activa.....	53
Tabla 35. Tasa pasiva.....	54
Tabla 36. Tasa de desempleo	54
Tabla 37. Análisis de la Demanda	56
Tabla 38. Demanda Proyectada	56
Tabla 39. Competidores	57
Tabla 40. Oferta Proyectada	58
Tabla 41. Demanda Insatisfecha	58
Tabla 42. Precio actual.....	60
Tabla 43. Precios proyectados	60
Tabla 44. Listado de empresas que provén instrumentos de enfermería	62
Tabla 45. Rivalidad entre competidores	64
Tabla 46. Factores políticos	68
Tabla 47. Factores económicos.....	69
Tabla 48. Factores sociales	69
Tabla 49. Factores Tecnológicos	70
Tabla 50. Personal de Geriatria “San José de Dios”	71
Tabla 51. Producto	74
Tabla 52. Promoción.....	75
Tabla 53. Planificación	75
Tabla 54. Talleres.....	76
Tabla 55. Presupuesto de las estrategias	76
Tabla 56. Maquinaria y Equipos	78

Tabla 57. Muebles y Enseres	79
Tabla 58. Equipos de Computación	79
Tabla 59. Programa de Computación.....	80
Tabla 60. Adecuación y Remodelación	80
Tabla 61. Capital de trabajo	81
Tabla 62. Servicios básicos.....	81
Tabla 63. Útiles de oficina.....	82
Tabla 64. Suministros de limpieza.....	83
Tabla 65. Publicidad	84
Tabla 66. Arriendo	84
Tabla 67. Análisis Micro localizaciónAnálisis Micro localización	87
Tabla 68. Resumen de la localización.....	88
Tabla 69. Actividades a realizar.....	90
Tabla 70. Muebles y Enseres	95
Tabla 71. Equipo de Computo	95
Tabla 72 . Depreciación de activos fijos	96
Tabla 73. Inversión activos fijos	96
Tabla 74. Programa de computación	97
Tabla 75. Adecuación y remodelación.....	97
Tabla 76. Gastos de constitución.	98
Tabla 77. Inversión activos diferidos.....	98
Tabla 78. Sueldos y salarios gerente.....	99
Tabla 79. Sueldos y salarios contadora- secretaria	100
Tabla 80. Sueldos y salarios contadora- secretaria	100
Tabla 81. Servicios básicos.....	101
Tabla 82. Útiles de oficina.....	101
Tabla 83 . Suministros de limpieza.....	102
Tabla 84. Publicidad	102
Tabla 85. Arriendo	103
Tabla 86. Inversión capital de trabajo.....	103
Tabla 87. Resumen de la inversión	104
Tabla 89. Proyección de ingresos	105

Tabla 90. Proyección de costos.....	106
Tabla 91. Estado de pérdidas y ganancias	107
Tabla 92. Costos fijos y costos variables	108
Tabla 93. Tabla Flujo de caja.....	109
Tabla 94. Tasa Mínima Aceptable de Rendimiento (TMAR)	110
Tabla 95. Valor Actual Neto (VAN).....	110
Tabla 96. Tasa Interna de Retorno (TIR).....	111
Tabla 97. Punto de Equilibrio	112
Tabla 98. Periodo de Recuperación de la Inversión (PRI).....	113
Tabla 99. Ponderación de factores	114
Tabla 100. Posibles soluciones	114

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Categorización de las variables del proyecto	8
Figura 2. Grafico poblacional de adultos mayores del Ecuador	13
Figura 3. Lienzo CANVAS	15
Figura 4. Logotipo	65
Figura 5. Organigrama Geriatria “San José de Dios”	70
Figura 6. Macro Localización.....	85
Figura 7. Micro Localización	86
Figura 8. Micro localización.....	86
Figura 9. Descripción del are comercial de la oficina de atención del adulto mayor	89
Figura 10. Procesos de reclutamiento.....	92
Figura 11. Flujograma de servicio domiciliario del adulto mayor	93

1. GENERALIDADES

1.1 INFORMACIÓN GENERAL

Título del Proyecto:

“Plan de Negocios para el servicio del cuidado al Adulto Mayor a domicilio en la parroquia Cumbayá, cantón Quito, provincia Pichincha”.

Fecha de inicio:

Octubre del 2019

Fecha de finalización:

Febrero del 2020

Lugar de ejecución:

Parroquia Cumbayá - Cantón Quito - Provincia Pichincha

Facultad que auspicia

Facultad de Ciencias Administrativas

Carrera que auspicia:

Carrera de Comercio

Proyecto vinculado (si corresponde):

Administración y Economía para el desarrollo humano y social

Equipo de Trabajo:

Cando Panchi Vilma Del Consuelo **C.I:** 050379426-5

Chiluisa Chinguercela Norma Guadalupe **C.I:** 055010905-2

PhD. Edwin Joselito Vásquez Erazo (Tutor) **C.I:** 100130399-7

Área de Conocimiento:

Administración, Marketing, Emprendimiento

Línea de investigación:

Administración y Economía para el desarrollo humano y social

Sub líneas de investigación de la Carrera (si corresponde):

Estrategias administrativas, productividad y emprendimiento

1.2 INTRODUCCIÓN

El presente estudio tiene como finalidad la elaboración de un plan de negocios para el servicio del cuidado al adulto mayor a domicilio en la parroquia Cumbayá, este proyecto se desarrollara mediante el estudio de mercado frente a la demanda de cuidados al adulto mayor, así como el estudio de crecimiento estadísticos poblacional de los mismos, dichos datos serán obtenidos de instituciones de estadísticas y censos gubernamentales, con lo cual se podrá analizar la oferta, demanda y demanda insatisfecha, una vez analizado los datos se procederá a realizar un diagnóstico al sector, para determinar el tipo de cuidados al adulto mayor que atiendan las necesidades y problemáticas de la población de estudio, el método de recolección de información a realizar será la encuesta.

En el estudio técnico permitirá determinar los requerimientos básicos para la oficina de servicios del proyecto propuesto, puesto que se determinará todo lo que se necesita para su funcionamiento con los respectivos costos de bienes, personal, infraestructura, permisos, impuestos y la localización estratégica de la oficina de atención al cliente.

Se realizará el estudio financiero, el cual permitirá conocer la inversión total, los ingresos y los gastos, con el resultado obtenido a través de los indicadores económicos como: VAN, TIR, TMAR, PRI, este resultado será la clave para tomar una decisión y por ende, conocer si el proyecto es o no factible.

1.3 JUSTIFICACIÓN

Con el paso del tiempo las personas comienzan a envejecer, pierden su funcionalidad física y psicológica, suelen ser dependientes de otras personas para la realización de sus actividades básicas cotidianas, el aspecto más influyente en la pérdida de calidad de vida del adulto mayor es la soledad debido a los diferentes cambios de hoy en día, ya que hombres y mujeres trabajan, aportan económicamente al hogar, lo cual genera que los familiares no tengan tiempo, ni los conocimientos necesarios para los cuidados del adulto mayor, ante esto expresan estar dispuestos a recibir ayuda externa, que prefieren recibir el cuidado de enfermeras en el entorno de su hogar.

Como ciudadanos al darnos cuenta que vivimos en una sociedad que cada día deja atrás los valores del respeto, la solidaridad y la consideración hacia las personas que en algún momento de nuestras vidas nos impartieron sus enseñanzas, nos dieron amor, protección y cariño, decidimos elaborar un plan de negocios para el servicio del cuidado al adulto mayor a domicilio cuyo propósito es cuidar a las personas de la tercera edad que no pueden realizar sus actividades cotidianas.

A través del plan de negocios se pretende conocer la factibilidad del servicio del cuidado al adulto mayor a domicilio, se brindará bienestar social, físico y emocional, esto generará seguridad a los familiares y adultos mayores, se pretende generar puestos de empleo y así contribuir con el desarrollo económico y social de la ciudad de Quito.

1.4 OBJETIVOS

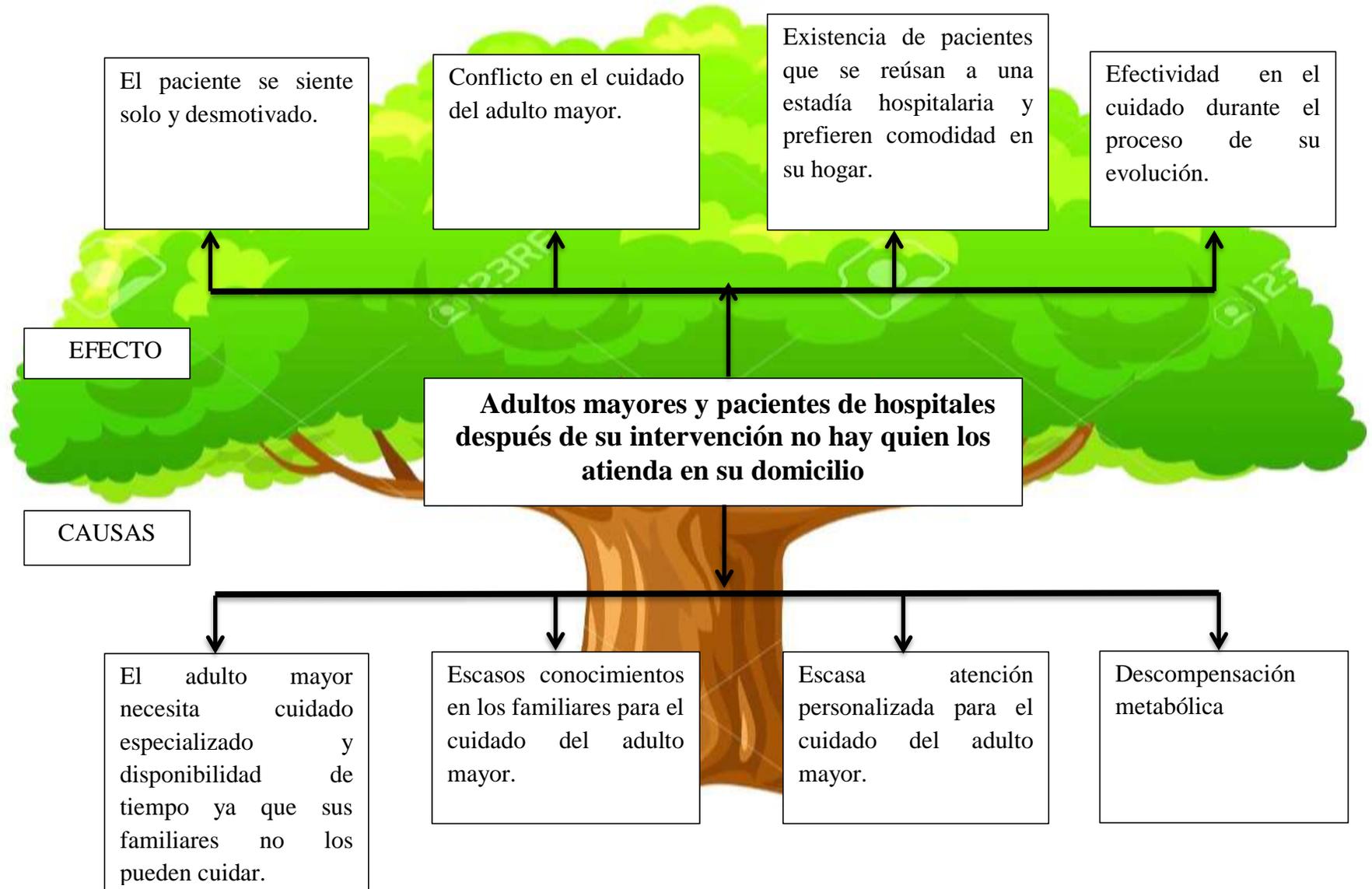
1.4.1 Objetivo general

Elaborar un Plan de Negocio para la creación de servicio del cuidado al adulto mayor a domicilio en la Parroquia Cumbayá, Cantón Quito, Provincia Pichincha.

1.4.2 Objetivos específicos

- Determinar la oferta y la demanda mediante el estudio de mercado.
- Realizar el estudio administrativo que contribuya con la optimización de personal.
- Identificar los aspectos técnicos del proyecto que orienten los requerimientos básicos de funcionamiento del proyecto.
- Analizar los indicadores financieros que determine la factibilidad del proyecto.

1.5 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA



1.5.1 Análisis del Planteamiento del problema

En la actualidad existen adultos mayores y pacientes dados de alta por un centro médico que debido a su estado de salud necesitan de un cuidado especializado y disponibilidad de tiempo ya que sus familiares no los pueden cuidar por diferentes actividades cotidianas que las obligan a dejar solos en casa, por tal motivo el paciente se siente solo y desmotivado, es por ello que se cree la necesidad de brindar servicio a domicilio para el cuidado del adulto mayor y ofrecer un trato de calidad.

Hoy en día tanto hombres como mujeres se ven obligado a trabajar, es por ello que existen escasos conocimientos en los familiares para el cuidado del adulto mayor, ya que no pasan en casa y eso no les permite estar pendiente de él, por este motivo provoca conflictos en el cuidado del adulto mayor porque se sienten desprotegidos y a la vez desmotivados.

Existe escasa atención personalizada para el cuidado del adulto mayor, debido a que necesita cuidados específicos para que pueda mejorar adecuadamente en su salud, es por ello que surge la existencia de pacientes que se reúsan a una estadía hospitalaria y prefieren la comodidad en su hogar.

Finalmente, un paciente por su estado de salud y en el caso del adulto mayor se ven en la necesidad de tener un cuidado continuo para no ocasionar problemas a nivel físico u psicológicos del paciente, por ende, se necesita personal capacitado para brindar un efectivo cuidado durante el proceso de su evolución obteniendo resultados positivos en su mejoría día a día.

2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

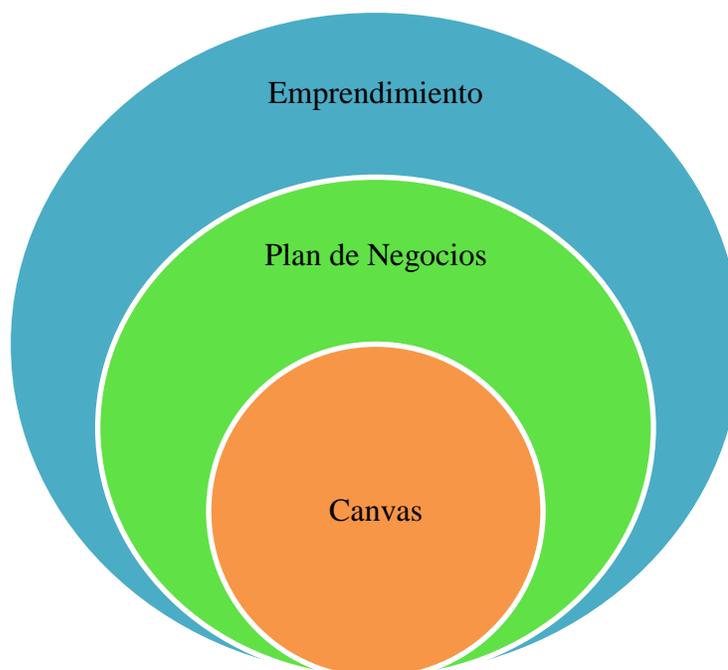


Figura 1. Categorización de las variables del proyecto
Elaborado: Cando, Chiluisa

2.1 Emprendimiento

Según Ferreira (2018) indica, El emprendimiento trata de satisfacer las necesidades de la sociedad en el cual se va a desenvolver, brinda la oportunidad de ser su propio jefe en el cual puede manejar su tiempo y tomar decisiones más oportunas para llegar a la meta, la persona que emprende un nuevo negocio debe tener actitud positiva para enfrenar retos y dificultades que se presenten (pág. 21).

Según Vecchio (2013) menciona que, El emprendimiento hoy en día es de gran importancia en muchas personas para lograr su independencia y estabilidad económica. Los altos niveles de desempleo, y la baja calidad de los empleos existentes, esto ha creado en las personas la necesidad de generar sus propios negocios (pág. 12).

Según Peñaherrera (2006) hace referencia que, “El emprendedor es aquel que desea especular en una situación de incertidumbre, respondiendo a las señales del mercado con respecto a precios, ganancias y pérdidas” (pág. 58).

El término "espíritu empresarial" se utiliza ahora ampliamente en todo el mundo, aunque en los últimos años el espíritu empresarial siempre ha estado presente en la humanidad, este término ha pasado a ser de vital interés, ante la necesidad de poner de relieve los constantes y progresivos problemas económicos.

El espíritu empresarial es el mejor medio para crecer económicamente, ser independiente y obtener una mejor calidad de vida. El empresario es una persona que tiene una visión para innovar, es decir, es capaz de generar bienes y servicios de manera creativa, metódica, ética, responsable y eficaz.

La palabra emprendedor viene del francés y significa (pionero), describe la capacidad de una persona para completar un objetivo o meta, es utilizada por las personas que inician una nueva empresa o proyecto, cuyo objetivo es aprovechar la innovación o añadir valor a un producto o proceso existente.

En conclusión, el espíritu empresarial es aquella actitud y aptitud de una persona o grupo de personas que tienen ideas innovadoras y son capaces de realizar esos retos o nuevos proyectos, lo que permite ir más allá de donde ya ha llegado o está. La iniciativa empresarial implica a las personas en la consecución de mayores logros.

2.2 Importancia del emprendimiento.

El emprendimiento hoy en la actualidad ha llegado a ser de suma importancia por:

- La necesidad que tienen muchas personas por llegar a obtener una estabilidad económica adecuada y ser independientes.
- Poner en marcha sus propios negocios y ser sus propios jefes para no depender de otras personas.
- Brindar alternativas de empleo que permitan mejorar la vida de las personas.

2.1.1 Perfil de emprendedor

Al emprendedor se le puede establecer algunos aspectos entre ellos una serie de actitudes y características que los distinguen de los demás.

- Personalidad idealista y astuta preocupada por hacer dinero, pero no obsesionados.
- Le gusta demostrar lo que saben, pueden y valen.
- Tienen capacidad de concentración para resolver problemas.
- No les interesa demasiado el poder sino la autonomía y a la vez enfrentar los riesgos si son planificados.
- No tienen todo claro, por lo que tienen miedo como todo ser humano, pero a pesar de ello se animan.

2.1.2 Personas adultas mayores

Según Caiza (2019), “El proceso de envejecimiento difiere de acuerdo a las condiciones sociales, educativas, culturales y económicas. Entre las personas adultas mayores, algunas están jubiladas y reciben pensiones que les permite vivir dignamente, otras aún trabajan y tienen sus propios ingresos, en algunos casos colaboran con el cuidado de las nietas, nietos o de otros familiares” (pág. 23).

Algunos también realizan actividades deportivas, recreativas y culturales y trabajos comunitarios voluntarios. Hay casos que no tienen ingresos o condiciones de bienestar decentes, son maltratados o abandonados por sus familias o dejan de vivir con ellos por falta de reconocimiento. Según sus testimonios, señalan la soledad, la aceptación, el afecto y la falta de ingresos como sus principales problemas. Es importante mencionar que en América Latina la población adulta mayor está aumentando y el ritmo de envejecimiento de la población se acelera, el Ecuador no es la excepción, esto implica un impacto en factores como la seguridad social, la atención a las personas y la reducción de la población económicamente activa que deben ser tenidos en cuenta para el presente y el futuro del país.

2.2.2.1 Cuidado del adulto mayor

Según Orem (2018), “define el cuidado del adulto mayor es una conducta aprendida que aparece en situaciones concretas de la vida, y que el individuo dirige hacia sí mismo o hacia el entorno para regular los factores que llegan a afectar a su propio desarrollo y actividad en beneficio de la vida, salud o bienestar (pág. 10).

2.2.2.2 Importancia del emprendimiento de cuidado del adulto mayor

Es importante que las personas mayores, especialmente las que tienen capacidades reducidas en un estado de semidependencia, dependencia severa o total, necesiten un tipo de atención que no todas las personas pueden o saben ofrecerles, ya que en el país la oferta académica se requiere de atención especializada.

Los cuidadores de adultos mayores deben tener un conocimiento básico de los problemas psicológicos, sociales y de salud de una persona mayor de 60 años para poder realizar su trabajo de manera segura, responsable y mayor para obtener su máximo potencial que es envejecer de manera positiva y exitosa.

Según Watson (2014) indica, “En su teoría muestra un interés por el concepto del alma y enfatiza la dimensión espiritual de la existencia humana. Watson afirma que su orientación es existencial-fenomenológica y espiritual, y que se basa, en la filosofía oriental. También adopta el pensamiento de la escuela humanista, existencial y de la psicología transpersonal” (pág. 8).

Las facilidades que ofrece este autor para humanizar el cuidado de los ancianos y promover el autocuidado, se pueden establecer puntos de contacto que contextualizan la teoría en las formas más vanguardistas de ofrecer cuidados, se puede establecer que incluye los dispositivos móviles entre los instrumentos disponibles para asegurar el cuidado.

El emprendimiento va a servir para brindar y a la vez facilitar el servicio a domicilio para el cuidado del adulto mayor. Se va a realizar un plan de negocios de negocios para determinar la factibilidad de la creación de este servicio post hospitalarios exclusivamente para personas de tercera edad con algún tipo de enfermedad. En Ecuador el emprendimiento nace, de una pequeñísima estrella en el rincón más oscuro de nuestros sueños. Va creciendo, se va haciendo más brillante, hasta que un día se decidió que es hora de hacer este sueño realidad, lo cual se encuentra una oportunidad de negocio en cual, es útil para la sociedad en donde satisfacemos necesidades de nuestros clientes, es una fuente importante la utilidad en contribución a la sociedad, porque el servicio del cuidado al adulto mayor con servicios especializado post hospitalario ayuda con los requerimientos que el mismo necesite para poder mantener la calidad de vida del adulto mayor como lo dice en el Plan Toda una Vida.

Se pretende generar a los adultos mayores rehabilitaciones, administración de medicamentos, ayuda y apoyo en su movilidad, entre otros, después de que sean intervenidos en los hospitales, esta ayuda facilita que los pacientes dejen de ser dependientes de sus familiares.

Los cambios sociales que se dará en el emprendimiento es las costumbres y el estilo de vida especialmente en los familiares ya que tienen que salir a trabajar y no pasan en casa, tienen menor tiempo de ocio, esto favorece a las familias que demanden el servicio. Permite que sea rentable porque accede que los adultos mayores se constituyan en un grupo de usuarios en crecimiento, por ende, dar servicio a domicilio para el cuidado al adulto mayor da respuesta positiva a las necesidades de los familiares que conforman este segmento de mercado.

2.3 Adultos mayores que existen en Ecuador

Según Briones (2019) manifiesta que, “El envejecimiento poblacional es uno de los fenómenos de mayor impacto de nuestra época lo que ocasiona un aumento de personas de 65 años y más años de edad incrementando los índices de enfermedades e incapacidades” (pág. 24).

En nuestro país existen registrados hasta el 2017, un total de 16'325.000 habitantes de los cuales el 10% corresponde a personas mayores a 60 años, esto quiere decir que tenemos una población de 1'662.500 personas adultas mayores. Por ello es necesario garantizar que la población adulta mayor pueda envejecer con seguridad y dignidad que pueda continuar participando en sus respectivas sociedades como ciudadanos con plenos derechos.

Lastimosamente en nuestro país el 75,34% de la población mayor a 65 años no cuenta con afiliación a un seguro de salud; y solo el 24,66% de la población está afiliada al IESS, estas cifras nos permiten analizar la debilidad de la seguridad social.

2.4 Adultos Mayores en la ciudad de Quito

La ciudad de Quito cuenta con una población de 2'239.191 de habitantes según datos del INEC.

Este modelo ayuda a conocer muy rápidamente el mercado, en poco tiempo y con el mínimo coste, pretende conseguir un modelo que busque la agilidad y el tiempo reducido en el desarrollo de nuevos emprendimientos para generar productos y servicios que satisfagan las necesidades de los clientes y aporten valor.

La herramienta Canvas es un lienzo que permite la rápida evaluación de una idea y se compone de nueve bloques:

1. Segmento de clientes.
2. Alianzas clave.
3. Propuesta de valor.
4. Actividades.
5. Canales.
6. Flujo de ingresos.
7. Estructura de costos.
8. Recursos clave.
9. Relaciones con los clientes.

En la figura 3, la proposición de valor se aprecia como el eje central, a partir del cual se inicia el análisis de la idea de negocio. Los canales y las relaciones con los clientes están determinados por el segmento o segmentos de clientes que se han identificado. Las actividades y los recursos determinan los socios clave. Hay dos bloques que soportan todo el esquema y son la estructura de costes y la fuente de ingresos.

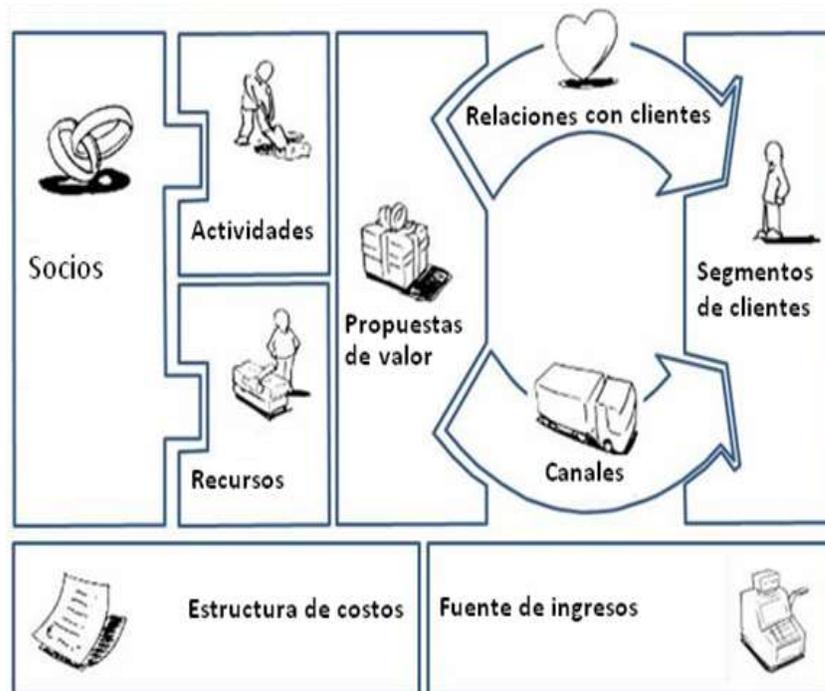


Figura 3. Lienzo CANVAS
Fuente: Obtenido de <https://www.life.com/metodos-de-investigacion/>
Elaborado: Cando, Chiluisa

2.7.1 Segmentación de clientes

Son la base principal de cualquier modelo de negocio, es decir, debemos conocer sus gustos, preferencias y necesidades o lo que es lo mismo conocer el nicho de mercado y las oportunidades que tiene nuestro negocio.

2.7.2 Propuesta de valor

Es lo que nos hace diferentes del resto, es decir, busca resolver el problema del cliente. Este valor está dado por la capacidad de nuestros productos radica en el propósito de responder a las necesidades del mercado y en la solución con los productos o servicios de nuestra empresa. En resumen, diseñar la razón por la que los clientes nos compran.

2.7.3 Relación con el cliente

Una vez que se diseñen las dos partes anteriores, es nuestro turno de saber cómo relacionarlas. Y es aquí donde los servicios de nuestro negocio son especialmente importantes. Un buen diseño de estas relaciones nos permitirá tener una buena imagen y prestigio.

2.7.4 Canal de distribución.

Se debe tener en cuenta de cómo entregar la propuesta de valor a nuestros clientes, y a través de que canales interactuar con ellos.

2.7.5 Fuentes de Ingresos

Representa el efectivo que una empresa de un determinado segmento de clientes es el mecanismo a través del cual la empresa capta el valor, que previamente ha generado y entregado, es obviamente un elemento clave y por lo tanto debe ser tratado a la hora de fijar los precios, no es un buen mecanismo para calcular el coste, añadir un margen y así obtener el precio final debemos determinar el precio estratégicamente, y a partir de ese precio modificar todo lo que sea necesario para conseguir el margen deseado.

Una vez determinado el precio debemos ver qué forma es la más adecuada para generar flujos de ingresos entre las diferentes posibilidades que tenemos a nuestra disposición: servicios, ingresos basados en el servicio e ingresos por publicidad.

2.7.6 Actividades claves

Son necesarios para crear y ofrecer propuestas de valor, conquistar mercados, mantener la relación con los clientes y generar ingresos, por lo que son elementos para la acción. Describe aquellas cosas que una empresa debe hacer para que su modelo de negocio funcione como recursos clave, son esenciales para crear y ofrecer propuestas de valor, conquistar mercados, mantener la relación con los clientes y generar ingresos. Utilizando la propuesta de valor más importante, los canales de distribución y las relaciones con los clientes, se definen las actividades necesarias para entregar la oferta.

2.7.7 Recursos clave

Su utilización debe definirse en función de objetivos a corto o largo plazo. Es decir, reconocer los activos y recursos clave que se necesitan como piezas esenciales en el mecanismo de la idea comercial.

2.7.8 Socios clave

El otro aspecto del mercado en el que vamos a trabajar son los socios con los que nos vamos a aliar. Estos nos permitirán alcanzar el éxito mejorando nuestra propuesta de valor, dándonos mayor fuerza y reforzando la eficacia de nuestro modelo de negocio.

2.7.9 Estructura de costes

Los diferentes elementos del modelo de negocios conforman la estructura de costos. Se puede hablar de tipologías de costes, por ejemplo, costes directos e indirectos, fijos y variables. La estructura básica de costos debe ser conocida para determinar elementos importantes como los precios de venta.

La herramienta Canvas es útil hoy en día porque utiliza el tema de Innovar porque permite no sólo crear productos o servicios sino también el uso del Modelo de Negocio ya que es clave para permanecer en el mercado objetivo, es decir, el nicho de mercado.

2.8 Plan de Negocios

Según Gonzales (2010) define: Al plan de negocios como un instrumento clave y fundamental para el éxito, el cual consiste en una serie de actividades relacionadas entre sí para el comienzo o desarrollo de una empresa, así como una guía que facilita la creación de una empresa (pág. 39).

Visualizar cómo deben funcionar las diferentes áreas del negocio para que juntas puedan alcanzar los objetivos deseados de la manera más eficiente posible, es decir, producir los máximos resultados con el mínimo de recurso. (Viniestra, 2007, pág. 13). El plan de negocios se basa fundamentalmente en los objetivos de desarrollar una idea de negocio y saber si el proyecto tendrá los ingresos deseados y su viabilidad en el mercado.

El plan de negocios es un modelo que debe seguirse durante la operación del proyecto para que éste tenga beneficios sin ninguna dificultad, ya que cuenta con la información necesaria de lo que la empresa o negocio tiene que ser

2.8.1 Importancia de un Plan de Negocio

El plan de negocios nos ayuda a evaluar la actividad de una institución o empresa, así como los diferentes caminos que se deben tomar para dirigirla dependiendo del lugar donde se encuentre. El plan de negocios se utiliza para obtener información de un proyecto o empresa para ponerlo en práctica dependiendo de lo que se pretende hacer y de dónde se ubicará, además de lo que será su inversión.

2.8.2 Estructura general

La estructura general de un plan de negocios podría ser la siguiente:

a) Resumen Ejecutivo

Ofrece una impresión general del proyecto, contiene los datos claves y los resalta.

b) Descripción del producto o servicio

El plan de negocio debe comenzar identificando la necesidad que se va a cubrir y la propuesta de solución que no es más que lo que se piensa desarrollar.

c) Equipo directivo

Los inversores creen más en personas con experiencia o que conozcan muy bien el negocio, además se interesan por el compromiso de cada miembro que trabaja en el desarrollo del proyecto.

d) Análisis del mercado

Debe identificar el mercado, dimensionarlo, segmentarlo, ponerlo en una dimensión geográfica, analizar la competencia y los posibles nuevos participantes, no sólo los competidores directos sino también los suplentes y complementarios.

e) Plan de marketing

Definir estrategias sobre las cuatro P, siempre buscando satisfacer las necesidades de los clientes y aún mejor estar por encima de ellos.

f) Sistema de negocio

Describe los pasos, el proceso, requerido para fabricar el producto u ofrecer el servicio, sus interacciones y elementos. Incluye la planificación del personal, los elementos de gestión, el desarrollo y la cultura organizativa.

g) Análisis Externo

Identificar Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas, cómo potenciar los aspectos positivos y cómo desarrollar estrategias para contrarrestar los negativos.

2.8.3 Organización interna de la empresa

Un puente de comunicación entre la empresa y terceros para obtener apoyo financiero o técnico el plan de negocios tiene por objeto demostrar la viabilidad económica y financiera de un proyecto. En el caso de los planes de negocios, se hace hincapié en el análisis de mercado, también sirve para justificar ante los inversores y promotores del proyecto, la coexistencia de la realización del proyecto de inversión.

2.9 Estudio de mercado

Según Sandoval (2016) “Interpreta el estudio de mercado como uno de los estudios más importantes para la evaluación de un proyecto, ya que el estudio puede analizar el mercado y así analizar la oferta y la demanda para determinar los resultados esperados, además se podrá estudiar el producto o servicio, el precio, los canales de distribución y tanto la promoción como la publicidad” (pág. 14).

2.9.1 Fuentes de información para el estudio de mercado

- **Primarias:** Se trata de las investigadas por el interesado o por personal contratado. Se obtienen mediante entrevistas o encuestas a clientes potenciales o existentes y mediante la facturación de empresas ya en funcionamiento, a fin de detectar algunos rasgos de interés para una investigación específica.

- **Secundarias:** Proceden de instituciones especializadas en la recopilación de documentos, datos e información sobre cada uno de los sectores de interés.

2.9.2 Métodos de investigación

Según Canaan (2019) interpreta que, “Hay varios métodos de investigación que son herramientas con las que podemos recoger datos y así hacer un análisis según el campo de estudio, el método cuantitativo y el método cualitativo han sido considerados como los métodos de investigación más importantes para un Proyecto” (pág. 31).

a) Método cuantitativo

Consiste en encontrar los resultados esperados a través del conteo mediante la construcción de modelos estadísticos y cifras para explicar lo que se observa, esto permite saber cuántas personas investigadas añaden una determinada actitud, suele basarse en la muestra de población seleccionada como punto de investigación para un proyecto.

2.9.3 Técnicas de investigación

Según Ferrer (2010) indica “Dentro de la técnica de investigación existen varias técnicas que son indispensables para una investigación, pero hoy en la actualidad la más utilizada es la encuesta cuya finalidad es ordenar la información y llevar un control de los datos obtenidos” (pág. 25).

a) La Encuesta

La encuesta es una técnica en la que se puede recoger información a través de un cuestionario realizado por el entrevistador, cuya finalidad es conocer la opinión de la muestra seleccionada para el estudio y, por lo tanto, facilita la evaluación de los resultados por los métodos estadísticos.

2.9.4 Instrumento de investigación

a) El Cuestionario

El cuestionario es un instrumento en el que consta de varias preguntas que permiten medir una o más variables. Las preguntas del cuestionario por su contenido pueden dividirse en dos grupos: pregunta directa o indirecta.

2.9.5 Segmentación de mercado

Según Kloter (2008), “El mercado se compone de varios tipos de clientes, productos y necesidades; y el comercializador debe determinar qué segmentos ofrecen las mejores oportunidades. El proceso de dividir un mercado en diferentes grupos de compradores en base a sus necesidades, características o comportamientos y que pueden requerir diferentes productos o mezclas de comercialización” (pág. 50).

2.9.6 Oferta

La oferta es la cantidad de productos o servicios ofrecidos en el mercado para su adquisición. En la oferta, ante un aumento del precio, aumenta la cantidad ofrecida.

2.9.7 Demanda

Según Torres (2017), “La demanda es la cantidad de bienes o servicios que los compradores intentan adquirir en el mercado para satisfacer sus necesidades y deseos. La demanda hace referencia a los recursos disponibles por el consumidor, precio del producto, gustos y preferencias, área geográfica, disponibilidad del producto o servicio” (pág. 43).

2.10 Plan de Recursos Humanos

El plan de Recursos Humanos discutirá el personal necesario para dirigir la compañía, a continuación, se menciona lo siguiente:

- **Organigrama:** Se describe los puestos de trabajo y el número de personas que conformaran en el proyecto.
- **Descripción de funciones:** Aquí se describe las tareas a desarrollar cada uno de los integrantes de la microempresa a través de los perfiles buscados.

- **Proceso de selección:** Se contratará al personal con experiencia de acuerdo a las necesidades de la empresa.
- **Condiciones laborales:** Se detalla los salarios, turnos, tipos de contrato.

2.11 Estudio técnico

Según Espinoza (2007) señala, “El tamaño del proyecto y los costos relacionados con la producción, la operación y el monto de las inversiones a realizar para que el proyecto inicie su operación” (pág. 42). Este estudio sirve para analizar los requerimientos necesarios para el debido funcionamiento del proyecto de acuerdo al producto o servicio que se esté ofertando al mercado.

El estudio debe contemplar los siguientes aspectos:

2.11.1 Localización

De acuerdo Espinoza (2007) indica, “La macro localización y la micro localización del proyecto en función de la ubicación del mercado meta, la materia prima, la mano de obra disponible, así como la infraestructura disponible” (pág. 42). La ubicación ayudará a identificar la ubicación exacta de la empresa para el funcionamiento del proyecto aplicando las estrategias para integrarla en la sociedad como una opción de servicios para el cuidado de los pacientes.

2.11.2 Tamaño del proyecto

Según Espinoza (2007) interpreta, “El tamaño de la planta está definido por la cantidad a producir en función de la fracción del mercado que se desea satisfacer. Se inicia con la elaboración de un diagrama de flujo de proceso, que muestre las diferentes etapas de producción, cantidades de insumos y de producto terminado (pág. 48). El tamaño del proyecto detalla el tipo de producto, el proceso de producción, cuáles son los suministros que se requieren, cuáles son y qué cantidad de equipo se va a utilizar, así como los requisitos de mano de obra e instalaciones físicas.

2.11.3 Inversiones

De acuerdo Espinoza (2007), “Las inversiones se deben describir y especificar en detalle las construcciones o remodelaciones necesarias para la puesta en marcha del proceso de producción” (pág. 50). Debe incluir las obras de infraestructura necesarias para el funcionamiento del proyecto, como accesos, plantas de tratamiento, aparcamientos, etc. Asimismo, deben describirse y

especificarse las cantidades y tipos de maquinaria, equipo y mobiliario para la explotación, así como su vida útil y las tablas de amortización.

2.11.4 Materia prima

Según Espinoza (2007), “Se deben estimar los requerimientos y costos de materia prima para un determinado nivel de producción, cantidades de inventarios, producto en proceso y terminado” (pág. 44). La materia prima es el principal para conocer los requerimientos primordiales para la ejecución de un servicio o producción.

2.11.5 Costos de operación y producción

Espinoza (2007) menciona que, “Se deben especificar los requerimientos de mano de obra tanto a nivel operacional, como administrativo y gerencial, gastos de transporte de suministros e insumos, etc.” (pág. 52). Los niveles de costos según la operatividad son todos los requerimientos que se va a tener para ofrecer un servicio desde el personal de limpieza hasta los altos ejecutivos y mandos (recursos humanos), además se debe tener en cuenta recursos logísticos entre otros.

2.11.6 Plan de ejecución del proyecto

Según Espinoza (2007) “Tener programa en que se muestren en detalle todas las actividades necesarias para la construcción y equipamiento, como para la puesta en marcha del proyecto” (pág. 56). Un plan es un conjunto de reglas y etapas para la ejecución de un trabajo o proyecto, que permite mantener un orden de desarrollo y operación para minimizar los errores y el caso de que haya que corregirlos inmediatamente.

2.12 Estudio financiero

El objetivo de esta sección es determinar, mediante indicadores financieros, la rentabilidad del proyecto, para lo cual es necesario estimar en detalle los ingresos, así como los costos de inversión inicial y los costos de explotación del proyecto. La información utilizada en esta sección proviene de dos fuentes principales: el estudio de mercado por el cual se determinan los posibles ingresos del proyecto en base a las ventas proyectadas por el precio. Por su parte, el estudio técnico nos proporciona información sobre las inversiones, los costos de operación, los costos de producción, las depreciaciones, etc. (Espinoza, 2007, pág. 61).

Para determinar la rentabilidad de un proyecto es necesario utilizar indicadores financieros ya que estos ayudan a verificar la factibilidad de un proyecto.

2.12.1 Inversión inicial

La inversión inicial son los costos de las adquisiciones como terrenos, edificios, maquinaria, equipos, activos intangibles, etc.

2.12.2 Costos de producción y de operación

Costos directos, indirectos y generales relacionados con la operación y la producción. Estos incluyen materias primas, insumos, mano de obra, energía y servicios de comunicación, costos de administración, alquileres, pagos de impuestos, etc.

2.12.3 Capital de trabajo

Esta es la cantidad de dinero en efectivo necesaria para la operación del proyecto. Normalmente este capital de explotación está relacionado con el nivel de actividad del proyecto y se recupera una vez que el proyecto termina su vida útil. El capital de explotación indica la cantidad necesaria para iniciar el proyecto.

2.12.4 Costo de capital

Se refiere al costo de la financiación del proyecto y se determina en función de las diferentes fuentes de financiación del proyecto y su participación en la financiación de la inversión requerida por el proyecto.

2.12.5 Flujos de efectivo del proyecto

En base a los precios y cantidades del producto que se prevé vender anualmente según el estudio de mercado, así como los costos de producción, operación y depreciación de los activos, se construyen los flujos de caja del proyecto, que son los que se utilizarán para calcular la rentabilidad del proyecto.

2.12.6 Rentabilidad del proyecto

Para determinar la rentabilidad del proyecto se hace uso de las técnicas de evaluación de inversiones como el VAN y la TIR.

2.12.7 Valor Actual Neto - VAN

Mide el rendimiento deseado después de recuperar toda la inversión. Para ello, calcula el valor actual de todos los flujos de caja futuros, proyectados desde el primer período comercial, y resta el total de la inversión expresada en el momento cero. (Chaín [2007], 253)

Si el resultado es mayor que cero, mostrará cuánto se gana con el proyecto, después de recuperar la inversión, por encima de la i que se requería para volver al proyecto; si el resultado es igual a cero, indica que el proyecto reporta exactamente la tasa de i que se necesitaba recuperar después de recuperar el capital invertido; y si el resultado es negativo muestra la cantidad que falta para ganar la tasa que se quería obtener después de recuperar la inversión.

Es decir, la VAN ayuda a ver la rentabilidad que se obtendrá en el futuro después de la inversión de los años proyectados.

2.12.8 Tasa interna de retorno - TIR

Mide la rentabilidad como un porcentaje, es decir, es la tasa porcentual anual de rendimiento que se espera obtener del proyecto.

2.12.9 Tasa mínima aceptable de rendimiento - TMAR

Es la tasa que representa una medida de rentabilidad, un mínimo que se exigirá al proyecto de manera que cubra toda la inversión inicial.

2.12.10 Punto de equilibrio

Según Urbina (2010) menciona que “es una técnica útil para estudiar las relaciones entre los costos fijos, costos variables y los ingresos” (pág. 148). El punto de equilibrio es clave para el

análisis de los ingresos por ventas anuales, que se debe conseguir para no tener pérdidas y para comenzar a tener rentabilidad.

2.12.11 Periodo de Recuperación de la Inversión - PRI

Es un criterio para valorar inversiones que queda definido como el periodo de tiempo que se requiere para recuperar el capital invertido en la fase inicial de un proyecto.

2.13 Plan de contingencia

Se trata de un conjunto de medidas de carácter organizativo, técnico y humano que tiene como finalidad principal la continuación del negocio o establecer cómo actuar cuando se producen situaciones extraordinarias y/o en las que existe algún tipo de riesgo. (González, 2018, pág. 78).

Un plan de contingencia sirve para:

- Posibilitar el funcionamiento de la empresa en situaciones en las que alguna parte de la misma no funcione con normalidad, independientemente de que la causa sea interna o externa.
- Se utiliza para optimizar los recursos materiales o humanos en caso de crisis. Y para controlar las medidas en base a lo planeado.

Por lo tanto, dentro del plan de contingencia deben distinguirse tanto los objetivos estratégicos, como el plan de acción para alcanzarlos y las medidas para minimizar las posibles pérdidas. Es decir, un plan de contingencia es un procedimiento alternativo para llevar a cabo las operaciones de la empresa aplicando normalmente las normas y procedimientos que ayudan a encontrar respuestas para hacer frente de manera oportuna en caso de cualquier eventualidad de estados de emergencia que puedan ocurrir ya sea fuera de la empresa o dentro de la empresa

2.14 Plan de marketing

Es la planificación y organización de todos los procesos, fases y actividades que una empresa necesita llevar a cabo para conseguir sus objetivos estratégicos en cuanto a ventas y posicionamiento en el mercado. (Seco, 2017, pág. 43)

Es una herramienta importante para cualquier compañía que le permita hacerlo

- Conocer mejor el mercado.
- Conocer las necesidades de los consumidores
- Tomar decisiones estratégicas sobre su producto o servicio: adaptar las características, los canales de distribución y venta, los planes de precios.
- Y mantener una relación con los clientes después de su compra o contratación del servicio.

El plan de marketing es una herramienta de gestión empresarial organizada y estructurada que analiza el modelo de negocio de cada empresa, a la vez que define los objetivos hasta donde se quiere llegar.

3. METODOLOGÍA

3.1 Análisis del modelo CANVAS

3.1.1 Segmento de mercado

- El grupo de personas a quienes va estar enfocado son a los familiares que tengan un adulto mayor en casa enfermo por cuidar.
- Los familiares deben tener la edad entre 25 a 50 años.
- Contar con un trabajo estable y fijo.
- Ingresos fijos.
- Está dirigido al sector rural.
- El género es masculino y femenino.
- Ciudad de Quito
- Clase media – alta.

Los clientes importantes son los miembros de la familia porque comprarán los servicios de atención a las personas mayores dependiendo del volumen de compra, es decir, contratarán los servicios siempre que sean puntuales diariamente, semanalmente o mensualmente.

Análisis Externo

El conjunto de los análisis realizados, así como la idea de negocio planteada facilita la realización de un análisis externo el cual permite determinar oportunidades y amenazas.

Tabla 1.

OA

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Deficiente atención del cuidado al adulto mayor en los hospitales públicos. • Incremento poblacional del adulto mayor. • No cuentan con planes de contratación flexibles. • Tendencia al crecimiento del mercado. • Captar personal idóneo aprovechando el bajo nivel remunerativo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Competencia por parte de los centros geriátricos y personal no capacitado. • Inseguridad del cliente. • Alta posibilidad de ingreso de nuevos competidores. • Imagen distorsionada de la profesión.

Elaborado: Cando, Chiluisa

Mediante el análisis externo determinamos las oportunidades que tiene el Plan de Negocios para la creación de servicios al cuidado de al adulto mayor en la ciudad de Quito en la actualidad existen un sin número centros geriátricos para adultos mayores así también existe hospitales que después de su intervención no hay quien los atiende en su domicilio, por ello se considera crear servicios domiciliarios con personal especializado y disponibilidad de tiempo ya que sus familiares no los pueden cuidar por diferentes actividades cotidianas que las obligan a dejar solos en casa, también se determina, una deficiente atención del cuidado al adulto mayor en los hospitales públicos y el incremento poblacional del adulto mayor mediante este análisis, estamos en la capacidad de cubrir ese mercado insatisfecho, sin olvidar que tenemos amenazas las cuales debemos fortalecer para mantenernos en el campo competitivo.

3.1.2 Propuesta de valor

- Cuidados al adulto mayor en su domicilio.
- Sustituir los centros geriátricos por servicio domiciliario.

- Evitar la sobrecarga de los familiares en el cuidado del adulto mayor.
- Prevenir el abandono del adulto mayor en las casas de salud.
- Facilitar implementos médicos necesarios para el cuidado del adulto mayor.
- Formas de tratamiento al paciente con cuidado personalizado para que pueda ser independiente.
- Podemos incorporar servicios de rehabilitación al paciente.

La idea principal es posicionarse como una propuesta intermedia entre los modelos de servicio que actualmente operan en el mercado, combinando los mejores atributos de cada uno, es decir, la prestación de servicios independientes y dependientes de la tercera edad, con planes de servicio flexibles como períodos de contratación diseñados en base a las necesidades específicas del cliente, la atención personalizada.

La propuesta de valor estará disponible 24 horas al día, 7 días a la semana (24/7), se dispondrá de soporte médico especializado; lo que la hará diferente son los atributos de novedad y comodidad. En cuanto a la "novedad", los familiares podrán acceder a planes de atención y plazos de contratación flexibles, lo que constituye una propuesta original en el mercado. En cuanto a la "comodidad", atiende a amplios niveles de dependencia del paciente adulto mayor, lo que significa a mediano y largo plazo que el familiar no debe cambiar de proveedor y no debe buscar servicios adicionales para atender las nuevas necesidades de atención que presenta el adulto mayor a medida que va envejeciendo.

Es importante señalar que difiere al contar con personal especializado para la atención de los ancianos, y que también se impartirá capacitación sobre cuestiones de servicio y tratamiento de los clientes siempre que sea apropiado, lo que redundará en un mejor servicio para el usuario adulto mayor. Con la propuesta de valor se espera que pueda convertirse en una importante fuente de diferenciación.

Problemas / Necesidades

Existe una demanda de necesidades prioritarias en los adultos mayores y pacientes que se encuentran hospitalizados en centros de salud, clínicas y hospitales, es por ello que después de su intervención no hay nadie que atienda en su casa, algunos tienen algún tipo de enfermedad, este progreso va avanzando por este motivo necesitan recibir un tratamiento adecuado, como solución

para nuestros clientes es brindar este servicio a domicilio con el fin de ayudar a los familiares y pacientes la preocupación, el estrés, la sobrecarga a la inexperiencia sobre la atención, el objetivo es mejorar la calidad de vida de los adultos mayores por medio de una atención adecuada.

3.1.3 Relación con los clientes

Estableceremos la relación con los clientes directamente, a través de la interacción del adulto mayor que requiere dedicación para un servicio individual específico representa un tipo de relación más íntima, más profunda y generalmente se desarrolla durante un largo período de tiempo, para satisfacer las necesidades de los clientes. El método de pago para nuestros clientes es en efectivo.

3.1.4 Canales

Los canales que se utilizaran para establecer información del servicio del cuidado al adulto mayor son a los familiares a través de un establecimiento arrendado y mediante de volantes en los centros geriátricos, publicidad en redes sociales.

a) Canal directo

- La oficina estará ubicada en la provincia de Pichincha, cantón Quito.
- Para llegar con nuestro servicio a nuestros clientes realizaremos visitas a las clínicas y hospitales.

b) Canal indirecto

- Mediante las redes sociales pretendemos llegar al consumidor con nuestro servicio.
- Se creará una página virtual en donde los usuarios puedan obtener más información del servicio al cuidado del adulto mayor donde, puedan visualizar las diferentes ofertas.

3.1.5 Fuentes de ingreso

Mediante la investigación realizada en los centros geriátricos en la ciudad de Quito se determinó que la forma de pago más adecuada es en efectivo. Se estima que el valor del servicio para el usuario estará valorizado en diferentes precios accesibles para los familiares del adulto mayor. Como valor agregado se brinda la capacitación a las personas con las que se trabajara en el cuidado del adulto mayor.

Tabla 2.
Servicios del Adulto Mayor

SERVICIO	Unidad de Medida	Precio
Servicio Principal	Hora	3,50
Servicio Especial	Hora	4,50
Servicio Complementario	Hora	5,50

Elaborado: Cando, Chiluisa

3.1.6 Actividades clave

Por medio de este servicio se brinda personal especializado, exclusivo e individualizado en el cuidado del adulto mayor ya que pasará con él, en colaboración con los familiares de este. A continuación, se menciona las actividades claves a realizarse:

- Servicio y atención al paciente en su domicilio.
- Recomendaciones para preparar una comida nutritiva para el paciente.
- Administrar los distintos medicamentos prescritos por su médico, observando la dosis indicada.
- Mejoramiento de los cuidados personales.
- Elevar su estado de ánimo.
- Brindar ayuda y apoyo en su movilidad.

3.1.7 Recursos claves

Para poner en práctica/funcionamiento el plan de negocio para el servicio a domicilio de cuidado al adulto mayor se necesita varios implementos para que entre en funcionamiento y de tal forma cubrir las necesidades de los clientes.

a) Recurso humano

- Gerente
- Contadora - Secretaria
- Auxiliares en enfermería

b) Recurso tecnológico

Se realizará una aplicación virtual de servicios donde los clientes puedan visualizar las características que oferta el servicio, esta aplicación virtual está al alcance de todos los usuarios.

c) Recurso económico

Para implementar el emprendimiento es necesario contar con un capital base para poner en funcionamiento los mismos que serán aportados por los socios.

3.1.8 Alianzas estratégicas

- Socios Fundadores

3.1.9 Estructura de costos

Se detalla a continuación los costos que se necesitará para el inicio de las actividades del negocio:

Tabla 3.
Inversión

INVERSIÓN	
DETALLE	TOTAL
TOTAL ACTIVOS FIJOS	2.353,12
TOTAL DE ACTIVOS DIFERIDOS	1.530,00
TOTAL CAPITAL DE TRABAJO	12.483,48
BUSETA	35.000,00
TOTAL DE INVERSIONES	51.366,60

Elaborado: Cando, Chiluisa

4. ESTUDIO DE MERCADO

El mercado es importante ya que forma parte del desarrollo del presente proyecto de investigación, porque permitirá conocer la cantidad de demandantes de cuyas necesidades serán cubiertas por medio de nuestro servicio que se establecerá en la parroquia Cumbayá, servicios a domicilio para el cuidado al adulto mayor. El estudio de mercado está basado con la información recolectada a través de la aplicación de las encuestas que se realizó en la parroquia Cumbayá, cantón Quito.

4.1 Técnica de investigación

Para la elaboración del presente proyecto se utilizará la técnica de la encuesta que consiste en la recopilación de los datos de tipo cuantitativo, la cual nos permitirá determinar si es aceptado en el mercado el servicio a domicilio que se va a ofertar para el cuidado al adulto mayor.

4.2 Métodos de investigación

Para obtener los resultados esperados del presente proyecto se utilizará el siguiente método de investigación:

4.3 Método Cuantitativo

Con la utilización del método estadístico ayudará a proporcionar la información necesaria de forma cuantificable sobre el problema a tratarse sobre la creación de brindar servicios a domicilio para el cuidado al Adulto Mayor.

4.4 Fuentes de información

a) Primarias

A través de esta fuente de información se obtendrá de forma directa en el cual se recolectará por medio de encuestas a la población objetiva desde la edad de 25 a 49 años de edad de la parroquia de Cumbayá.

b) Secundarias

Comprende el uso de información que será recolectada por instituciones gubernamentales como: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), Cámara de Comercio, Banco Central del Ecuador (BCE), Ministerio de Salud Pública (MSP), Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDyOT), entre otros. Además, se obtendrá más información a través de libros, revistas, páginas web. También se utilizará material bibliográfico referente a Administración y otras asignaturas que serán de gran ayuda para el desarrollo de cada capítulo que se realizará en el presente proyecto.

4.5 Segmentación de mercado

Tabla 4.
Variables

VARIABLE GEOGRÁFICA	
País	Ecuador
Región	Sierra
Provincia	Pichincha
Cantón	Quito
Parroquia	Cumbayá
Habitantes	31.463
Sector	Rural
VARIABLE DEMOGRÁFICA	
Edad	60 años en adelante
Género	Masculino – Femenino
Estado civil	Todos
Instrucción	En general
VARIABLE PSICOGRÁFICA	
Clase social	Media y Alta
Estilo de vida	Para todas aquellas personas que les guste adquirir servicios a domicilio
Personalidad	Personal amigable, tranquilo
VARIABLE CONDUCTUAL	
Beneficios / preferencias	Servicios domiciliarios
Estatus de usuario	Familiares que tengan un adulto mayor en casa
Actitud hacia el producto o servicio	Positiva
Forma de pago	Al contado

Elaborado: Cando, Chiluisa

La segmentación se basará a la clase media y alta de las parroquias del cantón Quito de todos los niveles culturales, a los consumidores de edad que oscilan entre la edad de 60 años y más. Se tomará como estudio para el proyecto a la parroquia de Cumbayá, debido a que presenta una actividad económicamente activa cuya población cuenta con 31.463 con una tasa de crecimiento de 2,20% en su promedio anual.

4.6 Población de estudio

El mercado al que está dirigido el proyecto corresponde a toda el área de la parroquia Cumbayá, para ello se toma en cuenta a las familias que tienen a su cargo el cuidado del adulto mayor, además

que tengan una capacidad de ingresos moderada para poder cubrir los gastos que implica el cuidado de estas personas. Descripción de los habitantes que será como muestra de la población:

Tabla 5.
Tabla poblacional de edades del adulto mayor

Desglose de población objetivo por familias		
Sector	Nº Familias	Nº adultos mayores
Pichincha	64.910	259.640
Quito	38.595	154.380
Cumbayá	897	3.587

Fuente: INEC – Proyecciones 2015

Elaborado por: Cando, Chiluisa

El análisis de estos resultados nos permite realizar una segmentación de mercado más profunda en el cual nosotros detallamos cuantos adultos mayores existen por familia teniendo en cuenta que cada grupo familiar se considera que tiene trabajo, o son empresarios.

4.7 Tasa de crecimiento

La parroquia de Cumbayá tiene una tasa de crecimiento del 2,20% de acuerdo al INEC.

Tabla 6.
Tabla de crecimiento poblacional

Población objetivo	3.710
Tasa de crecimiento INEC	2,20%

Fuente: INEC

Elaborado por: Cando, Chiluisa

Para realizar la proyección de la población (adulto mayor) se trabajó con la tasa de crecimiento mediante los datos obtenidos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC con el objetivo de tener la población total y el análisis de la población adulta en el sector de Cumbayá, obteniendo un promedio de 2,2 % del 100 %, es decir, 3.710 personas adultas.

4.8 Proyección Poblacional

Tabla 7.
Proyección poblacional del adulto mayor

PROYECCIÓN POBLACIÓN 2018		
HOMBRE	MUJER	TOTAL
1.761	1.949	3.710

Elaborado: Cando, Chiluisa

Fórmula para calcular el tamaño de la muestra:

La fórmula que se aplicara para el cálculo de la muestra es la siguiente:

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

Dónde:

n = Población

N = Tamaño de la población

Z = Nivel de confianza

p = Probabilidad del éxito

q = Probabilidad del fracaso

e = Nivel de error dispuesto a cometer

Desarrollo:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.50)(0.50)(3710)}{0.05^2(3710 - 1) + 1.96^2 * (0.50)(0.50)}$$

$$n = \frac{3.8416 (0,25)x(3710)}{0.0025 (3709) + 3.8416 x(0.25)}$$

$$n = \frac{3563.09}{9.2725 + 0.9604}$$

$$n = \frac{3563.09}{10.2329}$$

$$n = 348,19 = 349 \text{ encuestas}$$

Se aplicará 349 encuestas en la parroquia de Cumbayá

4.9 Técnicas de investigación

a) La Encuesta

La encuesta está conformada de nueve preguntas, esto nos permitirá obtener información veraz sobre la investigación a la que se a estudiar. Ver ANEXO N° 1

4.10 Instrumento de investigación

4.10.1 El Cuestionario

El grupo de investigación ha diseñado varias preguntas acerca del plan de negocios de servicios domiciliarios para el cuidado al adulto mayor, cuya finalidad es recopilar información que ayudara al aporte del presente proyecto.

4.10.2 Preguntas de la encuesta

1. ¿Tiene algún familiar de la tercera edad?

Tabla 8.
Familiars tercera edad

Opción	Frecuencia	Porcentaje %
Si	270	77,36
No	79	22,64
Total	349	100,00

Fuente: Encuesta 2019

Elaborado por: Cando, Chiluisa

Análisis

De acuerdo a las encuestas realizadas a la población se puede evidenciar que 270 personas correspondiente a un 77,36% del total de la muestra indican que si están a cargo de una persona adulta mayor mientras que 79 personas correspondientes a un 22,64% manifestaron que no tienen a cargo de una persona adulta mayor, lo cual podemos determinar que poseemos un porcentaje aceptable para la implementación y propuesta del presente emprendimiento dado como margen más del 50% de personas aptas para receptor el servicio ofertado.

2. ¿Cuántos adultos mayores tiene a su cargo?

Tabla 9.
Adultos mayores a cargo

Opción	Frecuencia	Porcentaje %
1	339	97,13
2	10	2,87
Total	349	100,00

Fuente: Encuesta 2019
Elaborado por: Cando, Chiluisa

Análisis

De acuerdo a las encuestas se pudo evidenciar que 339 personas correspondientes a un 97,13% mencionaron que tienen a su cargo un solo adulto mayor mientras que 10 personas correspondientes a un 2,87% indicaron que tienen a su cargo 2 adultos mayores. En conclusión, podemos observar el nivel de mercado que debemos satisfacer en el transcurso de la actividad y giro del negocio con un estado favorable para la aplicación de la propuesta.

3. ¿A qué sexo pertenece el adulto mayor a su cargo?

Tabla 10.
Genero del adulto mayor

Opción	Frecuencia	Porcentaje %
Hombre	150	42,98
Mujer	189	54,15
Ambos sexos	10	2,87
Total	349	100,00

Fuente: Encuesta 2019
Elaborado por: Cando, Chiluisa

Análisis

De acuerdo a las encuestas realizadas se puede evidenciar que 150 personas que corresponde al 42,98%, tienen a su carga a adultos mayores que pertenecen al sexo masculino, y 189 personas que corresponde al 54,15% corresponde al sexo femenino, por ultimo 10 personas correspondientes al 2,87% manifestaron que tienen a su cargo a adultos mayores en ambos sexos.

4. ¿Qué edad tiene el adulto mayor?

Tabla 11.
Edades del adulto mayor

Opción	Frecuencia	Porcentaje %
De 60 a 70 años	150	42,98
De 71 a 80 años	35	10,03
De 81 a 90 años	78	22,35
De 91 años a 100	85	24,36
De 100 años en adelante	1	0,29
Total	349	100,00

Fuente: Encuesta 2019

Elaborado por: Cando, Chiluisa

Análisis

En la presente pregunta se puede constatar que 150 personas correspondientes a un 42,98% tienen a su cargo personas adultas mayores con un rango de edad que bordea entre los 60 a 70 años, 35 personas que corresponde a un 10,03% de la población indican que tiene a su cargo personas adultas mayores dentro del rango de 71 a 80 años, 78 personas encuestadas las cuales pertenecen a un 22,35% mencionan tener personas adultas mayores con edades entre 81 a 90 años, 85 que corresponden al 24,36% respondieron que tienen personas entre 91 y 100 años, y por ultimo 1 persona que corresponde al 0,29% de la población menciona tener a su cargo a una persona mayor a los 100 años.

5. ¿Cuál es su profesión u ocupación?

Tabla 12.
Profesión u ocupación

Opción	Frecuencia	Porcentaje %
Empleado público	90	25,79
Empleado privado	200	57,31
Independiente	59	16,91
Total	349	100,00

Fuente: Encuesta 2019

Elaborado por: Cando, Chiluisa

Análisis

Las encuestas arrojaron que 90 personas que corresponden al 25,79% de la población total son empleados del sector público, 200 personas que corresponden al 57,31% de la población total son empleados del sector privado y por último 59 personas correspondientes al 16,91% del resto de la población ejercen su trabajo de comerciantes. Podemos observar que los encuestados poseen un empleo que pueden solventar los gastos que incurre en el servicio que se enfoca en el cuidado del adulto mayor.

6. ¿Cuáles son sus ingresos mensuales?

Tabla 13.
Ingresos mensuales

Opción	Frecuencia	Porcentaje %
\$300 a \$400	12	3,44
\$401 a \$500	36	10,32
\$501 a \$600	95	27,22
\$601 a \$700	84	24,07
\$701 en adelante	122	34,96
Total	349	100,00

Fuente: Encuesta 2019

Elaborado por: Cando, Chiluisa

Análisis

De acuerdo a las encuestas aplicadas se puede evidenciar que 12 personas correspondientes al 3,44% perciben un ingreso mensual de entre 300\$-400\$, 36 personas que corresponden al 10,32% reciben un ingreso mensual de entre 401\$-500\$, 95 personas correspondientes a un 27,22 % ganan mensualmente de entre 501\$ a 600\$, 84 personas corresponden al 24,07% reciben mensualmente un ingreso de entre 601\$-700\$ y por ultimo 122 personas pertenecientes al 34,96% restante de la población mencionan que perciben un ingreso mensual de más de 701\$. Por lo tanto, se llega a la conclusión de que los encuestados tienen una capacidad de ingreso estable para cubrir los gastos que incurre en el cuidado del adulto mayor posterior a la contratación de dichos servicios.

7. ¿Conoce usted si existe centros Geriátricos de cuidado al adulto mayor en el sector de Cumbayá?

Tabla 14.
Centros geriátricos del cuidado del adulto mayor

Opción	Frecuencia	Porcentaje %
Si	200	57,31
No	149	42,69
Total	349	100,00

Fuente: Encuesta 2019
Elaborado por: Cando, Chiluisa

Análisis

De acuerdo a las encuestas aplicadas se puede observar que 200 personas que corresponde a un porcentaje de 57,31% manifestaron que si conocen un centro que se dedique al cuidado de personas adultas mayores mientras que 149 personas que corresponden al 42,69% indicaron que no conocen este tipo de centro en el sector de Cumbayá que se dediquen a prestar este tipo de servicios.

8. ¿Usted estaría de acuerdo en contratar los servicios domiciliarios para el cuidado del adulto mayor?

Tabla 15.
Contrato de servicios de Geriatria

Opción	Frecuencia	Porcentaje %
Si	280	80,00
No	69	20,00
Total	349	100,00

Fuente: Encuesta 2019
Elaborado por: Cando, Chiluisa

Análisis

En las encuestas aplicadas se puede evidenciar que la población encuestada, es decir 280 personas que corresponde al 80% de la población manifestó que estaría de acuerdo en contratar los servicios domiciliarios para el cuidado del adulto mayor, mientras que 69 personas que

corresponden al 20% recalcaron que no contrariaran los servicios, dando como resultado la aceptación del 80% y con ello la rentabilidad, en el negocio que se pretende implementar.

NOTA: “A partir de la pregunta 9 se trabajará con las 280 personas que corresponde al 80% de la muestra, quienes aceptaron utilizar los servicios domiciliarios del cuidado del adulto mayor, por tal motivo el 20% que corresponde a las 69 personas quedan descartadas para tabulación de datos obtenidos de las siguientes preguntas”.

9. ¿Con que frecuencia desearía obtener los servicios para el cuidado del adulto mayor?

Tabla 16.

Servicios del cuidado del adulto mayor

Opción	Frecuencia	Porcentaje %
Servicio mensual	213	76,07
Servicio fines de semanal	37	13,21
Servicio ocasional	30	10,71
Total	280	100,00

Fuente: Encuesta 2019

Elaborado por: Cando, Chiluisa

Análisis

En las encuestas aplicadas se puede observar que 213 personas correspondientes al 76,07% manifestaron que estarían dispuestos a contratar el servicio mensual de cuidados del adulto mayor, mientras que 37 personas correspondientes al 13,21%, estarían dispuestos a contratar los servicios de manera semanal, y por ultimo 30 personas que corresponden al 10,71%, mencionaron que desearían contratar los servicios de manera ocasional. Se puede concluir que los horarios de los servicios fueron acogidos de manera positiva para el cuidado de los adultos mayores.

10. ¿Si su respuesta anterior fue servicio ocasional elija las horas a contratar el servicio al cuidado del adulto mayor?

Tabla 17.
Horas de servicio

Opción	Frecuencia	Porcentaje %
2 horas	10	33,33
4 horas	5	16,67
6 horas	4	13,33
8 horas	3	10,00
10 horas	8	26,66
Total	30	100,00

Fuente: Encuesta 2019

Elaborado por: Cando, Chiluisa

Análisis

En base a la pregunta anterior 30 personas que corresponden al 10,71% indicaron que desearían contratar el servicio ocasional, para ello se dio a conocer varias opciones de las cuales 10 personas que corresponden al 33,33% manifestaron que contratarían el servicio ocasional por un lapso de 2 horas, 5 personas correspondientes al 16,67% señalaron que desearían contratar el servicio durante 4 horas, 4 personas que corresponden al 13,33% contestaron que contratarían el servicio ocasional durante 6 horas, 3 personas que corresponden al 10% mencionaron que contratarían el servicio por 8 horas. Y por último 8 personas pertenecientes al 26,66% contestaron que contratarían los servicios durante 10 horas.

11. ¿Por qué considera usted que contrataría nuestros servicios?

Tabla 18.

Considera contratar nuestros servicios

Opción	Frecuencia	Porcentaje %
Mejorar el estilo de vida del adulto mayor	150	53,57
Disminuir el trabajo y estrés del cuidado del familiar	80	28,57
Evitar el abandono del adulto mayor	50	17,86
Total	280	100,00

Fuente: Encuesta 2019

Elaborado por: Cando, Chiluisa

Análisis

En las encuestas aplicadas 150 personas, que corresponde al 53,57% mencionaron que contratarían los servicios de cuidado del adulto mayor por el motivo de que ayudaría a mejorar el estilo de vida del adulto mayor que está formando parte de la institución, 80 personas que corresponde al 28,57%, indicaron que uno de los motivos por los que contrataría dichos servicios sería disminuir el trabajo y estrés de cuidado del familiar, por último 50 personas correspondientes al 17,86%, señalaron que contrataría los servicios antes mencionados con el fin de evitar el abandono del adulto mayor. Se puede concluir que los familiares de los adultos mayores confiarían en el centro geriátrico, con el fin de poder llevar a cabo todas sus actividades cotidianas y brindar momentos de paz y alegría para los adultos mayores.

12. ¿Qué tipo de servicios usted utilizaría para el cuidado del adulto mayor?

Tabla 19.
Tipos de servicios

Opción	Frecuencia	Porcentaje %
Servicio principal	150	54,00
Servicio especial	50	19,00
Servicio complementario	80	27,00
Total	280	100,00

Fuente: Encuesta 2019

Elaborado por: Cando, Chiluisa

Análisis

Se puede evidenciar en la siguiente pregunta que 150 personas pertenecientes a un porcentaje de 54% mencionaron que solicitan el servicio principal, 50 personas que corresponden a un 19% de la población general indican su inclinación hacia el servicio especial y finalmente 80 personas que representan en un 27% restante de la población mencionan su elección hacia un servicio complementario lo cual concluimos que el servicio más demandado por nuestros encuestados es el servicio principal en donde vamos a enfocar un énfasis vital dentro de nuestro giro de negocio por consiguiente los demás servicios también tendrán nuestro interés por una oferta equilibrada y de acuerdo a nuestra demanda existente.

13. ¿De acuerdo al servicio y horario que usted eligió, cuanto estaría dispuesto a pagar?

Tabla 20.
Servicios principales en el día

Opción	Frecuencia	Porcentaje %
\$3,00 a \$ 3,50	12	20,00
\$3,51 a \$ 4,00	40	66,67
\$4,01 a \$ 4,50	8	13,33
Total	60	100,00

Fuente: Encuesta 2019

Elaborado por: Cando, Chiluisa

Análisis

Del total de los encuestados 12 personas que representan el 20% mencionaron que desearían pagar por el servicio principal en el día un valor de entre \$3,00 a \$3,50; 40 personas que representa el 66,67% estarían dispuestos a cancelar un valor de entre \$3,51 a \$4,00. Por último 8 personas que pertenecen al 13,33% restante de la población respondieron que cancelarían por el servicio un valor de entre \$4,01 a 4,50.

Tabla 21.
Servicios principales en la noche

Opción	Frecuencia	Porcentaje %
\$3,85 a \$ 4,10	12	30,00
\$4,11 a \$ 4,35	25	62,50
\$4,36 a \$ 4,60	3	7,50
Total	40	100,00

Fuente: Encuesta 2019

Elaborado por: Cando, Chiluisa

Análisis

Del total de los encuestados 12 personas que representan al 30% mencionaron que están dispuestos a cancelar por el servicio principal en la noche un valor que oscila entre \$3,85 a \$4,10; 25 personas que corresponde al 62,50% contestaron que pagarían un valor de entre \$4,11 a \$4,35. Por último 3 personas que pertenecen al 7,50% están dispuestos a cancelar de entre \$4,36 a \$4,60.

Tabla 22.
Servicio principal fin de semana

Opción	Frecuencia	Porcentaje %
\$5,00 a \$ 5,25	7	35,00
\$5,26 a \$ 5,50	10	50,00
\$5,56 a \$ 5,75	3	15,00
Total	20	100,00

Fuente: Encuesta 2019

Elaborado por: Cando, Chiluisa

Análisis

Después de la aplicación de las encuestas se observa lo siguiente: 7 personas que representa al 35% afirmaron que estarían dispuestos a cancelar un valor de alrededor de \$5,00 a \$5,25; 10 personas que representan al 50% mencionaron que estarían en las posibilidades de cancelar por este servicio un valor de entre \$5,26 a \$5,50. Para finalizar 3 personas que corresponde al 15% mencionaron que cancelarían un valor de entre \$5,56 a \$5,75.

Tabla 23.

Servicio especial en el día

Opción	Frecuencia	Porcentaje %
\$3,50 a \$ 4,00	7	35,00
\$4,01 a \$ 4,50	8	40,00
\$4,51 a \$ 5,00	5	25,00
Total	20	100,00

Fuente: Encuesta 2019

Elaborado por: Cando, Chiluisa

Análisis

Del total de los encuestados 7 personas que representan al 35% mencionaron que estarían en la posibilidad de cancelar por el presente servicio una cantidad de entre \$3,50 a \$4,00; 8 personas que corresponde al 40% respondieron que cancelarían un valor que oscila entre \$4,01 a \$4,50. Por último 5 personas que corresponde al 25% contestaron que cancelarían por este servicio un valor de entre \$4,51 a \$ 5,00.

Tabla 24.

Servicio especial noche

Opción	Frecuencia	Porcentaje %
\$4,10 a \$ 4,35	5	33,33
\$4,36 a \$ 4,60	8	53,33
\$4,61 a \$ 4,85	2	13,33
Total	15	100,00

Fuente: Encuesta 2019

Elaborado por: Cando, Chiluisa

Análisis

De las 15 personas que optaron por el servicio especial en la noche, 5 personas que pertenecen al 33,33% mencionaron que estarían dispuestos a cancelar un valor de entre \$4,10 a \$ 4,35; 8 personas que corresponde al 53,33% respondieron que pagarían un valor de entre \$4,36 a \$ 4,60. Para finalizar las 2 personas que corresponden al 13,33% mencionaron que cancelarían por este servicio una cantidad de entre \$4,61 a \$ 4,85.

Tabla 25.

Servicio especial fin de semana

Opción	Frecuencia	Porcentaje %
\$5,25 a \$ 5,50	10	66,67
\$5,51 a \$ 5,75	4	26,67
\$5,76 a \$ 6,00	1	6,67
Total	15	100,00

Fuente: Encuesta 2019

Elaborado por: Cando, Chiluisa

Análisis

Del total de los encuestados 10 personas que pertenecen al 66,67% respondieron que están dispuestos a cancelar un valor de entre \$5,25 a \$5,50; 4 personas que representan al 26,67% contestaron que cancelarían una cantidad de entre \$5,51 a \$5,75. Por último 1 persona que representa al 6,67% está dispuesta a cancelar de entre \$5,76 a \$ 6,00.

Tabla 26.

Servicio complementario día

Opción	Frecuencia	Porcentaje %
\$4,00 a \$ 4,50	8	40,00
\$4,51 a \$ 5,00	9	45,00
\$5,01 a \$ 5,50	3	15,00
Total	20	100,00

Fuente: Encuesta 2019

Elaborado por: Cando, Chiluisa

Análisis

Del total de los encuestados se puede evidenciar que 8 personas que pertenecen al 40% de la población mencionaron que están dispuestos a cancelar por el servicio una cantidad de entre \$4,00 a \$4,50; 9 personas que corresponden al 45% están dispuestos a cancelar un valor de entre \$4,51 a \$5,00. Por último 3 personas que representan al 15% restante de la población consideraron cancelar por el servicio un valor de entre \$5,01 a \$ 5,50.

Tabla 27.
Servicio complementario noche

Opción	Frecuencia	Porcentaje %
\$4,50 a \$ 5,00	5	33,33
\$5,01 a \$ 5,50	6	40,00
\$5,51 a \$ 6,00	4	26,67
Total	15	100,00

Fuente: Encuesta 2019

Elaborado por: Cando, Chiluisa

Análisis

Del total de los encuestados se puede evidenciar que 5 personas que representan al 33,33% mencionaron que están dispuestas a pagar por el servicio una cantidad que bordea de entre \$4,50 a \$ 5,00; 6 personas que corresponden al 40% están dispuestas a cancelar un valor que oscila entre \$ 5,01 a \$ 5,50. Por último 4 personas que representan al 26,67% pueden cancelar un valor de entre \$5,51 a \$ 6,00.

Tabla 28.
Servicio complementario fin de semana

Opción	Frecuencia	Porcentaje %
\$5,00 a \$ 5,50	2	40,00
\$5,51 a \$ 6,00	2	40,00
\$6,01 a \$ 6,50	1	20,00
Total	5	100,00

Fuente: Encuesta 2019

Elaborado por: Cando, Chiluisa

Análisis

Del total de los encuestados se puede evidenciar que 2 personas que representan al 40% de la población respondieron que estarían dispuestos a cancelar por la prestación de este servicio un valor de entre \$5,00 a \$ 5,50; 2 personas que corresponden al 40% mencionaron que cancelarían por este servicio alrededor de \$ 5,51 a \$ 6,00. Para finalizar 1 persona que representa al 20% restante de la población respondió que estarían dispuestos a cancelar un valor de entre \$6,01 a \$6,50.

14. ¿Qué tipo de actividades complementarias desearía recibir?

Tabla 29.
Actividades complementarias

Opción	Frecuencia	Porcentaje %
Charlas motivacionales	80	28,57
Talleres	100	35,71
Paseos	100	35,71
Total	280	100,00

Fuente: Encuesta 2019

Elaborado por: Cando, Chiluisa

Análisis

En las encuestas aplicadas a la población meta se puede evidenciar que: 80 personas que representan al 28,57% contestaron que les gustaría que se dé a los adultos mayores charlas motivacionales, 100 personas que representan al 35,71% mencionaron que les gustaría que se dicte talleres a sus familiares. Y 100 personas que representa al 35,71% restante desean que a sus adultos mayores se los lleve de paseos.

15. ¿Porque medios le gustaría recibir publicidad sobre os servicios que ofrece para el cuidado del adulto mayor?

Tabla 30.
Medios de publicidad

Opción	Frecuencia	Porcentaje %
Redes sociales	200	71,43
Radio	25	8,93
Tv	20	7,14
Afiches	15	5,36
Gigantografías	20	7,14
Total	280	100,00

Fuente: Encuesta 2019

Elaborado por: Cando, Chiluisa

Análisis

De acuerdo a las encuestas aplicadas se determinó lo siguiente: 200 personas que representan al 71,43% manifestaron que les gustaría que la publicidad del centro geriátrico se lo realice a través de redes sociales, 25 personas que corresponde al 8,93% respondieron que las publicidades del presente emprendimiento desearían que se lo realizara por medio de la radio, 20 personas que corresponde al 7,14% desearían recibir información de dicho centro a través de Tv, 15 personas que representa al 5,36% respondieron que desearían recibir información por medio de afiches. Por último 20 personas que representa al 7,14% restante de la población indicaron que les gustaría informarse a través de gigantografías.

16. ¿En qué parte de la Parroquia de Cumbayá prefiere que se ubique la oficina los servicios de cuidado del adulto mayor?

Tabla 31
Lugar preferencial de la oficina de servicios

Opción	Frecuencia	Porcentaje %
Plaza central Cumbayá	200	71,42
Santa lucia	60	21,42
La primavera	20	7,14
Total	280	100,00

Fuente: Encuesta 2019

Elaborado por: Cando, Chiluisa

Análisis

Luego de la aplicación de las encuestas se evidencia los siguientes resultados: 200 personas que representa al 71,42% mencionaron que las oficinas del centro geriátrico les gustaría que funcione por la Plaza central de Cumbayá, 60 personas que representa aún 21,42% indicaron que preferirían que las oficinas de dicho centro funcionaran en Santa Lucía. Por último 20 personas que representa al 7,14% del resto de la población contestaron que les gustaría que las oficinas se ubicaran en La Primavera.

4.11 Análisis del Entorno

4.11.1 Factores económicos

4.11.1.1 Riesgo país

Tabla 32.
Riesgo país

Año	Riesgo país
2015	824
2016	845
2017	706
2018	735
2019	823

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: Cando, Chiluisa

Análisis En esta tabla podemos observar el comportamiento del Riesgo país en los últimos 5 años, se puede evidenciar que en el año actual alcanzó un puntaje de 823 en el 2019, en comparación a los años anteriores ha disminuido considerablemente, pero esto no quiere decir que sea seguro realizar inversiones en nuestro país porque sigue siendo un índice alto en riesgo para esta actividad.

4.11.1.2 Inflación

Tabla 33.
Inflación

Año	Inflación
2016	1,12%
2017	0,20%
2018	0,27%
2019	0,52%

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: Cando, Chiluisa

De acuerdo a los datos obtenidos en los últimos 4 años podemos observar que la inflación ha ido incrementándose en comparación de estos años, significando que los precios han aumentado en función de este índice por ende se considera una amenaza para la comercialización de nuestros productos.

4.11.1.3 Tasa de interés

a) Tasa de interés activa

Tabla 34.
Tasa de interés activa

Año	Tasa activa
2015	9,12 %
2016	8,10 %
2017	7,83%
2018	8,69 %
2019	8,78%

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: Cando, Chiluisa

El comportamiento de la tasa activa en los últimos 5 años ha ido disminuyendo en comparación al año 2015 con el 9,12 % a un 8,69 % en el 2018, también se puede evidenciar que en dicho se ha producido un incremento en comparación al 2017 con un 7,83 % de igual forma podemos constatar que en el año actual hubo un incremento de a 8,78 % esto quiere decir que forma parte de una oportunidad para nuestra empresa y receptor prestamos que posteriormente se invertirá en el mismo.

b) Tasa de interés pasiva

Tabla 35.

Tasa pasiva

Año	Tasa pasiva
2015	5,14 %
2016	5,12 %
2017	4,95%
2018	5,43 %
2019	6,17%

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: Cando, Chiluisa

Análisis

Se puede observar que en el año 2019 la tasa de interés pasiva cerro con un porcentaje de 6,17% en comparación a los años anteriores ha existido una variación diferencial mínima, lo que significa que es una oportunidad para la empresa por el motivo de que incentiva a tener ahorros en una entidad financiera.

c) Tasa de desempleo

Tabla 36.

Tasa de desempleo

Año	Tasa de desempleo
2015	5,48 %
2016	6,68 %
2017	5,36 %
2018	5,20 %
2019	4,60 %

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: Cando, Chiluisa

En el año 2019 la tasa de desempleo es de 4,6%, pudiendo notar una disminución en comparación en el año 2018 y 2017, esto tiende a ser una oportunidad por el motivo existe mano de obra disponible y pudiendo abarcar un porcentaje del mismo.

4.12 Factores políticos

4.12.1 Situación actual

Durante los últimos años de legislación nuestro país ha pasado por diferentes etapas de cambio, poniendo énfasis a la matriz productivas que tanto cada gobierno quiere re potenciar. Ecuador a actualmente se encuentra en una etapa de austeridad esto quiere decir que para solventar el gasto público se procedió a reducir el presupuesto estatal, así como los fondos de reserva de los trabajadores, así como también adeudamiento extranjero para cubrir el déficit fiscal.

4.12.2 Preferencias arancelarias

El gobierno ha optado por dar oportunidades a los jóvenes emprendedores en este caso con la creación de una entidad financiera denominada BANECUADOR quien está encargada de otorgar créditos con destino a mejorar la matriz productiva del país en función de pequeños emprendimientos dichos prestamos son sustentados por cargo público, así como también la forma de pago es de acuerdo al giro del negocio. El estado exonera en dichos casos el pago de impuestos con el fin de incentivar a la producción nacional generando inversión y facilidad de llevar a cabo una idea de negocio.

4.13 Factor Tecnológico

Durante los últimos años la tecnología ha ganado terreno para el funcionamiento de las empresas aportando en el desarrollo de nuevas técnicas de producción, así como también la reducción de tiempo y costos para obtener los productos de mejor calidad.

4.13 Factores ambientales

4.13.1 El calentamiento mundial

Este factor es de vital importancia por el motivo de que las empresas y el estado tienen la obligación de velar por la conservación del medio ambiente utilizando métodos que no interfieran en el correcto ciclo natural en nuestro planeta. Optando por alternativas ecológicas y una razón

social en donde lo primordial es la no violación a los derechos naturales en cada sector en donde se ejerza el proceso productivo.

4.15 Análisis de la Demanda

Tabla 37.
Análisis de la Demanda

ANÁLISIS DE LA DEMANDA				
Mercado			PER	Demanda
meta	% de Aceptación	Población consumidora	cápita	actual
3.710	80%	2.968	460	3.033

Elaborado: Cando, Chiluisa

Posterior a la aplicación de la encuesta a la población objetiva, se pudo determinar que el nivel de aceptación del servicio al adulto mayor de parte de la propuesta ofertante es del 80%, además se ha encontrado el consumo per cápita de este servicio al adulto mayor que es de \$460 mensuales. Esto quiere decir que un adulto mayor a cargo de sus familiares gasta mensualmente esta cantidad de dinero.

4.16 Demanda Proyectada

Tabla 38.
Demanda Proyectada

DEMANDA PROYECTADA	
AÑOS	DEMANDA
2019	3.033
2020	3.100
2021	3.168
2022	3.238
2023	3.309

Fuente: INEC
Elaborado: Cando, Chiluisa

En esta tabla se encuentra la demanda proyectada para los próximos 5 años. Esto quiere decir la cantidad de consumidores que están dispuestos a adquirir los servicios que se ofertará en la parroquia Cumbayá. Para obtener la demanda proyectada se multiplicó la demanda actual por el porcentaje de crecimiento poblacional anual de adultos mayores que es de 2,20%.

4.17 Competidores

Tabla 39.
Competidores

Nombre de la Empresa	Productos ofertantes	Cantidad (anual)
Bella vita residencia del adulto mayor	Cuidado permanente 24 horas	110 adultos mayores
Like home, Centro geriátrico Residencia	Centro de Día y Permanente	110 adultos mayores
Club residencial de la tercera edad	Centro de Día y Permanente	110 adultos mayores
Casa hogar san Rafael	Residencia y Residencia Temporal	170 adultos mayores
Geras cuidado del adulto mayor	Atención de servicio de nutrición dietética	100 adultos mayores
TOTAL	5	600 adultos mayores

Fuente: Centros geriátricos Quito, Ministerio de Inclusión Social
Elaborado: Cando, Chiluisa

4.18 Oferta Projectada

Tabla 40.
Oferta Projectada

OFERTA PROYECTADA	
AÑOS	OFERTA PROYECTADA
2019	613
2020	627
2021	640
2022	655
2023	669

Elaborado: Cando, Chiluisa

Para la obtención de la oferta proyectada se procedió al análisis de la demanda que existe en la competencia, dando un resultado de 600 personas (ver tabla 39) y la cantidad ofertada por el porcentaje del crecimiento del 2,2% de adultos mayores de forma anual, cantidades que se ofrecerán en el transcurso de los próximos 5 años del proyecto.

4.19 Demanda Insatisfecha

Tabla 41.
Demanda Insatisfecha

DEMANDA INSATISFECHA			
AÑOS	Demanda proyectada	Oferta proyectada	Demanda insatisfecha
2019	3.033	613	2.420
2020	3.100	627	2.473
2021	3.168	640	2.528
2022	3.238	655	2.583
2023	3.309	669	2.640

Elaborado: Cando, Chiluisa

Para determinar la demanda insatisfecha se debe utilizar la demanda y oferta proyectadas para los siguientes 5 años, estos datos se deben realizar una resta entre sí para obtener el dato deseado. Como se puede observar que, si existe una demanda insatisfecha, dando como resultado positivo para la ejecución del presente proyecto.

Por lo tanto, se procede a realizar el análisis con la población que ingresa a los centros geriátricos que es de 613 personas adultas mostrada en la tabla 40.

Total, de personas: 3.033

Personas que si ingresan a los centros geriátricos= 613

$$3033 = 100\%$$

$$613 = X$$

$$X = \frac{613 \times 100}{3033} = 20.21\%$$

Es decir, un 20.21% del total de las personas Si ingresan a centros geriátricos.

Total, de personas que no se encuentra en centros geriátricos = 2420

$$2420 = 100\%$$

$$X = 20.21\%$$

$$X = \frac{2420 \times 20.21}{100} = 489 \text{ personas}$$

Según el análisis realizado el número de personas que Si van a ingresar a los centros geriátricos es de 489, para lo cual se realiza un estudio de viabilidad del proyecto con un 50% del total de personas siendo este de 244.

4.20 Precio Actual

Tabla 42.
Precio actual

PRECIO ACTUAL		
Productos	Unidad de medida	Precio
Servicio principal	Horas	3,25
Servicio especial	Horas	3,75
Servicio complementario	Horas	4,25

Elaborado: Cando, Chiluisa

Para determinar el precio actual se ha tomado en cuenta los precios que se aplicó en las encuestas y fueron elegido por los usuarios. Estos precios serán utilizados para dar el servicio a domicilio para el cuidado al adulto mayor, cabe recalcar que los precios están establecidos por horas, dependiendo a las necesidades de cada usuario.

4.21 Precios Proyectados

Para poder proyectar los precios se trabajó con la tasa de inflación del 0,27%.

Tabla 43.
Precios proyectados

PRECIOS PROYECTADOS			
AÑOS	Servicio Principal	Servicio Especial	Servicio Complementario
2019	3,25	3,75	4,25
2020	3,26	3,76	4,26
2021	3,27	3,77	4,27
2022	3,28	3,78	4,28
2023	3,29	3,79	4,30

Elaborado: Cando, Chiluisa

Para obtener los precios proyectados se procedió a multiplicar el precio actual por el porcentaje de la tasa de inflación del 0,27%, precios que serán tomados en cuenta en el transcurso de los próximos 5 años del proyecto.

4.22 Fuerzas de PORTER

4.22.1 Poder de negociación de los compradores

El poder de negociación de los usuarios del centro geriátrico juega un papel muy importante porque ellos buscan cuidados especiales para sus adultos mayores, mismos que antes de optar por contratar los servicios se aseguran de que sus familiares tengan los mejores cuidados y estén bien atendidos y el centro cuente con personal capacitado para atender a sus seres queridos.

4.22.2 Poder de negociación de los proveedores

En este punto se evidencia que existen varios proveedores en la industria de instrumentos de enfermería, pero debemos tomar en cuenta que se debe seleccionar instrumentos de enfermería de calidad. A continuación, se presenta un listado de proveedores de los instrumentos para el cuidado de los adultos mayores.

Tabla 44

Listado de empresas que provén instrumentos de enfermería

Listados de Proveedores

Proveedor	Detalle	Instrumentos
Gimpromed	<ul style="list-style-type: none">- Gasa no Estéril,- Mascarilla de Oxigeno	
Janomedical	<ul style="list-style-type: none">-Cremas de cuidado e hidratación de piel,	
Equimedec	<ul style="list-style-type: none">-Kit de auxiliar de enfermera básico. <p>Tensiómetro con oxígeno, estetoscopio, termómetro, tijeras.</p>	
Industrial Polaris	<ul style="list-style-type: none">-Kit de compresas medicinales y naturales.	

Fuente: Autoría propia, Catálogos de Equimedec y Polaris

Elaborado: Cando, Chiluisa

4.22.3 Amenaza de nuevos competidores entrantes

4.22.3.1 Inversión necesaria

Para la creación de esta empresa se necesita realizar una fuerte inversión de \$51.366,60 para la adquisición de los instrumentos de enfermería para el cuidado de los adultos mayores, muebles de oficina, suministros de oficina para que se lleve a cabo el proyecto.

4.22.3.2 Ventaja absoluta en costes

Al crear la empresa se incurrirá en gastos que ascienden a \$12.483,48 de los instrumentos de enfermería y otros gastos oficina para el cuidado de los adultos mayores. Por lo que se debe seleccionar a los proveedores que oferten dichas herramientas de enfermería a precios cómodos.

4.22.3.3 Diferenciación del servicio

Al principio será difícil estar a la altura de la competencia por la razón de que el resto de centros que se dedican al cuidado de adultos mayores están ya posicionados en la mente de los usuarios por lo que se deberá implementar estrategias para vender los servicios.

4.23 Amenaza de productos sustitutos

Se considera amenaza de servicios sustitutos a la ayuda social que realiza el gobierno en los albergues que existe en la ciudad de Quito.

4.24 Rivalidad entre competidores

A continuación, se presenta una tabla donde se citan los nombres de los centros geriátricos que existen en el cantón Quito.

Tabla 45.
Rivalidad entre competidores

NOMBRE DE LA EMPRESA	PRODUCTOS OFERTANTES	CANTIDAD (ANUAL)
Bella Vita Residencia del adulto mayor	Cuidado permanente 24 horas Terapias Físicas Terapias Ocupacionales Juegos lúdicos Cuidado diario 8 horas diarias	110 adultos mayores
Like home, Centro Geriátrico Residencial	Centro de Día y Permanente Servicio de alimentación Cuidados y atención profesional Fisioterapia y rehabilitación Terapias cognitiva, ocupacional y recreacional	110 adultos mayores
Club Residencial de la Tercera Edad casa Hogar SAN RAFAEL	Centro de Día y Permanente Servicio de transporte puerta a puerta Alimentación Control médico	110 adultos mayores
Centro de cuidado especializado para el adulto mayor	Residencia y Residencia Temporal Valoración geriátrica. Cobertura EMI. Servicio de enfermería.	170 adultos mayores
Geras cuidado del adulto mayor	Atención Médica Cuidados de Enfermería Servicio de Nutrición y Dietética Terapia Física	100 adultos mayores
TOTAL	5	600 adultos mayores

Fuente: Ministerio de Inclusión Social, centros geriátricos
Elaborado: Cando, Chiluisa

2.25 Conclusiones de las fuerzas de Porter

- Existe la posibilidad de fidelizar clientes por ofertar en el mercado servicios a domicilio para el cuidado al adulto mayor.
- Es importante trabajar con personal capacitado para crear vínculos entre cuidador y usuario para alcanzar lazos de amistad con los clientes.
- No existe muchos centros que ofrezcan el cuidado a adultos mayores.

5. PLAN ESTRATÉGICO

5.1 Nombre de la entidad

“GERIATRÍA SAN JOSÉ DE DIOS”

5.2 Ubicación geográfica

Las oficinas administrativas de Geriatria “San José de Dios” estarán ubicadas en la Plaza Central de la Parroquia Cumbayá.

5.3 Logotipo

Es una imagen institucional en la cual las personas adultas mayores se sientan identificadas y puedan reconocer a la institución, es uno de los factores fundamentales para el posicionamiento de la geriatria, por ello a continuación se presenta el logotipo.



Figura 4. Logotipo
Fuente: Station Photoshop
Elaborado: Cando, Chiluisa

5.4 Slogan

Es una frase que indica a las personas de la Parroquia Cumbayá la manera en la que se va a cuidar de los adultos mayores que opten por nuestros servicios.

“Mano Amiga- Mano Anciana”

5.5 Misión

Somos un centro que nos dedicamos al cuidado de los adultos mayores de la parroquia Cumbayá con el objetivo de mejorar la calidad de vida de nuestros abuelitos brindándoles momentos de alegría y así ayudar a sus familiares para que no se vean afectados en el desarrollo de sus actividades cotidianas.

5.6 Visión

En el 2023 seremos uno de los mejores centros geriátricos de la provincia de Pichincha en la atención a los adultos mayores, por el motivo de que el centro contará con un mayor número de personal capacitado para cubrir todas las parroquias del cantón Quito.

5.7 Valores

Los valores y principios estarán siempre presente en todo momento del desarrollo de las actividades con el compromiso presente que son el paciente y nuestra comunidad, para lo cual se realizará el desarrollo de las actividades con responsabilidad.

A continuación, se detallan los siguientes valores empresariales:

- **Honestidad:** Demostrar con transparencia, las responsabilidades asignadas en el uso de recursos.
- **Creatividad e Innovación:** Se crearán programas cuyas actividades resalten innovación desarrollando la retroalimentación con sugerencias y comentarios de los usuarios y el personal.
- **Cariño y Respeto:** Se fomentará la empatía con nuestros usuarios en el cual se genere un ambiente de confianza y respeto, este será el motor principal para lograr los resultados pretendidos.
- **Trabajo en equipo:** El trabajo en equipo permitirá mejorar la calidad de vida de nuestros usuarios.

- **Responsabilidad:** Se cumplirá paso a paso las expectativas en el cuidado de los adultos mayores con la finalidad de comprometerse en satisfacer las necesidades de los usuarios y sus familiares.
- **Transparencia:** La empresa estará abierta a todo el público para mostrar el plan de actividades que se llevara a cabo para el cuidado de sus familiares, con el fin de que no exista duda acerca de los procedimientos que se aplicaran para su cuidado.
- **Puntualidad:** Este será el valor más importante que caracterizará la micro empresa, es decir las enfermeras deberán estar en el lugar y a la hora que los usuarios hayan señalado.
- **Libertad:** El personal que labore en nuestra empresa tendrá libertad para desarrollar estrategias para atraer a más clientes siempre y cuando estas no sean desleales con la competencia.

5.8 Objetivo de Geriatria San José De Dios

Ser los pioneros en brindar servicios a domicilio para el cuidado al Adulto Mayor, cuyo propósito es satisfacer las necesidades de los adultos mayores de la parroquia Cumbayá.

5.9 Objetivo Especifico

- Crear responsabilidad social y contribuir con el desarrollo de la parroquia Cumbayá.
- Mantener las condiciones de trabajo limpias, ordenadas y seguras a la vez contar con personal que se sienta comprometido y a gusto de trabajar en la misma.
- Capacitar al personal cada vez que sea oportuno.
- Incrementar el número de usuarios brindando servicios de acorde a sus necesidades.
- Crear campañas de marketing para adentrarnos más a fondo en el mercado.
- Cuidar al adulto mayor mediante los servicios domiciliarios que ofrece Geriatria “San José de Dios”.

5.10 Análisis Pest

5.10.1 Factores políticos y jurídicos

Tabla 46.
Factores políticos

FACTORES	IMPACTO	PROBABILIDAD	PROXIMIDAD	VALOR
Cambios de los equipos de gobierno en las distintas instituciones	2	1	1	4
Cambio de la legislación laboral	2	3	1	6
Cambios de la legislación de medio ambiente	5	5	0	10
Cambios en el régimen de ayudas sectoriales de incentivos de inversión	5	4	1	10
Cambios en la regulación de mercado	4	3	3	10

Elaborado: Cando, Chiluisa

5.10.2 Factores económicos

Tabla 47.

Factores económicos

FACTORES	IMPACTO	PROBABILIDAD	PROXIMIDAD	VALOR
Evolución de los tipos de interés.	4	3	2	9
Evolución de las disponibilidades del mercado	4	4	2	10
Evolución de la política de los fondos comunitarios	3	3	3	9
Competencia de países en vías de desarrollo	5	3	1	9
Legislación fiscal y sobre seguridad social	5	3	1	9

Elaborado: Cando, Chiluisa

5.10.3 Factores sociales

Tabla 48.

Factores sociales

FACTORES	IMPACTO	PROBABILIDAD	PROXIMIDAD	VALOR
Integración a nuevos grupos para formar parte de él	4	4	1	9
Crecimiento de la población	4	5	1	10
Programas de desarrollo	3	3	1	7
Oportunidad laboral	2	1	2	5

Fuente: Autoría propia

Elaborado: Cando, Chiluisa

5.10.4 Factores tecnológicos

Tabla 49.
Factores Tecnológicos

FACTORES	IMPACTO	PROBABILIDAD	PROXIMIDAD	VALOR
Cambios en los procedimientos de ejecución	5	5	0	10
Procesos de distribución y comercialización	5	5	0	10
Equipamiento	5	5	0	10
Usos utilizaciones de las clientelas	5	5	0	10

Fuente: Autoría propia

Elaborado: Cando, Chiluisa

6. PLAN DE RECURSOS HUMANOS

6.1 Organigrama

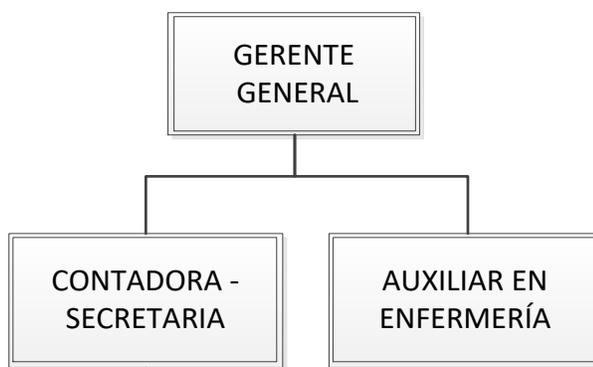


Figura 5. Organigrama Geriatria "San José de Dios"

Elaborado: Cando, Chiluisa

La empresa contará con un equipo de trabajo, conformado por 12 personas que serán distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 50.
Personal de Geriátría “San José de Dios”

PUESTO	CANTIDAD
Gerente General	1
Contadora – Secretaria	1
Auxiliar en Enfermería	10
TOTAL	12

Elaborado: Cando, Chiluisa

6.2 Puestos de trabajo y funciones

6.2.1 Gerente general

- Realizar el plan estratégico de la empresa.
- Tomar decisiones y ejercer liderazgo dentro de la organización.
- Elaborar planes de selección, contratación y capacitación del personal.
- Estudiar los problemas que se susciten en la empresa y ser proactivo.

6.2.2 Contadora- Secretaria

- Atender al público para dar información.
- Recibir, responder información documentada que llegue al gerente.
- Manejar equipos de cómputo con los que cuenta la empresa.
- Velar por los equipos de la empresa para evitar averías.
- Elaborar los estados financieros de la empresa.
- Realizar la declaración de impuestos anuales.
- Elaboración de la nómina para el pago de sueldos y beneficios sociales a los trabajadores.

6.2.3 Personal Operativo- Enfermeras

- Conservar limpio y disponible el material sanitario.
- Recoger los datos termométricos de cada paciente.
- Dar la comida a los enfermos que no puedan hacerlo por sí mismos, salvo en aquellos casos que requieran cuidados especiales.
- Realizar el aseo y limpieza de los enfermos, en caso de que lo requiera.

6.3 Políticas

6.3.1 Política de selección de personal

Para la selección de personal para laborar en el centro geriátrico se aplicará los siguientes parámetros.

- Los aspirantes para el cargo administrativo deberán tener título académico de tercer nivel en contabilidad y auditoría o secretariado ejecutivo.
- Tener capacidad de negociar
- Deben ser proactivos
- Capacidad de adaptación al puesto
- Para el personal operativo debe tener título de tercer nivel en auxiliar de enfermería o afines.

6.3.2 Política de formación y desarrollo

- El gerente general del centro apoyará a su personal en caso de que deseen superarse académicamente, brindando horarios cómodos para que desempeñen sus actividades estudiantiles sin descuidar las actividades laborales.
- Cada año los empleados tendrán capacitaciones de acuerdo al puesto que estén desempeñando.

7. PLAN DE MARKETING

El siguiente plan de marketing consta de estrategias para promover la contratación de los servicios de cuidados de los adultos mayores, mismos que van a estar orientados a un segmento que comprende desde los 60 hasta los 90 años de edad de la población de la parroquia Cumbayá.

7.1 La mezcla de marketing

7.1.2 Producto

Servicio a domicilio para el cuidado al Adulto Mayor para satisfacer las necesidades dentro de la localidad que ofrece Geriatria “San José de Dios”. Características: La micro empresa presenta diferentes servicios creadas a las necesidades de los usuarios. El cuidado al adulto mayor será por personal calificado y en el cual se promueva una salud buena y equilibrada.

7.1.3 Plaza

Geriatria “San José de Dios” comenzará su funcionamiento en la parroquia Cumbayá, cantón Quito, en el cual se considera que es el mejor lugar para el funcionamiento porque cuenta con una buena comercialización.

7.1.4 Promoción

- Desarrollar una campaña que ayude a publicitar los servicios.
- Dar a conocer nuestros servicios a través del periódico.
- Posicionar a la marca en la mente de los consumidores y transmitir los atributos que hace Geriatria “San José de Dios” diferente a sus competidores.
- Se buscará fidelizar a los clientes mediante visitas domiciliarias mensuales gratuitas.

7.1.5 Precio

Para la determinación del precio del servicio se va a considerar lo que el cliente está dispuesto a pagar, dato que se obtuvo de las encuestas realizadas. Ver tabla N°42. Precio actual.

7.1.6 Cartera de servicios

- Servicio principal (higiene personal, alimentación, toma de signos vitales, administración de medicamentos).
- Servicios especiales (cuidado de pacientes con enfermedades paliativas).
- Servicio complementario (charlas motivacionales, motricidad, manualidades).

7.2 Diseño de estrategias

7.2.1 Estrategia 1

Elaborar hojas volantes con información de los distintos servicios que el centro geriátrico está prestando.

Tabla 51.
Producto

OBJETIVO	DESCRIPCIÓN
Informar a los posibles clientes la cartera de servicios que se oferta en el centro.	Diseñar un modelo de hojas volantes con colores llamativos para entregar en las calles de la parroquia Cumbayá.
META	ACCIONES
Elaborar 1000 hojas mensuales.	<ul style="list-style-type: none">• Establecer un diseño de las hojas.• Redactar el texto que va en las hojas.• Envío a una imprenta.
POLÍTICAS	RESPONSIBLE
Las hojas volantes deberán ocupar media plana.	Gerente general.

Elaborado: Cando, Chiluisa

7.2.2 Estrategia 2

Colocar spots publicitarios en las redes sociales y medios de comunicación más utilizados.

Tabla 52.
Promoción

OBJETIVO	DESCRIPCIÓN
Difundir los servicios que se ofrecen en el centro para atraer a más clientes.	El gerente debe diseñar una publicidad digital y un mensaje para difundir los servicios en las distintas redes sociales y medios de comunicación.
META	ACCIONES
Incrementa el 10% de la cartera de clientes.	Elaborar el mensaje para publicar en las diferentes redes sociales.
POLÍTICAS	RESPONSIBLE
El mensaje deberá difundirse en las redes sociales que salieron ganadoras en las encuestas, así como también en los medios de comunicación más sintonizados.	Gerente general.

Elaborado: Cando, Chiluisa

7.2.3 Estrategia 3

Planificar paseos para los adultos mayores.

Tabla 53.
Planificación

OBJETIVO	DESCRIPCIÓN
Mantener a los adultos mayores en actividad para que estrechen lasos de amistad con personas de su misma edad.	Cada fin de mes el centro organizará un paseo con todos los adultos mayores que utilizan los servicios ofertados.
META	ACCIONES
Realizar 2 paseos mensuales a lugares donde puedan distraerse.	El gerente debe contratar una buseta para movilizar a los adultos mayores.
POLÍTICAS	RESPONSIBLE
Los paseos deberán ser dentro del cantón Quito	Gerente general

Elaborado: Cando, Chiluisa

7.2.4 Estrategia 4

Planificar talleres para los adultos mayores.

Tabla 54.

Talleres

OBJETIVO	DESCRIPCIÓN
Descubrir las habilidades que tienen los adultos mayores para que se mantengan ocupados.	Cada quincena el centro organizará talleres con todos los adultos mayores que utilizan los servicios ofertados.
META	ACCIONES
Realizar 2 talleres en el mes	El gerente debe contratar al personal idóneo y proveer de los materiales para la ejecución de los talleres.
POLÍTICAS	RESPONSIBLE
Los talleres deberán ayudar al adulto mayor a desarrollar habilidades.	Gerente general

Elaborado: Cando, Chiluisa

7.3 Presupuesto

Tabla 55.

Presupuesto de las estrategias

ESTRATEGIA	PRECIO U.	CANTIDAD	TOTAL
Elaborar hojas volantes con información de los distintos servicios que el centro geriátrico está prestando.	\$ 0,15	1000	\$150,00
Colocar spots publicitarios en las redes sociales y medios de comunicación más utilizados.	\$ 20,00	100 spots diarios	\$2.000,00
Planificar paseos para los adultos mayores.	\$ 120,00	2	\$240,00
Planificar talleres para los adultos mayores.	\$ 50,00	2	\$100,00
TOTAL			\$2.490,00

Elaborado: Cando, Chiluisa

Para la implementación de estrategias para promover los servicios del cuidado al adulto mayor se deberá contar con un monto de \$2.490 con el objetivo de que la cartera de clientes incremente considerablemente.

8. ESTUDIO TÉCNICO

Conforma la segunda parte de los proyectos de inversión en el que se contempla los aspectos técnicos operativos necesarios en el uso eficiente de los recursos disponibles para la producción de un bien o servicio deseado.

8.1 Tamaño del proyecto

Para determinar el tamaño del proyecto se analizará la capacidad productiva, el diseño del servicio, la habilidad del personal, la distribución de la planta y el flujo de procesos. Por tal razón, se analizará los factores determinantes que inciden en la ejecución del mismo y permitirá definir la capacidad de la producción más apropiada.

8.2 Factores que determinan el tamaño del proyecto

El tamaño del proyecto demuestra el análisis de las variables como son; la demanda, la disponibilidad de insumos, la localización y los factores que ayudarán que la microempresa oferte servicios domiciliarios de cuidado al adulto mayor aprovechen los recursos y minimice los costos. El factor principal que se determina es la demanda ya que es vital en la participación sobre el monto de la inversión y los costos que se establecerán a la capacidad de producción que proporcionará crear ganancias.

Para la ejecución de los servicios que se oferta se utilizará la siguiente maquinaria:

Tabla 56.
Maquinaria y Equipos

CANTIDAD	NOMBRE DE LA MAQUINARIA	DESCRIPCIÓN	VALOR U.	VALOR T.
10	Tensiómetro análogo	Esencial para medir la presión arterial.	13,00	130,00
10	Estetoscopio	Elige uno que puedas escuchar correctamente los latidos del corazón.	68,00	680,00
10	Torniquete	Para tomar muestras de sangre.	18,00	180,00
10	Tijeras de trauma	Con las que puedan cortar jeans, cuero, zapatos, cinturones e incluso latas.	5,00	50,00
10	Linterna	Sirven para la exploración ocular, inspección de heridas y la revisión de oídos y boca.	4,00	40,00
10	Termómetro digital	Son muy necesarias y deben ser pequeñas para su fácil transporte.	7,00	70,00
10	Cintra métrica	Habitual para realizar mediciones con el objetivo de valorar el desarrollo del paciente.	27,00	270,00
10	Estuche para cargar los utensilios	Para transportar con comodidad todos los utensilios listados.	20,00	200,00
TOTAL				1620,00

Fuente: Catálogo centro comercial Popular
Elaborado: Cando, Chiluisa

En este apartado se presenta un cuadro con la maquinaria que se va a utilizar para brindar los servicios de manera eficaz.

8.3 Inversiones en activos fijos

Son de propiedad de la empresa, física y tangible que han de usarse por más de un año para la prestación de los servicios que ofertará la pequeña empresa, a fin de cumplir con sus operaciones. En este rubro se consideró muebles y enseres, y equipos de computación que a continuación se detalla:

8.3.1 Muebles y Enseres

Tabla 57.
Muebles y Enseres

MUEBLES Y ENSERES			
CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
2	Escritorio moderno amplio	125,00	250,00
1	Silla tres en uno	180,00	180,00
2	Silla giratoria de oficina	53,00	106,00
1	Archivador 4 gavetas	125,00	125,00
Subtotal			661,00
12%	IVA		79,32
TOTAL			740,32

Fuente: Catalogo comercial el Dorado

Elaborado: Cando, Chiluisa

Los muebles y enseres que utilizara en la micro empresa son de uso exclusivo para las personas que trabajaran dentro de la institución, para la adquisición del mobiliario se tiene un valor total de \$740,32.

8.3.2 Equipo de Computación

Tabla 58.
Equipos de Computación

EQUIPO DE COMPUTO			
CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
2	Computadora game ryzen	585,00	1.170,00
1	Impresora matricial Epson	270,00	270,00
Subtotal			1.440,00
12%	IVA		172,8
TOTAL			1.612,80

Fuente: Catálogo servicios software APM

Elaborado: Cando, Chiluisa

Para el mejor funcionamiento de la micro empresa se adquirirá el equipo de cómputo con un valor de \$1.612,80.

8.4 Activos diferidos

8.4.1 Programa de computación

Tabla 59.
Programa de Computación

PROGRAMA DE COMPUTACIÓN			
CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1	Software	1.000,00	1.000,00
TOTAL			1.000,00

Fuente: PAC ERP, corporation

Elaborado: Cando, Chiluisa

La micro empresa contará con un programa de computación a fin de dar a conocer los servicios que ofrece a través de una página virtual.

8.4.2 Adecuación y remodelación

Tabla 60.
Adecuación y Remodelación

ADECUACIÓN Y REMODELACIÓN			
CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR U.	VALOR T.
2	Cuadros	5,00	10,00
1	Línea telefónica	20,00	20,00
TOTAL			30,00

Fuente: Catálogo Mercurio

Elaborado: Cando, Chiluisa

A fin de poder contar con una oficina administrativa agradable a la vista de los clientes se piensa adecuar y remodelar el lugar.

8.5 Capital de trabajo administrativo

Se detalla a continuación los sueldos del personal que trabajará en la micro empresa:

Tabla 61.
Capital de trabajo

Cantidad	Ocupación	Sueldos
1	Gerente General	800,00
1	Contadora secretaria	500,00
10	Enfermeras	700,00

Fuente: Sueldos del Ministerio de trabajo

Elaborado: Cando, Chiluisa

Los sueldos están detallados en el código de trabajo, el cual regula la remuneración de las actividades en sus diferentes profesiones.

8.6 Capital de trabajo operativo

Se detallan todas las herramientas que se van a utilizar para dar inicio a la actividad de la micro empresa Geriatria “San José de Dios”.

8.6.1 Servicios básicos

Tabla 62.
Servicios básicos

SERVICIOS BÁSICOS		
DESCRIPCIÓN	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Energía eléctrica	12,00	144,00
Agua	8,00	96,00
Teléfono	10,00	120,00
TOTAL	30,00	360,00

Fuente: Planillas del agente regulador de Distrito Metropolitano de QUITO

Elaborado: Cando, Chiluisa

Contar con los servicios básicos eleva el bienestar de las personas y permite desarrollar de mejor manera las actividades, la oficina administrativa de la micro empresa tendrá un valor de \$30.00 mensuales y un valor anual de 360,00 para estos servicios.

8.6.2 Útiles de oficina

Tabla 63.
Útiles de oficina

ÚTILES DE OFICINA					
N°	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR U.	VALOR T.	VALOR ANUAL
2	Caja	Esferos	6,43	12,86	154,32
2	Caja	Lápices	1,96	3,92	47,04
3	Paquetes	Resmas hojas papel bond	6,50	19,50	234
4	Unidad	Carpetas archivadoras	2,23	8,92	107,04
2	Unidad	Resaltadores	0,60	1,20	14,40
1	Unidad	Grapadora	2,50	2,50	30
1	Caja	Grapas	1,20	1,20	14,40
2	Caja	Clips	0,60	1,20	14,40
1	Unidad	Perforadora	1,85	1,85	22,20
Subtotal				53,15	637,80
IVA 12%				6,38	76,54
TOTAL				59,53	714,34

Fuente: Catálogos de precios del centro comercial Mega Popular

Elaborado: Cando, Chiluisa

La micro empresa contará con utilices de oficina para que tenga un buen funcionamiento y así desarrolle de mejor manera cada una de las actividades, estos tendrán un valor de \$ 637,80 mensuales y un valor anual de \$ 714,34 para adquirir dichos útiles.

8.6.3 Suministros de limpieza

Tabla 64.
Suministros de limpieza

SUMINISTROS DE LIMPIEZA				
CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR U.	VALOR T.	VALOR ANUAL
1	Basurero	6,00	6,00	72,00
1	Trapeador	3,00	3,00	36,00
1	Escobas	2,50	2,50	30,00
2	Fundas de basura paquete	1,00	2,00	24,00
1	Detergente de 1 kilo	0,90	0,90	10,80
1	Desinfectante galón	6,50	6,50	78,00
1	Cloro galón	6,50	6,50	78,00
2	Guantes	1,85	3,70	44,40
1	Recogedor	1,34	1,34	16,08
SUBTOTAL			32,44	389,28
IVA			3,89	46,71
TOTAL			36,33	435,99

Fuente: Catálogo del centro comercial Miker

Elaborado: Cando, Chiluisa

Las oficinas de la micro empresa adquirirán suministros de limpieza con un valor de \$36,33 mensual y \$435,99 anual, los mismos que servirán para mantener higiene y mejores condiciones laborales en el lugar.

8.6.4 Publicidad

Tabla 65.
Publicidad

PUBLICIDAD			
CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR MENSUAL	TOTAL ANUAL
1	Rotulo con nombre del centro geriátrico		200,00
1	Volantes (mil)	25,00	300,00
1	Radio	150,00	1.800,00
1	Televisión	200,00	2.400,00
TOTAL		375,00	4.700,00

Fuente: Imprenta Gutentbert, Radio Quito

Elaborado: Cando, Chiluisa

Para dar a conocer los servicios que se ofrecerá en Geriatria “San José de Dios” se entregarán volanteas a las personas del sector, también se harán spots publicitarios a través de la Radio y la televisión donde se obtuvo un valor mensual de \$375,00, y un valor anual de \$4.700,00.

8.6.5 Arriendo

Tabla 66.
Arriendo

ARRIENDO			
CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR MENSUAL	TOTAL ANUAL
1	Arriendo oficina	300,00	3.600,00
TOTAL		300,00	3.600,00

Fuente: Plataforma virtual de OLX

Elaborado: Cando, Chiluisa

Para dar funcionamiento a la actividad se alquilará un local en la plaza Central de Cumbayá, la misma presenta un valor mensual de \$300,00 y un valor anual de \$3.600,00.

8.7 Localización

8.7.1 Macro localización

La oficina administrativa del centro geriátrico a domicilio del cuidado al adulto mayor se localizará en Ecuador, región Sierra provincia de Pichincha cantón Quito específicamente en la parroquia Cumbayá por los siguientes motivos:

- La parroquia Cumbayá posee una situación económica buena, capaz de cubrir los gastos que genera el cuidado del adulto mayor.
- Existe demanda insatisfecha en la parroquia, la misma que se desea cubrir.
- Existe disponibilidad para movilizarse y poder cubrir el servicio del cuidado del adulto mayor.

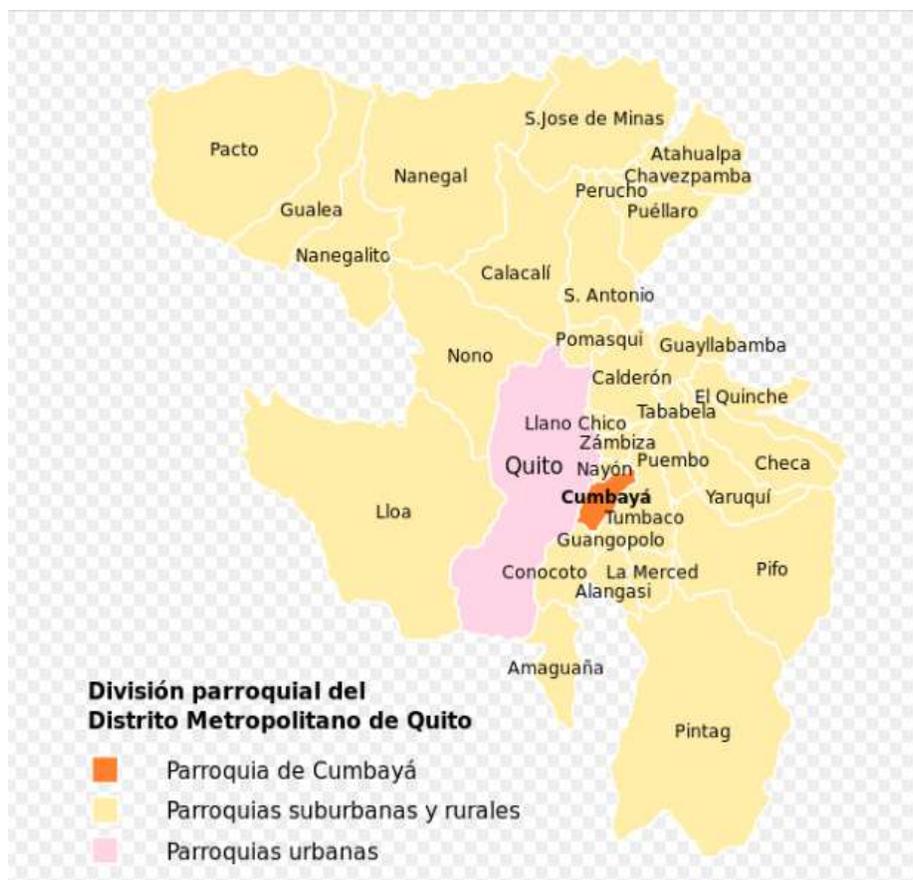


Figura 6. Macro Localización

Fuente: Google maps

Elaborado: Cando, Chiluisa

En el presente mapa se indica la parroquia en donde estará ubicada las oficinas administrativas del centro geriátrico. A continuación, se elaborará una matriz en la que constará los factores a evaluar para determinar la mejor ubicación de la oficina administrativa.

8.7.2 Micro localización

La oficina que brindará servicios domiciliarios para el cuidado al Adulto Mayor estará ubicada en la parroquia de Cumbayá.

Tabla 67.
Micro Localización

MICRO LOCALIZACIÓN	
Datos Generales	Lugar
Cantón	Quito
Parroquia	Cumbayá
Sector	Av. María Angélica Idrovo Oe4 y Francisco de Orellana

Elaborado: Cando, Chiluisa

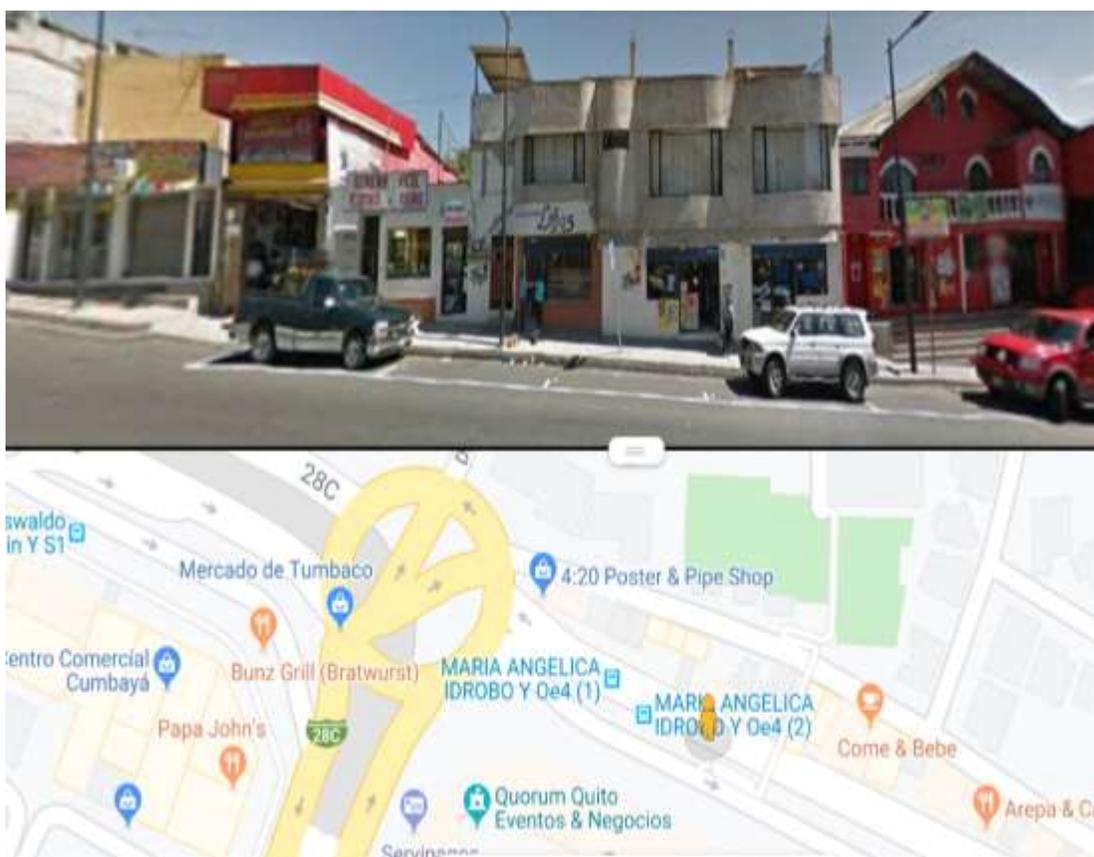


Figura 7. Micro localización

Fuente: Google maps

Elaborado por: Los investigadores - Cando, Chiluisa.

8.7.3 Matriz de micro localización

Tabla 68.
Análisis Micro localización

FACTORES	PESO RELATIVO	CALIFICACIÓN PLAZA CENTRAL CUMBAYÁ	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN LA PRIMAVERA	PONDERACIÓN
Cercanía clientes	0,02	9	0,18	9	0,18
Factores ambientales	0,18	9	1,62	6	1,08
Vías de acceso	0,35	10	3,50	4	1,40
Servicios básicos	0,20	7	1,40	9	1,80
Comunicación	0,10	9	0,90	9	0,90
Medios y costos de transporte	0,05	9	0,45	3	0,15
Cercanía lugar	0,10	9	0,90	5	0,50
SUMA	1,00		8,95		6,01

Elaborado: Cando, Chiluisa

Luego de la evaluación de factores se puede observar que el mejor lugar para la instalación de la oficina administrativa del centro geriátrico es en la Plaza Central de Cumbayá por el motivo de que dicha parroquia cuenta con los servicios necesarios para el correcto funcionamiento.

8.7.4 Resumen de la localización

Tabla 69.
Resumen de la localización

País	Ecuador
Región	Sierra
Cantón	Quito
Parroquia	Cumbayá

Elaborado: Cando, Chiluisa

8.7.5 Distribución de la planta de la maquinaria y equipo

Para el funcionamiento de la micro empresa que ofrecerá servicios a domicilio para el cuidado al Adulto Mayor es necesario realizar la distribución adecuada para cada área y así de esta manera poder desarrollar cada una de las actividades planteadas. Para la distribución de la planta se tomarán en cuenta las siguientes áreas:

a) Área administrativa

En esta área estará ubicado la oficina del Gerente General, junto a esta la oficina de la secretaria.

b) Sala de espera

En esta área los usuarios tendrán que esperar para ser atendidos.

c) Bodega

Aquí se almacenará todos los implementos necesarios que utilizaran las enfermeras.

d) Vestidores

En esta área las enfermeras podrán cambiarse.



Figura 8. Descripción del área comercial de la oficina de atención del adulto mayor

Fuente: Visio - Microsoft Office - Office 365

Elaborado: Cando, Chiluisa

8.7.6 Diagrama de la oficina de atención al adulto mayor

El área comercial está ubicada Av. Angélica Idrovo OE4 y Francisco de Orellana.

Al norte estará ubicada atención al cliente.

Al Noroeste está ubicado la bodega y los vestidores para las auxiliares en enfermería y para los usuarios que lo requieran.

Al Sureste está ubicado la secretaria encargada de las recepciones de todo documento que llegue y todo cliente que requiera el servicio.

8.7.7 Ingeniería del proyecto

La ingeniería del proyecto es una propuesta de solución a las necesidades individuales que presenta cada individuo. Los puntos que detallamos a continuación es la forma que se ofrecerá el servicio, se analizará en forma clara y precisa los pasos a seguir para que el personal, el cliente y el administrativo conozcan todo lo que se refiere al servicio.

8.7.8 Descripción de los servicios

- Servicio principal (higiene personal, alimentación, toma de signos vitales, administración de medicamentos).
- Servicios especiales (cuidado de pacientes con enfermedades paliativas).
- Servicio complementario (charlas motivacionales, motricidad, manualidades).

Tabla 70.
Actividades a realizar

DESCRIPCIÓN	ACTIVIDAD
Alimentación	
Terapia ocupacional	
Ejercicios de Memoria	
Manualidades	

Colocación de inyecciones y sueros



Paseos



Atención personalizada



Personal profesional



Fuente: Geriatria "San José de Dios"
Elaborado: Cando, Chiluisa

8.7.9 Reclutamiento del personal

a) Flujograma del Proceso de contratación de Enfermeras

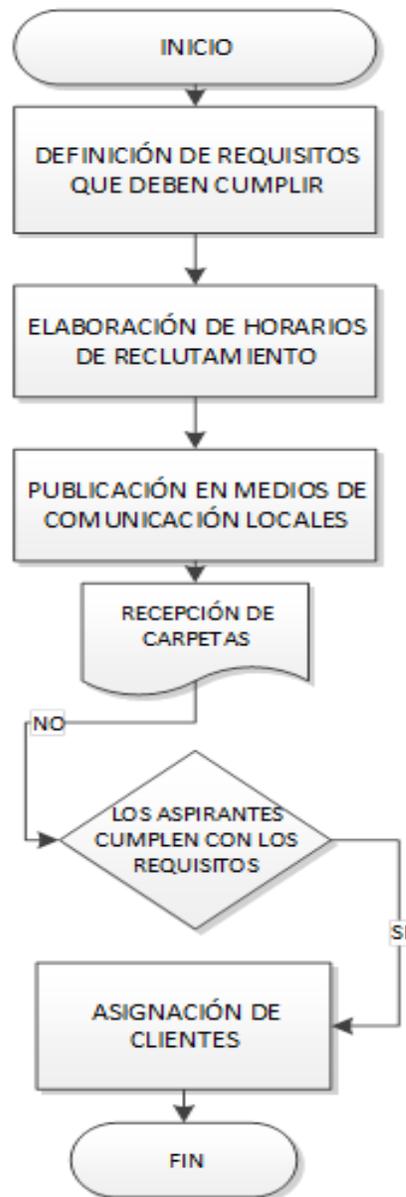


Figura 9. Procesos de reclutamiento
Elaborado: Cando, Chiluisa

c) **Flujograma de servicios domiciliario del adulto Mayor.**

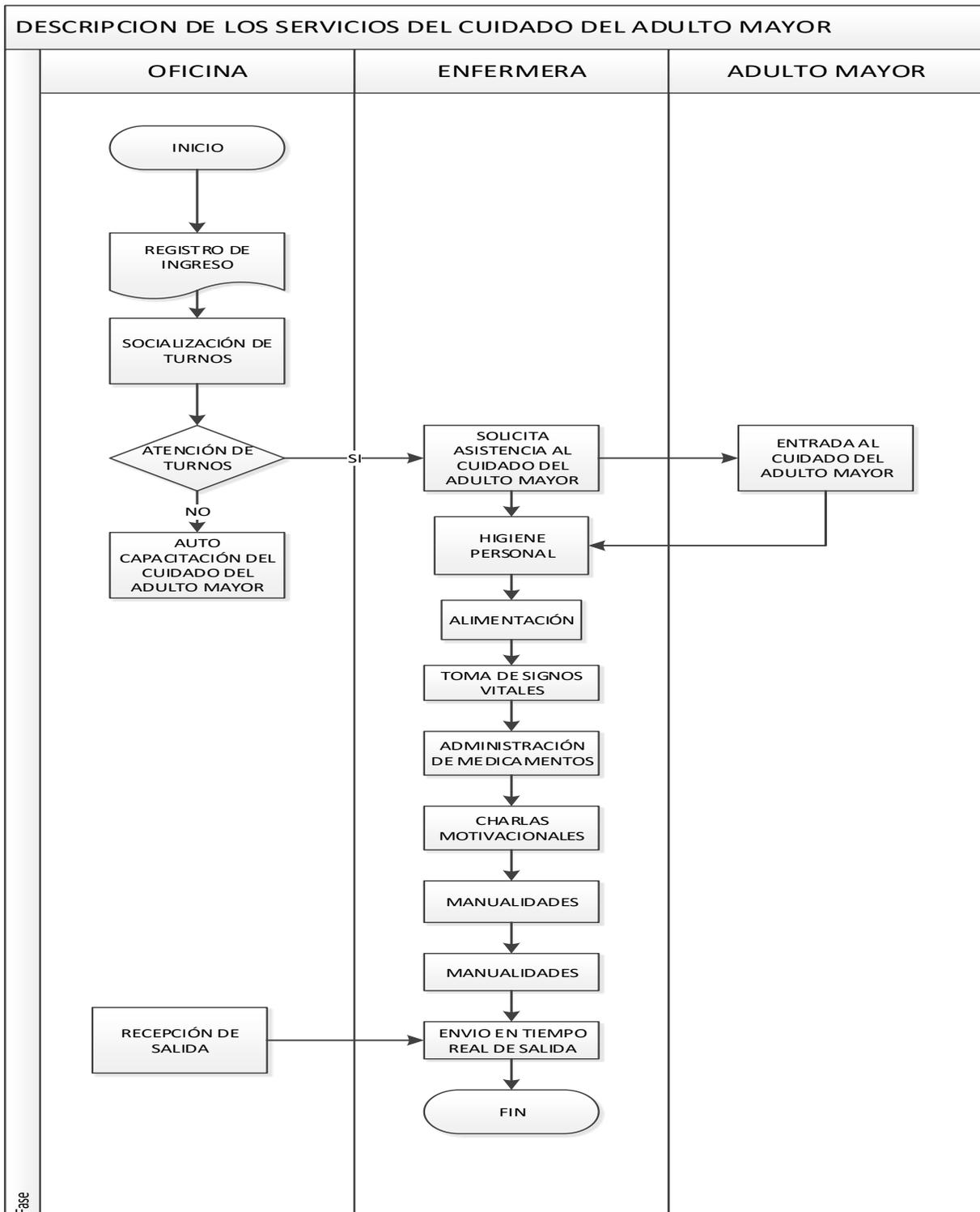


Figura 10. Flujograma de servicio domiciliario del adulto mayor
Elaborado: Cando, Chiluisa

8.8 Horario de Atención

a) Oficina

El horario de atención al público será de lunes a sábado de 8:00 am a 18:00 pm, dentro del cual se toma en consideración 2 horas para el almuerzo, el horario se detalla de la siguiente manera, de 8:00 am – 13:00 pm y de 15:00 pm – 18:00 pm.

b) Servicio de cuidado

Se brindará el servicio de cuidado las 24 horas, 7 días a la semana, todos los días del año.

c) Atención

- Diario
- Lunes a viernes
- Fin de semana
- Festividades
- Vacaciones

d) Horario

- 24 horas
- 8 horas

9. ESTUDIO FINANCIERO Y ECONÓMICO

El presente plan de negocios tiene como propósito conocer la viabilidad económica y financiera para brindar los servicios domiciliarios para el cuidado al Adulto Mayor por medio del Valor Actual Neto (VAN), Tasa Interna de Retorno (TIR), Punto de Equilibrio. Esta etapa es muy importante para la elaboración del proyecto ya que se ejecutarán los recursos necesarios para el funcionamiento de la oficina de servicios.

9.1 Inversiones en activo fijo

Son de propiedad de la empresa, física y tangible que han de usarse por más de un año para la prestación de los servicios del cuidado del adulto mayor, a fin de cumplir con sus operaciones. En este rubro se consideró muebles y enseres, y equipos de computación.

Tabla 71.
Muebles y Enseres

MUEBLES Y ENSERES			
CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR U.	VALOR T.
2	Escritorio moderno amplio	125,00	250,00
1	Silla tres en uno	180,00	180,00
2	Silla giratoria de oficina	53,00	106,00
1	Archivador 4 gavetas	125,00	125,00
Subtotal			661,00
12% IVA			79,32
TOTAL			740,32

Fuente: Catálogo centro el Dorado

Elaborado: Cando, Chiluisa

Los muebles y enseres que utilizara el centro geriátrico son de uso exclusivo para las personas que trabajaran en la institución, para la adquisición del mobiliario se tiene un valor total de \$740,32.

Tabla 72.
Equipo de Computo

EQUIPO DE COMPUTO			
CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR U.	VALOR T.
2	Computadora game ryzen	585,00	1.170,00
1	Impresora matricial Epson	270,00	270,00
Subtotal			1.440,00
12% IVA			172,8
TOTAL			1.612,80

Fuente: Sistema de Software la Corporación Epson

Elaborado: Cando, Chiluisa

Para el mejor funcionamiento del centro geriátrico se adquirirá el equipo de cómputo con un valor de \$1.612,80.

Tabla 73 .
Depreciación de activos fijos

DEPRECIACIÓN DE ACTIVOS FIJOS						
DESCRIPCIÓN	VALOR ACTUAL	VALOR RESIDUAL	VALOR DEPRECIAR	A VIDA ÚTIL	% DEPRECIACIÓN	AÑO 1
Muebles y Enseres	740,32	74,03	666,29	10 años	10%	666,29
Equipo de computación	1.612,80	537,55	1.075,25	3 años	33,33%	1.075,25
TOTAL		611,58	1.741,54			943,82

Fuente: Catálogo centro comercial El Dorado

Elaborado: Cando, Chiluisa

En la depreciación se contabiliza la disminución de la utilidad de los activos tomados en cuenta la implementación de la caja comunal, ya sea por la pérdida del valor del desgaste físico o por los cambios tecnológicos. Las depreciaciones se realizaron de acuerdo a lo establecido en la ley, utilizando el método lineal.

Tabla 74.
Inversión activos fijos

INVERSIÓN ACTIVOS FIJOS	
DETALLE	TOTAL
Muebles y Enseres	740,32
Equipos de computación	1.612,80
TOTAL ACTIVOS FIJOS	2.353,12

Fuente: Catálogo centro comercial El Dorado

Elaborado: Cando, Chiluisa

En el desarrollo del proyecto no se considera la compra de terreno, ni construcción de edificaciones, puesto que se analizan solo las inversiones de equipamiento necesario para dar funcionamiento a la actividad. Y de esta manera se evidencia que se invertirá en muebles y enseres un valor de \$740,32, mientras que en el equipo de cómputo se invertirá un valor de \$1.612,80, en consecuencia, se tiene un valor de \$2.353,12 en activos fijos.

9.2 Activos diferidos

Tabla 75.

Programa de computación

PROGRAMA DE COMPUTACIÓN			
CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR U.	VALOR T.
1	Software	1.000,00	1.000,00
TOTAL			1.000,00

Fuente: Sistema de Software la Corporación Epson

Elaborado: Cando, Chiluisa

El centro geriátrico contara con un programa de computación a fin de dar a conocer los servicios que ofrece a través de una página virtual.

Tabla 76.

Adecuación y remodelación

ADECUACIÓN Y REMODELACIÓN			
CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR U.	VALOR T.
2	Cuadros	5,00	10,00
1	línea telefónica	20,00	20,00
TOTAL			30,00

Fuente: Sistema de Software la Corporación Epson

Elaborado: Cando, Chiluisa

A fin de poder contar con una oficina administrativa agradable a la vista de los clientes se piensa adecuar y remodelar el lugar.

Tabla 77.
Gastos de constitución

GASTOS DE CONSTITUCIÓN		
CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR TOTAL
1	Gasto de montaje	200,00
1	Tramite de notaria	100,00
1	Inscripción registro mercantil	50,00
1	Honorario abogado	100,00
1	Patente municipal	50,00
TOTAL		500,00

Fuente: Sistema de contaduría ANDES

Elaborado: Cando, Chiluisa

Son gastos que el centro geriátrico debe incurrir para que esta institución funcione de manera legal, el mismo que presenta un valor de \$ 500,00.

Tabla 78.
Inversión activos diferidos

INVERSIÓN ACTIVOS DIFERIDOS	
DETALLE	TOTAL
Adecuación y remodelación	30,00
Software	1.000,00
Gastos de constitución	500,00
TOTAL ACTIVOS DIFERIDOS	1.530,00

Elaborado: Cando, Chiluisa

El total de inversión en activos diferidos que la microempresa debe invertir es \$1.530,00 para que tenga un buen funcionamiento.

9.3 Capital de trabajo

Para el funcionamiento de la pequeña empresa el valor estará determinado por los valores contables en los que se va a incurrir, entre las cuales tenemos: remuneraciones a empleados, servicios básicos, suministros de oficina, entre otros.

9.4 Capital de trabajo administrativo

De acuerdo a la Ley, son los sueldos que deben ser cancelados a Gerente, Contadora-Secretaria y 10 enfermeras las mismas que se encargaran del cuidado de los adultos mayores.

Tabla 79.
Sueldos y salarios gerente

SUELDOS Y SALARIOS	
ESPECIFICACIONES	GERENTE
REMUNERACIÓN BÁSICA	800,00
APORTE IESS	89,20
DÉCIMO TERCERO	66,67
DÉCIMO CUARTO	66,67
FONDO DE RESERVA	66,67
VACACIONES	33,33
TOTAL MENSUAL	1.122,53
TOTAL ANUAL	13.470,40

Elaborado: Cando, Chiluisa

El gerente será la persona responsable de planear y dirigir el trabajo de las demás personas que trabajaran dentro de la microempresa, para obtener el sueldo del gerente, tomamos el valor de la tabla sectorial (Ministerio de Trabajo, 2018), donde se obtuvo un valor de \$ 800, adicional a los servicios de ley se obtuvo un valor mensual de \$ 1.122,53

Tabla 80.

Sueldos y salarios contadora- secretaria

SUELDOS Y SALARIOS	
ESPECIFICACIONES	CONTADORA-SECRETARIA
Remuneración Básica	500,00
Aporte IESS	55,75
Décimo Tercero	41,67
Décimo Cuarto	41,67
Fondo De Reserva	41,67
Vacaciones	20,83
TOTAL MENSUAL	701,58
TOTAL ANUAL	8.419,00

Fuente: Ministerio de Trabajo*Elaborado:* Cando, Chiluisa

La contadora será la persona responsable de aplicar, manejar e interpretar la contabilidad y atender las llamadas de los futuros clientes de la microempresa, para obtener el sueldo de la contadora, tomamos el valor de la tabla sectorial (Ministerio de Trabajo, 2018), donde se obtuvo un valor de \$ 500, adicional a los servicios de ley se obtuvo un valor mensual de \$ 701,58.

Tabla 81.

Sueldos y salarios contadora- secretaria

SUELDOS Y SALARIOS	
ESPECIFICACIONES	ENFERMERAS
Remuneración Básica	7.000,00
Aporte IESS	780,5
Décimo Tercero	583,33
Décimo Cuarto	583,33
Fondo De Reserva	583,33
Vacaciones	291,67
TOTAL MENSUAL	9.822,17
TOTAL ANUAL	117.866,00

Fuente: Ministerio de Trabajo*Elaborado:* Cando, Chiluisa

Las enfermeras son las personas encargadas de brindar cuidados a domicilio para el cuidado al adulto mayor, para obtener el sueldo de las enfermeras, tomamos el valor de la tabla sectorial (Ministerio de Trabajo, 2018), donde se obtuvo un valor de \$ 700, adicional a los servicios de ley se obtuvo un valor mensual de \$ 9.822,17.

9.5 Capital de trabajo operativo

Se detallan a continuación todas las herramientas que se van a utilizar para dar inicio a la actividad que desempeñará la micro empresa.

Tabla 82.
Servicios básicos

SERVICIOS BÁSICOS		
DESCRIPCIÓN	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Energía eléctrica	12,00	144,00
Agua	8,00	96,00
Teléfono	10,00	120,00
TOTAL	30,00	360,00

Fuente: Sistema regulatorio del Ministerio

Elaborado: Cando, Chiluisa

Contar con los servicios básicos eleva el bienestar de las personas y permite desarrollar de mejor manera las actividades, la oficina administrativa tendrá un valor de \$30.00 mensuales y un valor anual de 360,00 para estos servicios.

Tabla 83.
Útiles de oficina

ÚTILES DE OFICINA					
Nº	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR U.	VALOR T.	VALOR ANUAL
2	Caja	Esferos	6,43	12,86	154,32
2	Caja	Lápices	1,96	3,92	47,04
3	Paquetes	Resmas hojas papel bond	6,50	19,50	234
4	Unidad	Carpetas archivadoras	2,23	8,92	107,04
2	Unidad	Resaltadores	0,60	1,20	14,4
1	Unidad	Grapadora	2,50	2,50	30
1	Caja	Grapas	1,20	1,20	14,4
2	Caja	Clips	0,60	1,20	14,4
1	Unidad	Perforadora	1,85	1,85	22,2
SUBTOTAL				53,15	637,80
IVA 12%				6,378	76,54
TOTAL				59,53	714,34

Fuente: Centro comercial Mega Popular

Elaborado: Cando, Chiluisa

Para el funcionamiento del presente proyecto se invertirá un valor de 59,53 mensuales y un valor de 714,34 anualmente en útiles de oficina, de manera que se pueda brindar un buen servicio a los socios.

Tabla 84 .
Suministros de limpieza

SUMINISTROS DE LIMPIEZA					
CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR U.	VALOR T.	VALOR ANUAL	
1	Basurero	6,00	6,00	72,00	
1	Trapeador	3,00	3,00	36,00	
1	Escobas	2,50	2,50	30,00	
	Fundas de basura				
2	paquete	1,00	2,00	24,00	
1	Detergente de 1 kilo	0,90	0,90	10,80	
1	Desinfectante galón	6,50	6,50	78,00	
1	Cloro galón	6,50	6,50	78,00	
2	Guantes	1,85	3,70	44,40	
1	Recogedor	1,34	1,34	16,08	
SUBTOTAL			32,44	389,28	
IVA 12%			3,89	46,71	
TOTAL			36,33	435,99	

Fuente: Centro comercial Mega Popular
Elaborado: Cando, Chiluisa

Las oficinas del centro geriátrico adquirirán suministros de limpieza con un valor de \$36,33 mensual y \$435,99 anual, los mismos que servirán para mantener higiene y mejores condiciones laborales en el lugar.

Tabla 85.
Publicidad

PUBLICIDAD			
CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR MENSUAL	TOTAL ANUAL
1	Rotulo con nombre de la micro empresa		200,00
1	Volantes (mil)	25,00	300,00
1	Radio	150,00	1.800,00
1	Televisión	200,00	2.400,00
TOTAL		375,00	4.700,00

Elaborado: Cando, Chiluisa

Para dar a conocer los servicios que se ofrecerá el centro geriátrico se entregarán volantes a las personas del sector, también se harán spots publicitarios a través de la Radio y la televisión donde se obtuvo un valor mensual de \$ 375,00, y un valor anual de \$ 4.700,00.

Tabla 86.
Arriendo

ARRIENDO			
CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR MENSUAL	TOTAL ANUAL
1	Arriendo oficina	300,00	3.600,00
TOTAL		300,00	3.600,00

Fuente: Sistema virtua OLX

Elaborado: Cando, Chiluisa

Para dar funcionamiento a la actividad se alquilará un local en la plaza Central de Cumbayá, la misma presenta un valor mensual de \$300,00 y un valor anual de \$3.600,00.

Tabla 87.
Inversión capital de trabajo

INVERSIÓN CAPITAL DE TRABAJO		
DETALLE	VALOR MENSUAL	TOTAL ANUAL
Sueldos y salarios	11.646,28	139.755,40
Útiles de oficina	59,53	714,34
Servicios básicos	30,00	360,00
Suministros de limpieza	36,33	435,99
Publicidad	375,00	4.700,00
Arriendo oficina	300,00	3.600,00
TOTAL	12.483,48	149.565,73

Elaborado: Cando, Chiluisa

Para dar funcionamiento a la actividad de deberá cancelar los sueldos a las personas que laboraran en la empresa con un valor de \$ 139.755,40; así como también se deberá contar con otros rubros para la buena imagen de la empresa, obteniendo un total de capital de trabajo de \$149.565,73.

Tabla 88.
Resumen de la inversión

RESUMEN DE LA INVERSIÓN	
DETALLE	TOTAL
ACTIVOS FIJOS	
Muebles y Enseres	740,32
Equipo de computación	1.612,80
TOTAL ACTIVOS FIJOS	2.353,12
ACTIVOS DIFERIDOS	
Adecuación y remodelación	30,00
Software	1.000,00
gastos de constitución	500,00
TOTAL DE ACTIVOS DIFERIDOS	1.530,00
CAPITAL DE TRABAJO	
Capital de trabajo administrativo	11.646,28
Capital de trabajo operativo	837,19
TOTAL CAPITAL DE TRABAJO	12.483,48
Buseta	35.000,00
TOTAL DE INVERSIONES	51.366,60

Elaborado: Cando, Chiluisa

La inversión del proyecto será de \$51.399,60; distribuidos de la siguiente manera, activos fijos con una inversión de \$2.353,12; activos diferidos presenta un valor de \$1.530,00 y en el capital de trabajo una inversión de \$12.483,48; es importante recalcar que el sueldo corresponde a las personas que administraran el centro geriátrico, en este caso contaremos con: gerente, contadora-secretaria y las enfermeras que se encargaran del cuidado del adulto mayor.

9.6 Proyección de Ingresos

Para la proyección de los ingresos de los 5 años de vida útil del proyecto se tomó como referencia las encuestas realizadas, de acuerdo a la pregunta 12, Para lo cual se analiza de esta población, un 54% desea el servicio principal (132 personas), un 19% desea el servicio especial (46 personas), un 27% un servicio complementario (66 personas), con una utilidad de 0,33; 0,83 y 1,33 dólares respectivamente por cada hora.

Tabla 89.
Proyección de ingresos

TOTAL INGRESOS ANUALES										
AÑO	Total	%	Personas	Utilidad	Ingresos	H.	Días	Total	Total	Annual
		Servicio						Día	Mes	
1	244	54	132	0,33	43	8	20	6956,93		
		19	46	0,83	38	2	20	1539,15	19.349,20	232.190,40
		27	66	1,33	88	8	8	10853,12		
2	249	54	135	0,33	44	8	20	7109,98		
		19	47	0,83	39	2	20	1573,01	19.774,88	237.298,59
		27	67	1,33	90	8	8	11091,89		
3	255	54	138	0,33	45	8	20	7266,40		
		19	48	0,83	40	2	20	1607,62	20.209,93	242.519,16
		27	69	1,33	92	8	8	11335,9		
4	260	54	141	0,33	46	8	20	7426,26		
		19	49	0,83	41	2	20	1642,99		
		27	70	1,33	94	8	8	11585,3	20.654,55	247.854,58
5	266	54	144	0,33	47	8	20	7589,64		
		19	51	0,83	42	2	20	1679,13	21.108,95	253.307,38
		27	72	1,33	96	8	8	11840,18		

Elaborado: Cando, Chiluisa

9.7 Costos y gastos

En el cuadro se presentan los costos y gastos que tendrá el servicio del cuidado al adulto mayor “Geriatría San José de Dios”, en los próximos 5 años, el mismo que se proyectó con una tasa de inflación del 0,27%, dato que fue tomado del INEC de acuerdo al año 2018.

Tabla 90.
Proyección de costos

PROYECCIÓN DE COSTOS (0,27%)					
AÑOS DE VIDA UTIL DEL PROYECTO					
DESCRIPCIÓN	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
COSTOS INDIRECTOS					
Servicios básicos	360,00	360,97	361,95	362,92	363,90
Suministros de limpieza	435,99	437,17	438,35	439,53	440,72
TOTAL COSTOS INDIRECTOS	795,99	798,14	800,30	802,46	804,63
COSTOS DE OPERACIÓN					
Sueldos	139.755,40	140.132,73	140.511,10	140.890,48	141.270,88
Útiles de oficina	714,34	716,26	718,20	720,14	722,08
Dep. muebles y enseres	74,03	74,23	74,43	74,63	74,83
Dep. equipo de computo	537,55	539,00	540,45	541,91	543,38
Publicidad	4.700,00	4.712,69	4.725,41	4.738,17	4.750,97
Arriendo de oficina	3.600,00	3.609,72	3.619,47	3.629,24	3.639,04
TOTAL COSTOS DE OPERACIÓN	149.381,31	149.784,64	150.189,06	150.594,57	151.001,18
TOTAL DE COSTOS	150.177,31	150.582,79	150.989,36	151.397,03	151.805,80

Elaborado: Cando, Chiluisa

El presente cuadro muestra los costos que el centro debe incurrir para que se ejecuten los servicios de cuidado del adulto mayor, estos costos son: servicios básicos suministros de limpieza, sueldos del personal, útiles de oficina que el personal utilizara, y por último se considera el arriendo del lugar donde funcionara las oficinas del centro.

9.8 Estado de pérdidas y ganancias

En la siguiente tabla se determina el estado de pérdidas y ganancias en el funcionamiento de la microempresa. Los ingresos son tomados de la tabla 88.

Tabla 91.
Estado de pérdidas y ganancias

ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS					
DESCRIPCIÓN	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos	232.190,40	237.298,59	242.519,16	247.854,58	253.307,38
Total De Ingresos	232.190,40	237.298,59	242.519,16	247.854,58	253.307,38
Costos de Producción	149.381,31	149.784,64	150.189,06	150.594,57	151.001,18
Mano de Obra Directa	139.755,40	140.132,74	140.511,10	140.890,48	141.270,88
Costos Generales De Fabricación	9.625,91	9.651,90	9.677,96	9.704,09	9.730,30
Utilidad Bruta	82.809,09	87.513,95	92.330,10	97.260,01	102.306,20
Utilidad Operacional	82.809,09	87.513,95	92.330,10	97.260,01	102.306,20
15% Participación Trabajadores	12.421,36	13.127,09	13.849,51	14.589,00	15.345,93
Utilidad antes de Impuestos	70.387,72	74.386,85	78.480,58	82.671,01	86.960,27
10% de Reservas	7.038,77	7.438,69	7.848,06	8.267,10	8.696,03
Utilidad Neta	63.348,95	66.948,17	70.632,52	74.403,90	78.264,24

Elaborado: Cando, Chiluisa

El estado de pérdidas y ganancias nos muestra los ingresos que se obtendrán en los 5 años de vida útil del proyecto, luego se resta los costos que se desembolsan para adquirir los materiales y sueldos del personal y así poder brindar la atención a los adultos mayores dando como resultado las utilidades que se tendrá en el transcurso de los 5 años.

9.9 Clasificación de los costos

9.9.1 Costos fijos

Son valores que se deben de cubrir independientemente de si hay ingresos o no.

9.9.2 Costos variables

Se refiere a los gastos que intervienen directamente en el proceso.

Tabla 92.
Costos fijos y costos variables

COSTOS FIJOS Y COSTOS VARIABLES					
DESCRIPCIÓN	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
COSTOS FIJOS					
Sueldos	139.755,40	140.132,74	140.511,10	140.890,48	141.270,88
Dep. muebles y enseres	74,03	74,23	74,43	74,63	74,83
Dep. equipo de computación	537,55	539,00	540,45	541,91	543,38
TOTAL DE COSTOS FIJOS	140.366,98	140.745,97	141.125,98	141.507,02	141.889,09
COSTOS VARIABLES					
Servicios básicos	360,00	360,97	361,95	362,92	363,90
Útiles de oficina	714,34	716,26	718,20	720,14	722,08
Suministros de limpieza	435,99	437,17	438,35	439,53	440,72
Publicidad	4.700,00	4.712,69	4.725,41	4.738,17	4.750,97
Arriendo de oficina	3.600,00	3.609,72	3.619,47	3.629,24	3.639,04
TOTAL COSTOS VARIABLES	9.810,33	9.836,82	9.863,38	9.890,01	9.916,71
TOTAL COSTOS	150.177,31	150.582,79	150.989,36	151.397,03	151.805,80

Elaborado: Cando, Chiluisa

En este apartado se presenta los costos que se generan para que el centro geriátrico entre en funcionamiento, estos costos se encuentran clasificados en costos fijos y variables. Los costos fijos son aquellos que se cancelaran el mismo valor exista o no pacientes que cuidar, mientras que los variables se cancelara de acuerdo al número de pacientes atendidos.

9.10 Flujo de caja

Son las salidas y entradas netas de dinero, que tiene una empresa o proyecto en un periodo de tiempo determinado, facilitan información acerca de la capacidad de la empresa para pagar sus deudas y resulta información indispensable para conocer es estado de la empresa.

Tabla 93.
Tabla Flujo de caja

FLUJO DE CAJA						
INVERSIÓN INICIAL:	51.366,60	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
INGRESOS		232.190,40	237.298,59	242.519,16	247.854,58	253.307,38
TOTAL DE INGRESOS		232.190,40	237.298,59	242.519,16	247.854,58	253.307,38
EGRESOS						
COSTOS INDIRECTOS		795,99	798,14	800,30	802,46	804,63
COSTOS DE OPERACIÓN		149.381,31	149.784,64	150.189,06	150.594,57	151.001,18
TOTAL EGRESOS		150.177,31	150.582,79	150.989,36	151.397,03	151.805,80
UTILIDAD BRUTA		82.013,09	86.715,80	91.529,80	96.457,55	101.501,58
15% PARTIC. TRABAJADORES		12.421,36	13.127,09	13.849,51	14.589,00	15.345,93
UTILIDAD DESPUÉS DE IMPUESTOS		69.591,73	73.588,71	77.680,28	81.868,55	86.155,65
DEPRECIACIÓN		611,58	611,58	611,58	611,58	611,58
TOTAL		70.203,31	74.200,29	78.291,86	82.480,13	86.767,22
FLUJO DE CAJA	51.366,60	70.203,31	74.200,29	78.291,86	82.480,13	86.767,22

Elaborado: Cando, Chiluisa

El flujo de caja nos indica los ingresos que se van a obtener en el transcurso de los 5 años, luego se resta los egresos que el proyecto genera por la adquisición de la mano de obra, y materiales que se necesitan para brindar los servicios de atención, dando como resultado la utilidad del negocio. Por último, a esta cantidad también se le resta las tasas porcentuales de los trabajadores que se les descuenta por ley, dando como resultado el efectivo que quedaría para su uso.

9.11 T-MAR (Tasa Mínima Aceptable de Rendimiento)

El T-MAR es el porcentaje mínimo que los accionistas esperan obtener una ganancia por la inversión que se va a realizar en el proyecto.

$$TMAR = i + f + if$$

Dónde:

i= premio al riesgo

f= inflación

T-MAR= 4% riesgo + 0,27% inflación + 4%*0,27% = 4,28%

Tabla 94.

Tasa Mínima Aceptable de Rendimiento (T-MAR)

Financiamiento	Aportación	% Aportación	T-MAR
Capital propio	\$ 51.366,60	100%	4,28%

Elaborado: Cando, Chiluisa

La T-MAR del capital de \$ 51.366,60 resulto ser 4,28% es decir que este es el rendimiento mínimo que deberá ganara la empresa para pagar a los inversionistas, si el rendimiento no cubre el 4,28% la empresa no alcanzara a cubrir el pago de los intereses a los inversionistas.

9.12 VAN (Valor Actual Neto)

El valor actual neto (VAN) es un criterio de inversión que consiste en actualizar los cobros y pagos de un proyecto o inversión para conocer cuánto se va a ganar o perder con esa inversión.

$$VAN = \sum_{t=1}^n \frac{FNF}{(1+r)^t} = II$$

Dónde:

FNF: Fondo neto de flujos

r= Riesgo de negocio

t= Periodo de tiempo

II= Inversión Inicial

Tabla 95.

Valor Actual Neto (VAN)

Número de periodos	5					
Tipo de periodo	Anual					
Riesgo del negocio	4 %					
Años	0	1	2	3	4	5
Inversión Inicial	\$ 51.366,60					
Flujo de caja	\$ -51.366,60	70.203,31	74.200,29	78.291,86	82.480,13	86.767,22
VAN			\$24.648,00			

Elaborado: Cando, Chiluisa

El van del presente proyecto es de un valor de \$24.648,00 lo que significa que se va a recuperar dicha cantidad al terminar los 5 años. En tal virtud el proyecto es rentable porque la cantidad es mayor a 0.

9.13 TIR (Tasa Interna de Retorno)

La Tasa interna de retorno (TIR) es la tasa de interés o rentabilidad que ofrece una inversión. Es decir, es el porcentaje de beneficio o pérdida que tendrá una inversión para las cantidades que no se han retirado del proyecto.

$$TIR = \sum_{t=0}^n \frac{FNF}{(1+i)^n} = 0$$

Tabla 96.
Tasa Interna de Retorno

Años	0	1	2	3	4	5
Inversión Inicial	\$51.366,60					
Flujo de caja	\$51.366,60	70203,31	74200,29	78291,86	82480,13	86767,22
TIR	32%					

Elaborado: Cando, Chiluisa

La TIR del presente proyecto es del 32% lo que significa que esta tasa será el beneficio por realizar la inversión.

9.14 Punto de equilibrio

$$P.E = \frac{\text{Costo Fijo}}{1 - \frac{\text{Costo Variable}}{\text{Venta Total}}}$$

El punto de equilibrio o punto muerto es una herramienta clave en la estrategia de una empresa, que es fundamental para ponderar el grado de solvencia de una empresa y su potencial de rentabilidad.

Tabla 97.
Punto de Equilibrio en dólares

Descripción	Años				
	1	2	3	4	5
Ingresos por ventas	232.190,40	237.298,59	242.519,16	247.854,58	253.307,38
Costo total	150.177,31	150.582,79	150.989,36	151.397,03	15.1805,8
Costos fijos	140.366,98	140.745,97	141.125,98	141.507,02	141.889,09
Costos variables	9.810,33	9.836,82	9.863,38	9.890,01	9.916,71
Precio de venta	3,5 / 4,5 / 5,5	3,5 / 4,5 / 5,5	3,5 / 4,5 / 5,5	3,5 / 4,5 / 5,5	3,5 / 4,5 / 5,5
P.E. Monetario	146.559,29	146.832,68	147.108,98	147.388,17	147.670,22
P.E. personas anuales	2.928	2.988	3.060	3.120	3.192
N° personas por mes	244	249	255	260	266
N° personas por día	8	8	9	9	9
Horas al día	65	66	68	69	71

Elaborado: Cando, Chiluisa

El punto de equilibrio está representado en dólares, lo cual se procedió a dividir para la demanda insatisfecha lo que dio como resultado el ingreso de ventas de los servicios que debe realizar para llegar a los valores del punto de equilibrio. En caso no alcanzar dicho monto al año el proyecto empezara a reportar perdidas, caso contrario si el proyecto supera dichos valores arrojará ganancia.

9.15 Periodo de Recuperación de la Inversión (PRI)

El periodo de recuperación de la inversión, es un instrumento que permite medir el plazo de tiempo que se requiere, para que los flujos netos de efectivo de la inversión recuperen su inversión inicial. La fórmula utilizada para calcular el periodo de recuperación de la inversión es la siguiente:

$$PRI = \frac{II - FAMI}{FAS} + AT$$

Dónde:

II: Inversión Inicial

FAMI: Flujo Acumulado Menor a la Inversión

FAS: Flujo del Año Siguiente al de FAM

AT: Número de años que han recorrido hasta FAMI

Tabla 98.

Periodo de Recuperación de la Inversión (PRI)

AÑOS	FLUJO DE EFECTIVO	FLUJO ACUMULADO
0	51.366,60	
1	70.203,31	70.203,31
2	74.200,29	144.403,60
3	78.291,86	222.695,46
4	82.480,13	305.175,58
5	86.767,22	391.942,81

Elaborado: Cando, Chiluisa

Especificaciones:

II: 51.366,60

FAMI: 70.203,31

FAS: 74.200,29

AT: 1

$$PRI = \frac{51.366,60 - 70.203,31}{74.200,29} + 1$$

$$PRI = 0,746136964$$

$$\text{Meses} = 0,746136964 * 12 = 8,953644$$

$$\text{Días} = 0,953644 * 30 = 26,860932$$

PRI= 0 Años, 8 meses, 26 días

10. PLAN DE CONTINGENCIA

La finalidad es la de permitir el funcionamiento adecuado del servicio al cuidado del adulto mayor, aun cuando alguno de los estudios previos llega a fallar o a ocurrir algún error, siendo este interno o ajeno a la organización.

10.1 Detección y ponderación de factores

Tabla 99.
Ponderación de factores

Factores	1	2	3	4	5
Alta tasa de mortalidad del adulto mayor.				X	
Falta de recursos económicos.					X
Competencia desleal.				X	
No cumplir con los estándares de permiso.			X		

Elaborado: Cando, Chiluisa

Tabla 100.
Posibles soluciones

Factores	Posibles soluciones
Alta tasa de mortalidad del adulto mayor.	Realizar chequeos periódicos a los adultos mayores.
Falta de recursos económicos por parte de los familiares.	Establecer facilidades de pago para el cuidado del adulto mayor.
Competencia desleal al momento de ofertar los servicios.	Promociones por temporada, que logren atraer clientes.
No cumplir con los estándares de permiso que exige la ley.	Asesoramiento jurídico con personal calificado.

Elaborado: Cando, Chiluisa

11. CONCLUSIONES.

- El estudio de mercado está en función a la aceptación de la población de la parroquia Cumbayá, con referente al servicio al adulto mayor, con una demanda de 3.030 personas con una tasa de crecimiento del 2.2% anual, la oferta directa que se tiene es de 613 personas adultas, que si realizan el uso de este servicio es decir un 20% de la población total, por lo tanto, la oferta de las personas adultas que requieren estos servicio va en crecimiento y por ende es factible.
- Para el estudio administrativo, recursos humanos, se realizó un promedio de horas de trabajo por día y el número de pacientes promedio que se va atender, siendo este una media de 7 pacientes al día, con un servicio de 8 horas, es decir, 56 horas de trabajo para lo cual se debe tener el personal promedio de 10 auxiliares de enfermería para acaparar todas las necesidades. Además de secretaria administrativa y un gerente general para el desarrollo empresarial y representante jurídico.
- Los aspectos técnicos del proyecto se desarrollaron mediante activos fijos siendo estos; muebles y enseres \$ 740.32, equipos de cómputo \$ 1.612.80, y activos diferidos como son: servicios básicos, arriendo, publicidad, software, capital de trabajo etc. \$ 11.660, es decir se realiza un análisis técnico de inversión inicial para el proyecto.
- De acuerdo a los estudios financieros se pudo determinar que el proyecto es factible, siendo la inversión de \$ 51.366,60, y los principales indicadores como el VAN y el TIR son mayores de cero. El VAN del presente proyecto es de \$ 24.648.00. Esto nos da a entender que el proyecto es rentable por el motivo de que es mayor a 0 y genera utilidades, mientras que la Tasa Interna de Retorno es del 37%, lo que quiere decir que dará un beneficio razonable por realizar la inversión. Por lo tanto, el proyecto es viable para brindar los servicios a domicilio para el cuidado al adulto mayor en la parroquia Cumbayá.

12. RECOMENDACIONES.

- Se recomienda poner en ejecución el proyecto ya que es aceptado por la población de Cumbayá y la vez se obtendrá rentabilidad económica.
- Contratar personal suficiente y capacitarlos constantemente ya que tienen contacto directo con los clientes, esto permitirá satisfacer las necesidades de los clientes futuros y así poder cubrir la demanda insatisfecha existente.
- Adquirir los materiales que se utilizará tanto para el área administrativa como el área operativa a proveedores que oferten a precios cómodos.
- Establecer nuevos servicios a los que ya cuenta la micro empresa para captar más clientes, resaltando la diferenciación que es servicios a domicilio y así de esta manera obtener mayor fidelización.

13. BIBLIOGRAFÍA

Arenas , F. (2014). *El Proceso Administrativo*. Texas : Universidad de Texas .

Black Stewart, J. (2012). *Administracion* . Estados Unidos : Pearson .

Briones, D. (2019). *DerechoEcuador.com*. Obtenido de Ley del Adulto Mayor:

<https://www.derechoecuador.com/ley-del-adulto-mayor>

Canaan, R. (2019). *lifeder.com*. Obtenido de [https://www.lifeder.com/tipos-metodos-de-](https://www.lifeder.com/tipos-metodos-de-investigacion/)

[investigacion/](https://www.lifeder.com/tipos-metodos-de-investigacion/)

Chaín, N. S. (2007). *Proyectos de Inversión Formulación y Evaluación* . México: Primera edición.

Cirugeda, E. (29 de 04 de 2015). *Rankia*. Obtenido de <https://www.rankia.com/blog/autonomos-y-emprendedores/2766918-que-modelo-canvas>

Consejo Nacional para la Igualdad Intergeneracional. (2020). *Consejo Nacional para la Igualdad Intergeneracional*. Recuperado el 11 de 02 de 2020, de

<https://www.igualdad.gob.ec/personas-adultas-mayores-situacion-y-derechos/>

DeConceptos.com. (2019).

Espinoza, S. F. (2007). *Los proyectos de inversión*. Costa Rica: Editorial Tecnológica de Costa Rica, 2007. Obtenido de

https://books.google.com.ec/books?id=erlnsjksoLMC&printsec=frontcover&dq=que+es+la+evaluacion+de+un+proyecto&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi6zayhxIPnAhXruFkKHd_zD0QQ6AEIWjAH#v=onepage&q=que%20es%20la%20evaluacion%20de%20un%20proyecto&f=false

Espinoza, S. F. (2007). *Los proyectos de inversión*. Costa Rica: Editorial Tecnológica de Costa Rica, 2007. Obtenido de

<https://books.google.com.ec/books?id=erlnsjksoLMC&printsec=frontcover&dq=que+es+la>

a+evaluacion+de+un+proyecto&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi6zayhxIPnAhXruFkKHd_
zD0QQ6AEIWjAH#v=onepage&q=que%20es%20la%20evaluacion%20de%20un%20pr
oyecto&f=false

Ferreira, N. M. (03 de 09 de 2018). *Oberlo*. Obtenido de <https://www.oberlo.es/blog/definicion-y-significado-emprendimiento>

FERRER, J. (2010). *I.U.T.A*. Obtenido de Conceptos básicos de Metodología de la Investigación:
<http://metodologia02.blogspot.com/p/tecnicas-de-la-investigacion.html>

Formosa, R. S. (4 de 04 de 2011). *Dirección Financiera Internacionalizada* . Obtenido de
Gestión Empresarial Eficiente: <https://raimon.serrahima.com/que-es-un-plan-estrategico/>

GALINDO , & MARTINEZ . (2014). *Fundamentos de Adminstracion*. Mexico: Trillas.

Gonzales , L. M. (2010). Manual de Legislacion . En L. M. Gonzales, *Manual de Legislacion*
(págs. 23- 40). Texas : Ediciones Depalma.

González, A. (15 de enero de 2018). *emprendepyme.net*. Obtenido de
<https://www.emprendepyme.net/plan-de-contingencia.html>

Huerta, I. (26 de Enero de 2016). *Marketing*. Obtenido de
<http://www.nube.villanett.com/2016/01/26/estudio-de-mercado-en-las-empresas/>

INEC. (Marzo de 2016). *INEC*. Obtenido de
https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2016/Marzo-2016/Presentacion%20Empleo_0316.pdf

Kloter, P., & Armstrong, G. (2008). *Fundamentos de markeing*. México: Octava.

Kotler , P., & Lane , K. (2006). *Direccion de Marketing*. Mexico: Pearson Educacion.

Méndez, I. G. (20 de 03 de 2019). *Emprendedores*. Obtenido de
<https://www.emprendedores.es/crear-una-empresa/a77300/como-elaborar-un-plan-de-negocio/>

(2018). *Ministerio de Trabajo*.

(2018). *Ministerio de Trabajo*.

Morales, F. (s.f.). Obtenido de

www.academia.edu/download/34550277/Conozca_3_tipos_de_investigacion.docx

Orem, U. (. (2018). *Teoria de Orem*. Cuba: Cuba Literaria.

Orjuela, C. S., & Sandoval , M. P. (12 de 2002). Obtenido de

https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/46902261/guia-del-estudio-de-mercados-para-la-evaluacion-de-proyectos.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DGuia_del_estudio_de_mercados_para_la_eva.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-A

Osorio, Y. A. (22 de marzo de 2018). *Consultoría Empresarial*. Obtenido de

<http://yesidariza.blogspot.com/2018/03/gestion-de-proyectos-el-estudio-tecnico.html>

Peñaherrera, V. (2006). *Formacion de Emprendedores*. Mexico: Unversidad J de Tabasco.

Porter, H. B. (2006). *Administración*. México: Novena.

Sánchez, E. F. (2010). *Administracion de Empresas. Un enfoque interdisciplinar*. Obtenido de

[https://books.google.com.ec/books?id=HgnZlxbpJY0C&pg=PR4&lpg=PR4&dq=FERN%3%81NDEZ+S%C3%A1nchez,+E.+\(2010\).+Administraci%C3%B3n+de+empresas:+un+enfoque+interdisciplinar.+Madrid+-+Espa%C3%B1a:+Editorial+Paraninfo&source=bl&ots=2TiUpPEaRX&sig=ACfU3U3o0Eycu](https://books.google.com.ec/books?id=HgnZlxbpJY0C&pg=PR4&lpg=PR4&dq=FERN%3%81NDEZ+S%C3%A1nchez,+E.+(2010).+Administraci%C3%B3n+de+empresas:+un+enfoque+interdisciplinar.+Madrid+-+Espa%C3%B1a:+Editorial+Paraninfo&source=bl&ots=2TiUpPEaRX&sig=ACfU3U3o0Eycu)

Seco, M. (19 de octubre de 2017). *emprendepyme.net*. Obtenido de

<https://www.emprendepyme.net/que-es-un-plan-de-marketing.html>

Torres, P. (2017). *Economía*. WS. Obtenido de <http://www.economia.ws/oferta-y-demanda.php>

Urbina, G. B. (2010). Evaluación de proyectos. En G. B. Urbina, *Evaluación de proyectos sexta edición* (pág. 148). México: McGRAW-HILL.

Vecchio, J. G. (2 de 11 de 2013). *FINANZAS Digital*. Obtenido de Noticia de economía y finanzas: <https://www.finanzasdigital.com/2013/11/importancia-del-emprendimiento/>

Vega, D. L. (05 de 11 de 2019). *ClickBalance*. Obtenido de <https://clickbalance.com/blog/contabilidad-y-administracion/oferta-y-demanda-en-el-mercado/>

Viniegra, S. (2007). Plan de negocio. En *Entendiendo el plan de negocios*. Primera Edición.

Watson, J. (2014). *Cuidado humanizado al adulto mayor teoria del cuidar Watson* . Cuba :

ANEXOS

ANEXOS

ANEXO N° 1 Encuesta

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE COMERCIO
ENCUESTA

Tema: Plan de Negocios para el Servicio del Cuidado al Adulto Mayor a domicilio en la parroquia Cumbayá, Cantón Quito, Provincia de Pichincha.

Objetivo: Determinar la aceptación de la población para la implementación de los servicios domiciliarios de Cuidado al Adulto Mayor.

Nota: La información será de carácter confidencial, desde ya agradecemos su valioso aporte.

Instrucción: Lea detenidamente las siguientes preguntas y conteste marcando con una X lo que a su criterio corresponda.

1. ¿Tiene algún familiar de la tercera edad?

- a) Si
- b) No

Nota: Si su respuesta es NO, se da por terminada la encuesta

2. ¿Cuántos adultos mayores tiene a su cargo?

- a) 1
- b) 2
- c) 3
- d) Más de 4

3. ¿A qué sexo pertenece el adulto mayor a su cargo?

- a) Hombre
- b) Mujer

4. ¿Qué edad tiene el adulto mayor?

- a) 60 a 70 años
- b) 71 a 80 años
- c) 81 a 90 años
- d) Más de 91 años

5.Cuál es su profesión u ocupación

- a) Empleado publico
- b) Empleado privado
- c) Independiente

6. Cuáles son sus ingresos mensuales

- a) 300 – 400
- b) 401 – 500
- c) 501 – 600
- d) 601 – 700
- e) 701 en adelante

7. ¿Conoce usted si existe centros Geriátricos de cuidado al adulto mayor en el sector de Cumbayá?

- a) Si
- b) No

8. Ud. estaría de acuerdo en contratar los servicios domiciliarios para el cuidado del adulto mayor?

- a) Si
- b) No

9. Con que frecuencia desearía obtener los servicios para el cuidado del adulto mayor

- a) Servicio diario 24 horas
- b) Servicio mensual
- c) Servicio Fines de semana
- d) Servicio ocasional

10. Si su respuesta fue servicio ocasional elija las horas a contratar el servicio al cuidado del adulto mayor

- a) 2 horas
- b) 4 horas
- c) 6 horas
- d) 8 horas

11. Porque considera Ud. que contrataría nuestros servicios

- a) Para mejorar es estilo de vida del Adulto Mayor
- b) Para disminuir el trabajo y estrés de cuidado del familiar
- c) Para evitar el abandono del Adulto Mayor

12. ¿Qué tipos de servicios usted utilizaría para el cuidado del adulto mayor?

- a) Servicio principal (higiene personal, alimentación, toma de signos vitales, administración de medicamentos)
- b) Servicios especiales (cuidado de pacientes con enfermedades paliativas)
- c) Servicio complementario (charlas motivacionales, motricidad, manualidades)

13. ¿De acuerdo al servicio y al horario que usted eligió, cuanto estaría dispuesto a pagar?

Servicio Principal					
Día por hora		Noche por hora		Fin de semana	
a) \$ 3.00 – 3.50		a) \$ 3.85- 4.10		a) \$ 5.00- 5.25	
b) \$ 3.51- 4.00		b) \$ 4.11- 4.35		b) \$ 5.26- 5.50	
c) \$ 4.01- 4.50		c) \$ 4.36- 4.60		c) \$ 5.51- 5.75	

Servicio Especial					
Día por hora		Noche por hora		Fin de semana	
a) \$ 3.50– 4.00		a) \$ 4.10- 4.35		a) \$ 5.25- 5.50	
b) \$ 4.01- 4.50		b) \$ 4.36- 4.60		b) \$ 5.51- 5.75	
c) \$ 4.51- 5.00		c) \$ 4.61. 4.85		c) \$ 5.76- 6.00	

Servicio Complementario					
Día por hora		Noche por hora		Fin de semana	
a) \$ 4.00- 4.50		a) \$ 4.35- 4.60		a) \$ 5.50-5.75	
b) \$ 4.51- 5,00		b) \$ 4.61- 4.85		b) \$ 5.76- 6.00	
c) \$ 5.01- 5.50		c) \$ 4.86- 5.10		c) \$ 6.01- 6.25	

14. ¿Qué tipo de actividades complementarias desearía recibir?

- a) Arte y pintura
- b) Ejercicios de memoria
- c) Paseos
- d) Otros cual _____

15. Por qué medios le gustaría recibir publicidad sobre los servicios que ofrece la microempresa de cuidado del adulto mayor

- a) Redes Sociales
- b) Radio
- c) Tv
- d) Afiches
- e) Otros cual _____

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

16. ¿En qué lugar de Quito prefiere que se ubique la oficina de servicios al Adulto Mayor?

- a) Plaza central
- b) Santa Lucía
- c) La primavera

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

ANEXO N° 2 HOJAS DE VIDA

HOJA DE VIDA 1

DATOS PERSONALES

Nombres y Apellidos: Vilma Del Consuelo Cando Panchi

Fecha de nacimiento: 20 – 12 - 1991

Lugar de Nacimiento: Cotopaxi – Latacunga

Estado civil: Casada

Cédula de ciudadanía: 050379426-5

Dirección Domiciliaria: Av. Curaray y Av. Rumiñahui (Latacunga)

Teléfonos: 0983250944

Email: vilmacando2016@hotmail.com



FORMACIÓN ACADÉMICA

Educación Primaria: Dr. Otto Arosemena Gómez

Educación secundaria: Colegio Técnico Referencial Luis Fernando Ruiz
Técnico en Comercio y Administración

Educación superior: Universidad Técnica de Cotopaxi-(Estudiante Elaboración de Tesis 2020)
Carrera de Ingeniería Comercial

OTROS DATOS

Idiomas: Español- Inglés nivel Medio

Licencia de Conducir: Tipo B / Tipo C

CURSOS Y SEMINARIOS

Participación en el curso de “Bolsa de Valores De Guayaquil” en el seminario Instrucción al Mercado de Valores, en el año 2017.

Participación en “Universidad Técnica de Cotopaxi” en el seminario Elaboración de Planes de Negocio, en el año 2018.

Participación en “Ban Ecuador” en el taller del Programa de Educación Financiera, duración de 10 horas, en el año 2018.

Participación en las “Jornadas Internacionales De Ciencias Administrativas”, Seminario de Marketing y la Rentabilidad en las empresas, organizado por la Universidad Técnica de Cotopaxi, duración de 40 horas, en el año 2019.

HOJA DE VIDA 2

NOMBRES Y APELLIDOS: Norma Guadalupe Chiluisa Chinguercela

FECHA DE NACIMIENTO: 14 de Noviembre de 1995

LUGAR DE NACIMIENTO: Cotopaxi – Latacunga

CEDULA DE CIUDADANIA: 0550109052

ESTADO CIVIL: Soltera

DIRECCION: Latacunga, San Felipe, calles 10 de Agosto y Paraguay

TELEFONO: 0983277088

CORREO ELECTRÓNICO: chiluisanorma@gmail.com

ESTUDIOS Y TITULOS

Primarios: Escuela Elvira Ortega

Secundarios: Instituto Tecnológico Victoria Vascones Cuvi

Superiores: Universidad Técnica de Cotopaxi (2020 - hasta la actualidad)

Idiomas: Español

CURSOS Y SEMINARIOS

Participación en el seminario denominado “La Tributación en la Economía Ecuatoriana”, dictado en la Universidad Técnica de Cotopaxi con una duración de 40 horas en el año 2015.

Participación en el taller del “Programa de Educación Financiera”, impartida en la Universidad Técnica de Cotopaxi con una duración de 10 horas en el año 2018.

Participación en el programa de educación financiera denominada “Aprendamos, Compartamos y Progreseemos”, impartida en la sala de educación continua de la Universidad Técnica de Cotopaxi con una duración de 2 horas.

