



Universidad Internacional del Ecuador

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

**Tesis de grado para la obtención del título de Licenciada en
Administración de Empresas**

TEMA:

**Estudio de factibilidad de un centro gerontológico ambulatorio para la
mejora de la calidad de vida de los adultos mayores, cantón Guayaquil,
año 2021.**

AUTORES:

**Rosa Paola Durán Gavilanes
Víctor Antonio Flores Briones
Mariela Pilar Granizo Muñoz**

**Directora Académica:
María Auxiliadora Guerrero PhD.**

**Guayaquil – Ecuador
2022**

DECLARACIÓN EXPRESA

Yo, DURÁN GAVILANES ROSA PAOLA, FLORES BRIONES VICTOR ANTONIO, GRANIZO MUÑOZ MARIELA PILAR, en calidad de autor del trabajo de investigación titulado ESTUDIO DE FACTIBILIDAD DE UN CENTRO GERONTOLÓGICO AMBULATORIO PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE VIDA DE LOS ADULTOS MAYORES, CANTÓN GUAYAQUIL, AÑO 2021, autorizo a la Universidad Internacional del Ecuador - UIDE para hacer uso del contenido de la presente obra, con fines estrictamente académicos o de investigación. Los derechos de uso de este trabajo corresponden a la Universidad Internacional del Ecuador. La responsabilidad legal del contenido del documento corresponde exclusivamente al autor.

DURÁN GAVILANES ROSA PAOLA

C.I: 0916476195

FLORES BRIONES VICTOR ANTONIO

C.I: 0923462444

GRANIZO MUÑOZ MARIELA PILAR

C.I: 0914425830

CERTIFICACIÓN: AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, DURÁN GAVILANES ROSA PAOLA, FLORES BRIONES VICTOR ANTONIO, GRANIZO MUÑOZ MARIELA PILAR, declaro bajo juramento que el trabajo de titulación titulado ESTUDIO DE FACTIBILIDAD DE UN CENTRO GERONTOLÓGICO AMBULATORIO PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE VIDA DE LOS ADULTOS MAYORES, CANTÓN GUAYAQUIL, AÑO 2021, es de mi autoría y exclusiva responsabilidad legal y académica; que no ha sido presentado anteriormente para ningún grado o calificación profesional, habiéndose citado las fuentes correspondientes y respetando las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.

DURÁN GAVILANES ROSA PAOLA

C.I: 0916476195

FLORES BRIONES VICTOR ANTONIO

C.I: 0923462444

GRANIZO MUÑOZ MARIELA PILAR

C.I: 0914425830

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL
ECUADOR**

Gustavo Vega, PhD.

Rector

Ramiro Canelos, PhD.

Vicerrector Académico

Patricio Torres, PhD.

Decano Facultad de Ciencias Administrativas

MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

María Auxiliador Guerrero, PhD.

Directora Académica

Cristina Plúa Muñoz, MBA.

Coordinadora carrera Negocios Internacionales

Viviana Medina Vergara, MBA.

Coordinadora carrera Administración de Empresas

Tania Palacios Sarmiento, MGS.

Coordinadora carrera Marketing

AGRADECIMIENTO

A la UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR por haberme dado darme la oportunidad de estudiar en el PAE y permitirme obtener nuestro título de tercer nivel, para continuar creciendo con nuestras aspiraciones PROFESIONALES.

A nuestra tutora de proyecto, Ing. María de los Ángeles Solís por su esfuerzo y dedicación, quién con sus conocimientos, experiencia, paciencia y motivación nos guío con mucha exactitud al termino de nuestro proyecto.

A nuestros profesores, compañeros y amigos de aula por sus momentos agradables que compartimos durante nuestro pasó por la UIDE.

DEDICATORIA.

A Dios por ser nuestra guía y luz por el camino de la vida.

A nuestros padres, esposa e hijos, quiénes con su amor, apoyo incondicional y paciencia, representaron un enorme impulso e inspiración para poder culminar una etapa en nuestras vidas.

Contenido

DECLARACIÓN EXPRESA	II
CERTIFICACIÓN: AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	III
AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR	IV
MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO	V
AGRADECIMIENTO	VI
DEDICATORIA.	VII
Capítulo I: Identificación del proyecto	1
1.1. Tema:	1
1.2. Antecedentes:	1
1.3. Justificación e importancia:	2
1.4. Planteamiento del problema:	4
1.5. Diagnóstico:	5
1.6. Objetivos:	7
1.6.1. Objetivo general:	7
1.6.2. Objetivos específicos:	7
1.7. Alcance:	7
1.8. Metodología:	8
1.9 Tipo de investigación:	8
1.10. Técnicas de investigación:	11
1.11. Tamaño del universo:	11

1.12. Tamaño de la muestra:	12
2. Capítulo II: Fundamentación Teórica y Conceptual:	14
2.1. Fundamentación Teórica:	14
2.2 Definiciones de términos básicos:	17
2.2.1 Estudio de factibilidad:	17
2.2.2 Centro gerontológico:	21
3. Capítulo III: Estudio de mercado:	26
3.1. Análisis de resultados:	26
3.2. Análisis actual de la situación del mercado:	34
3.3. Análisis PESTEL:	35
3.4. Fuerzas de Porter:	41
Fuente: (Donawa Torres & Morales Martínez, 2018)	41
3.5. Análisis Foda:	42
3.6. Matriz BCG	44
3.7. Marketing mix:	45
4. Capítulo IV: Estudio Administrativo y Legal:	48
4.1. La empresa:	48
4.2. Constitución de la empresa:	48
4.3 Tipo de empresa.	50
4.4 Logotipo:	51
4.5. Planeación Estratégica de la empresa:	52
4.5.1. Misión.	52

4.5.3. Valores:	54
4.5.4. Objetivos.	55
4.5.5. Políticas.	55
4.5.6. Estrategias.	56
4.6. Organización.	57
4.6.1. Organigrama.	57
4.6.2. Puestos.	58
5. Capítulo V: Logística	77
5.1. Definición y justificación de la estrategia de distribución a desarrollar:	77
5.2. Definición y justificación de la “plaza” y “almacenaje” en la que desarrollaran su idea.	78
5.3. Definición de medio (Camión, avión, tren, Uber, Fedex, etc) a través del cual realizarán la distribución de su producto/servicio.	79
5.4. Definiciones de su empaque y envase.	80
5.5. Identificación y justificación del tipo de inventario que deben de tener para poder operar su idea de negocio.	80
5.6. Evaluación de posibles sistemas que podrían adquirir para operar su cadena de abastecimiento y/o logística.	81
6. Capítulo VI: Estudio Financiero	82
6.1. Presupuesto:	82
6.1.1. Presupuesto de Inversión:	82
6.1.2. Cronograma de Inversión:	83

6.2. Supuesto Financiero:	87
6.3. Estados Financieros:	91
6.4. Evaluación Financiera:	93
6.4.1. Tasa de Descuento:	93
6.4.2. Valor Actual Neto y Tasa Interna de Retorno:	93
6.4.3. Relación Costo-Beneficio:	93
6.4.4. Periodo de Recuperación de la Inversión:	93
6.5. Análisis de Sensibilidad:	94
Capítulo VII: Conclusiones y Recomendaciones	97
Conclusiones:	97
Recomendaciones:	99
REFERENCIAS:	101
ANEXOS:	107

Índice tablas

Tabla 1	12
Tabla 2	12
Tabla 3	34
Tabla 4	40
Tabla 5	42
Tabla 6	43
Tabla 7	45
Tabla 8	48
Tabla 9	58
Tabla 10	77
Tabla 11	81
Tabla 12	82
Tabla 13	83
Tabla 14	84
Tabla 15	87
Tabla 16	88
Tabla 17	89
Tabla 18	89
Tabla 19	90
Tabla 20	90
Tabla 21	90
Tabla 22	91

Tabla 23	91
Tabla 24	92
Tabla 25	92
Tabla 26	94
Tabla 27	94
Tabla 28	94
Tabla 29	95

Tabla de Figuras

Figura 1	13
Figura 2	26
Figura 3	26
Figura 4	27
Figura 5	28
Figura 6	28
Figura 7	29
Figura 8	29
Figura 9	30
Figura 10	30
Figura 11	31
Figura 12	31
Figura 13	32
Figura 14	32
Figura 15	41
Figura 16	51
Figura 17	51
Figura 18	57
Figura 19	79
Figura 20	83
Figura 21	95

Figura 22	96
Figura 23	96

Capítulo I: Identificación del proyecto

1.1. Tema:

Estudio de factibilidad de un centro gerontológico ambulatorio para la mejora de la calidad de vida de los adultos mayores, cantón Guayaquil, año 2021.

1.2. Antecedentes:

Según el Ministerio de Inclusión Económica y Social (2015) en su informe de política pública detalla que “el envejecimiento de la población mundial es un fenómeno que marcará el siglo XXI a escala global, cada segundo dos personas cumplen 60 años y al momento existen 810 millones de personas en el mundo mayores de esa edad”. (p. 1). Zambrano (2021) publicó datos del Instituto Nacional de estadísticas y censos donde informa que en el Ecuador viven 1,3 millones de personas adultas mayores, donde el 53% son mujeres y el 47% hombres, representando el 7,9% de la población total ecuatoriana. (El Universo, 2021).

El Consejo Nacional para la Igualdad Intergeneracional (2020) publicó un informe donde detalla que, a partir del censo poblacional en el año 2010, se identificó que en el Ecuador el grupo poblacional de la tercera edad era de 940.905 personas, representando el 6,6% de la población total, sin embargo, el MIES ha realizado proyecciones poblacionales indicando que para el año 2030 la población económicamente inactiva estaría cerca de llegar al 20%. (igualdad intergeneracional, 2020). Este segmento de la población es muy sensible debido a que, aunque gozan de derechos y privilegios por ley, en la actualidad el 70% de los adultos mayores en Ecuador no tienen pensión.

Existen mayores limitaciones para acceder a recursos de subsistencia y se incrementan las necesidades de atención. Machado (2021) presenta datos que sustentan esta aseveración indican que en el Ecuador 6 de cada 10 adultos mayores dependen

económicamente de sus familiares y cuatro de cada 10 reciben ayuda estatal, más de 240000 viven en situación de pobreza y pobreza extrema. (Primicias, 2021). Esta población necesita de cuidados, zona de recreación y libre esparcimiento para asegurar una vida digna en sus últimos años de vida.

Por mandato constitucional y a través de la Ley Orgánica de personas adultas mayores se busca dar una vida digna a este segmento poblacional, actuando varios entes públicos para la consecución de este objetivo, por lo que el MIES al mes de agosto del 2021 ha atendido a 11.9817 adultos mayores en 2.883 unidades de atención de administración directa y por convenio de cooperación. La realidad actual hace necesario establecer más convenios y creaciones de entidades privadas para cubrir las necesidades de toda la población adulta mayor, sobre todo en ciudades grandes.

1.3. Justificación e importancia:

En nuestra sociedad los individuos de la tercera edad son los más propensos a caer en depresión y contraer enfermedades a causa del olvido y despreocupación intencional o involuntaria de sus familiares, los cuales por falta de tiempo descuidan la salud mental y el cuidado de sus adultos mayores, ocasionando un grave problema económico y social para el gobierno de turno, debido a que este segmento poblacional en su gran mayoría no cuenta con un seguro de vida y una pensión jubilar.

A pesar de la existencia de programas sociales impulsados por el gobierno, talleres gratuitos, centros gerontológicos municipales y privados, estos no se dan abasto para la gran población de adultos mayores existentes, sobre todo en las ciudades grandes, como es el caso de Guayaquil, donde muchas de las personas de la tercera edad, no acceden a estos servicios porque los familiares no tienen tiempo para llevarlos o traerlos, viven solos o porque los hijos no quieren que sus padres estén en un centro gerontológico a tiempo completo.

Surgiendo la necesidad de la creación de un centro gerontológico con valor agregado, proponiendo la construcción de un centro ambulatorio privado llamado HOMECARE, este servicio estará disponible para los pacientes del norte de la ciudad de Guayaquil, y su valor será de \$350.00 mensuales donde se incluye desayuno, almuerzo y snack, servicio de transporte en donde se recoge al adulto mayor y posteriormente se retorna a su hogar en los horarios establecidos, adicionalmente se acepta el ingreso de las mascotas de los pacientes, siendo un sitio PET FRIENDLY, donde la entrada de las mascotas tendrán un costo de \$100.00.

El centro ambulatorio Home Club se encontrará ubicado en el Norte de la ciudad, atenderá a adultos mayores desde los 65 años de edad, cuyo segmento son las personas de clase media y alta, y a través de donaciones y voluntariado se atenderá a una parte de la población de bajos recursos, convirtiéndose en un centro gerontológico amigable. Además, contará con servicio psicológico y enfermeros quienes atenderán y suministrarán medicinas conforme a recetas y tratamientos.

Este servicio es necesario porque en la actualidad muchas familias guayaquileñas contratan a enfermeros, o personas que atiendan a sus adultos mayores a tiempo completo, con este centro ambulatorio los adultos mayores podrán convivir con demás personas de su edad, sentirse bien al socializar, hacer ejercicios y realizar actividades lúdicas. Además de contar con profesionales y equipos para atender su salud.

Los servicios de Home Club incluirán:

- Traslado de ida y vuelta para los adultos mayores desde los hogares hacia al gerontológico y viceversa.
- Alimentación: desayuno, almuerzo y snack.
- Tinturado de cabello.
- Podología (cortado de uñas de pies y manos).

- Gimnasia del adulto mayor.
- Hora social y actividades lúdicas (canto, películas, club de lectura, dinámicas, juegos de mesas, actividades motrices).
- Servicio de salud (enfermeros y psicólogos).
- Atención a las mascotas (baño, alimentación, cuidados).

Home Club ofrecerá un servicio de atención integral al adulto mayor en el norte de la ciudad, en una residencia no menor a 2000m² con jardines y libre esparcimiento.

1.4. Planteamiento del problema:

En la publicación Envejecimiento y atención a la dependencia en el Ecuador. Según Forttes (2020):

La transición demográfica observada en el Ecuador se caracteriza por el envejecimiento de su población, el aumento en la incidencia de las enfermedades no transmisibles en la población adulta mayor y, por tanto, por una mayor proporción de personas que están proclives a presentar dependencia funcional, lo que genera una creciente necesidad de cuidados. (p. 1)

Los familiares en busca de incrementar los ingresos económicos del hogar para cubrir la canasta básica, ocupan su tiempo en diversas actividades, descuidando inconscientemente a sus adultos mayores, en décadas anteriores eran las mujeres quienes cuidaban a las personas de la tercera edad, pero con la erradicación de paradigmas y discriminación de género, la mujer se incorpora al trabajo remunerado, siendo varios los hogares que no tienen la capacidad para cuidar y dar una vida digna a este segmento.

Presentándose un problema social y político, donde las autoridades de turno deben incorporar políticas públicas y sociales en busca de garantizar una vida digna y promover el envejecimiento saludable, actualmente existen centros gerontológicos y unidades de atención que cuiden a los adultos mayores, programas como Mis mejores años

administrado por el MIES, el problema es que estos servicios no llegan a toda la población objetivo y no cumplen con todas las expectativas de los beneficiarios.

Un caso que se suma a la problemática es que no todos los centros gerontológicos cumplen con las condiciones adecuadas para atender a los adultos mayores, como es el caso de las instalaciones, donde las oficinas no se encuentran en el primer piso y/o no tienen todos los servicios complementarios.

Tal y como lo manifiesta el vicepresidente de la Asociación de Jubilados y Pensionistas del IESS de Pichincha. Llanes (2021), “Sé que hay uno en Santo Domingo, en un edificio de tres pisos, cuando estos deben ser de un piso, con espacios amplios y áreas verdes. Aquí debe existir zonas de rehabilitación, dormitorios, música, bailoterapia” (El Universo, 2021).

En la ciudad de Guayaquil hasta el año 2018 existían 172.939 personas de la tercera edad que equivale al 6.7% de la población guayaquileña. La mayoría de los cuáles no se le presta el cuidado requerido por sus familiares y eso provoca que en algunos casos decaigan en su estado de ánimo e incluso de salud, debido a que necesitan socializar, realizar actividades, dinámicas para sentirse importantes.

1.5. Diagnóstico:

En el Ecuador existen instituciones que buscan el mejoramiento de la calidad de vida de los grupos prioritarios: personas discapacitadas y adultos mayores, como es el caso de ISSFA que ofrecen programas con la finalidad de alcanzar un envejecimiento activo y saludable, ofreciendo conferencias gratuitas para promover el desarrollo afecto emocional.

El programa Mis Mejores Años. Según El MIES (2018) promueve la inclusión social, el desarrollo de capacidades, mejorar la calidad de vida, y la atención integral a las personas mayores (Secretara Nacional de Planificación y desarrollo (Senplades),

2017). Esta misión está orientada al segmento de los adultos mayores en vulnerabilidad, ofreciendo modalidades de atención para el cuidado, por lo que tiene convenios con gerontológicos a nivel nacional y cuenta con personas especializadas para su cuidado.

En el cantón Guayaquil desde el año 2009 existe el centro gerontológico municipal Arsenio de la Torre, ubicado en la avenida Carlos Julio Arosemena frente al centro comercial Albán Borja, es administrado por la fundación Santiago de Guayaquil, y ofrece 23 distintos talleres y actividades lúdicas con una metodología que se basa en la atención integral del adulto mayor, favoreciendo el mejoramiento de los lazos familiares, dignificación así sus mejores años.

Este programa ha beneficiado a miles de adultos mayores; pero el programa se detuvo a causa de la pandemia, ocasionando reclamos por parte de las personas de la tercera edad a la alcaldía para habilitar las instalaciones. El Diario El Universo (2021) manifestó que a finales del mes de octubre del 2021 se reabertura las actividades del centro, ahora administrado por la UCSG (Universidad Católica Santiago de Guayaquil) donde se beneficiarán 1200 adultos mayores. La alcaldía tiene entre sus planes la creación de un centro similar en la zona sur de la ciudad. (El Universo, 2021).

En Guayaquil existen gerontológicos privados como es el caso de Villa Hogar La esperanza y Vida Plena que ofrecen servicios de estimulación cognitiva, danza y paseos, y también el centro gerontológico municipal en Samborondón que ofrece servicio médico, psicológico, terapias y alimentación.

Aunque existen diversos centros gerontológicos privados, municipales y programas sociales impulsados por el estado, el segmento no ha sido atendido en su totalidad por diversas razones, ya sea por falta de iniciativa de los familiares, por transporte, entre otras, siendo necesario la creación de un nuevo centro gerontológico, proponiendo a HOME CLUB ambulatorio.

1.6. Objetivos:

1.6.1. Objetivo general:

Proponer un estudio de factibilidad mediante un estudio de mercado profundizado para la creación de un centro gerontológico ambulatorio que mejore la calidad de vida de los adultos mayores de la zona norte de la ciudad de Guayaquil.

1.6.2. Objetivos específicos:

Identificar información bibliográfica de respetables autores para que a través del método deductivo se concluya basado a teorías establecidas.

Emplear un diseño metodológico adecuado para la identificación de datos internos y externos que a través de los métodos analítico y sintético permitan la realización de estrategias y propuestas de valor.

Realizar un estudio de proyecciones financieras para la medición de la rentabilidad del proyecto a largo plazo.

1.7. Alcance:

Los autores Hernández y Mendoza (2018) informan que los alcances:

No representan clases o tipos de investigación, ni son mutuamente excluyente, sino que contribuyen puntos entrelazados de un continuo de casualidad. Para la presente investigación se determina necesario la utilización del alcance exploratorio y descriptivo, dada la extensión de la propuesta (p. 106).

La investigación tendrá como alcance la propuesta de un estudio de factibilidad, que está compuesto por diferentes fases como el análisis del mercado, análisis técnico, análisis organizacional, análisis económico – financiero, análisis de sostenibilidad del negocio, al culminar el proyecto el lector podrá tener un panorama claro sobre las necesidades que tiene el público objetivo, los equipos y tecnologías necesarias, la conformación del personal con la estructura funcional, la inversión de capital, indicadores

financieros y análisis de escenarios posibles para un centro gerontológico ambulatorio privado en el cantón Guayaquil.

1.8. Metodología:

El diseño metodológico representa. Según los autores Hernández y Mendoza (2018) “El plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información (datos) requerida en una investigación con el fin último de responder satisfactoriamente el planteamiento del problema” (p. 150). Por lo que en conformidad del objetivo general inicial se selecciona el diseño de investigación no experimental transversal, basado en un enfoque cuantitativo.

Diseños no experimentales: Según los autores Hernández y Mendoza (2018), “Lo que efectúa la investigación no experimental es observar o medir fenómenos y variables tal como se dan en su contexto natural, para analizarlas” (p. 174). Dada la naturaleza de la investigación propuesta no es necesario el establecimiento de hipótesis, correlaciones y manipulación de variables por lo que la finalidad es el efectuar un estudio de factibilidad para identificar si la inversión será rentable con el tiempo por lo que se escoge un diseño no experimental.

Diseño tipo transversal: Según los autores Hernández y Mendoza (2018), “Los diseños transversales recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único” (p. 176). Se utiliza este tipo de diseño en la presente investigación porque se pretende describir las variables en un solo momento dado las circunstancias del entorno actual, sin intenciones de levantar información posterior para constatar datos e información.

1.9 Tipo de investigación:

La presente investigación es de carácter cuantitativo por medio del cual se recolecta y analiza datos numéricos para determinar la viabilidad de la propuesta, por lo que se utiliza a la investigación exploratoria para profundizar en las variables de estudio

y la investigación descriptiva para analizar los diversos hallazgos durante todo el proceso de investigación.

Investigación exploratoria: Los estudios exploratorios se llevan a cabo. Según los autores Hernández y Mendoza (2018):

El propósito es examinar un fenómeno o problema de investigación nuevo o poco estudiado, sobre el cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que tan solo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas. (p. 106)

Aunque en la etapa de revisión de literatura identificó diversas propuestas de creación de centros gerontológicos en el país, solo una de ellas era para la ciudad de Guayaquil, y ninguna de ellas tiene la propuesta ambulatoria, ni es petfriendly, por lo que la investigación será abordada bajo una nueva perspectiva en la recolección de datos.

Investigación descriptiva: Los estudios descriptivos. Según los autores Hernández y Mendoza (2018):

Pretenden especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, miden o recolectan datos y reportan información sobre diversos conceptos, variables, aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o problema a investigar (p. 108).

Los datos cuantitativos analizados tendrán real importancia porque describen las características y necesidades del público objetivo y los resultados financieros determinados en el estudio de factibilidad.

Según los autores Hernández y Mendoza (2018), “La investigación cuantitativa brinda una gran posibilidad de repetición y un enfoque sobre puntos específicos de los

fenómenos, además de que facilita la comparación entre estudios similares” (p. 20). Se selecciona este enfoque de investigación porque los datos relevantes para la investigación son los numéricos tanto en el análisis de las encuestas como en el área financiera para las proyecciones y uso de indicadores de rentabilidad.

Esta investigación se sustenta en los métodos deductivo, analítico y sintético, tal y como se manifiesta a continuación:

Método deductivo: Según los autores Pimienta y De La Orden (2017), “Permite estructurar razonamientos mediante los que se infieren u obtienen conclusiones o juicios generales, a partir de una o varias premisas o afirmaciones verdaderas. De esta manera, se exponen conceptos y definiciones para obtener conclusiones y consecuencias” (p. 45). Se escoge este método porque a través de premisas teóricas sobre rentabilidad y viabilidad financiera, administrativa, técnica y de mercado se desarrolla en totalidad el estudio de factibilidad y por ende la toma de decisiones a futuro.

Método analítico: Según los autores Pimienta y De La Orden (2017), “Se define así debido a que está fundamentado en el análisis, es decir o desmembrar aquello que estudia (material o conceptual), descomponiéndolo en diferentes partes para observar sus causas, naturaleza y efectos” (p. 47). Este método es utilizado al analizar el mercado y las condiciones actuales del país para la creación de un centro gerontológico, además del análisis interno en la etapa de planeación estratégica.

Método sintético: Según los autores Pimienta y De La Orden (2017), “El proceso de síntesis es un proceso inverso al analítico, pues consiste en reconstruir lo que previamente se separó, es decir, es un procedimiento mental cuyo objetivo es la comprensión cabal de algo previamente analizado” (p. 47). Este método se utiliza para reunir toda la información analizada en la etapa de recolección de datos para concluir y

establecer objetivos, estrategias y filosofía empresarial en base al análisis PESTEL y FODA.

1.10. Técnicas de investigación:

Se utiliza como técnica de investigación, a la entrevista a funcionarios del MIES y encuestas a familiares del público objetivo, esta información contribuirá en la elaboración de todas las fases del estudio de factibilidad:

Entrevista: Se aplica una entrevista semiestructurada a funcionarios del MIES para determinar cuáles son los parámetros que se requieren para la obtención del permiso de funcionamiento, además las características necesarias para alinearse a los objetivos de los programas que impulsa este ministerio. La guía de entrevista tendrá preguntas abiertas para que los entrevistados no tengan limitantes en la contestación.

Encuesta: Se aplica una encuesta a personas mayores de edad del cantón Guayaquil que tengan a su cargo la responsabilidad del cuidado de uno o más adultos mayores, para determinar si están en la capacidad para adquirir el servicio, que características deben de reunir los establecimientos para ser atractivo, y cuanto estarían dispuesto a pagar por el servicio. El cuestionario estará conformado por preguntas con respuestas de alternativa múltiple para facilitar la tabulación y orientar al encuestado a una contestación adecuada.

1.11. Tamaño del universo:

Como tamaño de la población total objetiva se seleccionó al número de habitantes adultos mayores en la provincia del Guayas, según los datos poblacionales por provincia realizados por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, donde se evidenció que existen 315509 personas de 65 o más años, es decir representan un total de 7,19% de la población total de la provincia, tal y como lo muestra la tabla a continuación:

Tabla 1*Tamaño del universo*

Rango de edades	Número de habitantes
65-69	121.380
70-74	84.984
75-79	54.421
80 y más	54.724
Total de adultos mayores en la provincia	315.509

Fuente: Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censo (2020)**1.12. Tamaño de la muestra:**

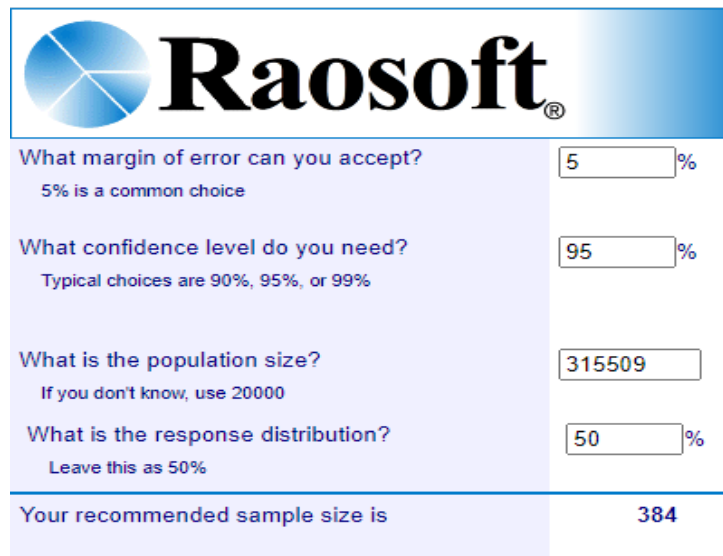
Una vez obtenida el tamaño del universo se considera necesario utilizar un muestreo no probabilístico para aplicar la encuesta a personas mayores de edad que tengan a su cargo el cuidado de adultos mayores, por lo que se realiza el cálculo para obtener el tamaño de la muestra para la técnica de la encuesta en la aplicación Raosoft, tal y como se muestra a continuación:

Tabla 2*Datos para el cálculo de la muestra*

Nº	Descripción	Valor
n =	Tamaño de la muestra	?
N =	Población	315.509
Z =	Nivel de confiabilidad	1,96
E =	Margen de error	5%

Fuente: Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censo (2020)

Figura 1
Cálculo del tamaño de la muestra



Raosoft®	
What margin of error can you accept? <small>5% is a common choice</small>	<input type="text" value="5"/> %
What confidence level do you need? <small>Typical choices are 90%, 95%, or 99%</small>	<input type="text" value="95"/> %
What is the population size? <small>If you don't know, use 20000</small>	<input type="text" value="315509"/>
What is the response distribution? <small>Leave this as 50%</small>	<input type="text" value="50"/> %
Your recommended sample size is	384

Fuente: Software Raosoft

La muestra para la técnica de encuesta en la presente investigación corresponde a **384** adultos del cantón Guayaquil que tengan a su cargo el cuidado de familiares de la tercera edad. Es necesario aplicar un muestreo dado la complejidad de encuestar a todas las personas que cumplen con las características de la investigación.

2. Capítulo II: Fundamentación Teórica y Conceptual:

2.1. Fundamentación Teórica:

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se considera necesario determinar anteriores estudios de grado y posgrado de prestigiosas universidades sobre estudios de factibilidad de creación de gerontológicos en distintas ciudades del país, para analizar la metodología utilizada, los resultados alcanzados y las conclusiones halladas, por lo que se establecen los siguientes estudios como parte preliminar de la investigación:

En la investigación denominada “estudio de factibilidad para la creación de un centro gerontológico en el cantón Portoviejo de la provincia de Manabí”. Según el autor Moreira Cedeño (2021):

El estudio de factibilidad tiene como objetivo principal desarrollar un estudio de factibilidad para la creación de un centro gerontológico en el cantón Portoviejo de la provincia de Manabí, por lo que utiliza una metodología no experimental, con un alcance transversal, enfoque cuantitativo usando como tipo de investigación la descriptiva, el desarrollo de la investigación se determina con la elaboración del estudio de factibilidad en cuatro fases, estudio de mercado, estudio técnico, estudio administrativo y finalmente el estudio financiero del proyecto. La técnica de investigación empleada es la encuesta a los familiares de la población objetiva, obteniendo como principales resultados que la evaluación financiera demuestra que el VAN es de \$12056,08 con una tasa de descuento de 16,45% y una TIR del 34%, dando como resultado una opción segura de la inversión. Concluyendo en que los indicadores de rentabilidad están porcentualmente aceptables para la inversión efectuada.

En la investigación denominada “La creación de un centro geriátrico – gerontológico en la ciudad de Quevedo, como contribución a las políticas del buen vivir de los adultos mayores”. Según la autora Chiriboga Zamora (2018):

El objetivo de la investigación es de analizar las necesidades de atención y cuidado de los adultos mayores a fin de crear un centro geriátrico – gerontológico en la ciudad de Quevedo, donde la variable independiente es la creación de un centro gerontológico y la dependiente es mejorar la calidad de vida, estableciendo como hipótesis “si se desarrolla una propuesta de creación de un centro geriátrico-gerontológico entonces se mejorará la calidad de vida del adulto mayor en la ciudad de Quevedo” utilizando un enfoque cuantitativo, tipo de investigación descriptivo y el método analítico, como fuente de información se encuentra la bibliográfica y de campo, aplicando como técnica de investigación la encuesta a 384 personas del público objetivo, obteniendo como principales resultados que el 42% de los encuestados estarían dispuestos a pagar un monto de \$275,00 por la contratación de servicios, el 44% opina que el factor más importante son los servicios que ofrecen, y el servicio prioritario es la atención médica. Concluyendo que las personas requieren de un centro gerontológico porque en su mayoría tienen adultos mayores a sus cuidados, por lo que se debe priorizar en fomentar la felicidad, entretenimiento y en instalaciones de calidad.

En la investigación “análisis de factibilidad para la creación de un centro de asistencia gerontológica en el cantón Vinces, provincia de Los Ríos”. Según los autores González y Posligua (2015):

El objetivo general de la investigación es “elaborar el análisis de factibilidad para la creación de un centro de asistencia y cuidados de adultos mayores que permita mejorar a su calidad de vida en aspectos psicológicos, sociales, culturales y de

salud en el cantón Vinces”, cuya metodología utiliza a los tipos de investigación descriptiva y transaccional, haciendo uso de los métodos inductivo, deductivo, y sistemático, con técnicas de investigación de observación, entrevista y encuesta aplicándolas a un total de 401 personas. Obteniendo como resultados que el 55% está totalmente de acuerdo en contribuir en alguna manera a la creación del centro gerontológico, el 88% está de acuerdo con que es necesario el servicio de atención especial para los adultos mayores, y el 78% de los adultos mayores en el cantón Vinces tienen carencia de atención especializada para el grupo poblacional. Concluyendo que los encuestados manifestaron estar dispuesto a contribuir para la creación de un centro gerontológico que beneficiará al cantón Vinces.

En la investigación “Plan de negocios para la creación de un centro recreacional gerontológico - Nueva Vida”. Según las autoras Arguello y Herrera (2019):

El objetivo general de la investigación es determinar la aceptación del servicio por parte de familiares de nivel socioeconómico medio alto y alto con adultos mayores a su cargo en la ciudad de Guayaquil, utilizando como metodología a un sondeo exploratorio a través de una investigación de mercado que consiste en la aplicación de encuestas a personas mayores de edad que tengan a su cargo el cuidado de familiares de la tercera edad, y a adultos mayores obteniendo como resultado que el 24% está a cargo del cuidado de algún familiar que no es la esposa ni hijos, el 26% depende de la familia, el 94% presenta alguna discapacidad, el 40% estaría dispuesto a pagar \$90 por el servicio de atención médica geriátrica médica, entre las actividades que más le gustaría recibir se encuentra las actividades lúdicas y entrenamiento. La conclusión general encontrada es que existe la necesidad de gerontológicos con servicios diferenciadores con un enfoque que incentive a la práctica de actividades lúdicas, además debe

complementarse con infraestructura de calidad, personal calificado y con experiencia en el trato a adultos mayores.

2.2 Definiciones de términos básicos:

2.2.1 Estudio de factibilidad:

Los proyectos de prefactibilidad y factibilidad. Según la autora Mondragón (2017):

Pueden ser elaborados mediante una distribución por temas, cada uno de los cuales aporta información complementaria para tomar una buena decisión. Así, por ejemplo, en cualquier proyecto hay aspectos relacionados con: oferta y demanda de un bien o servicio, tecnología que implica su desarrollo, tipo de organización bajo el cual va a operar, cuantificación de las inversiones necesarias, estudio de las alternativas de financiación, análisis de ingresos y costos cuando entre a operar, rendimiento que genera tanto en términos económicos como sociales e incluso impactos ambientales. (p. 14)

El estudio de factibilidad. Según los autores Carrillo et al. (2019):

Requiere mayor rigor y detalle en su elaboración; ya que este documento será revisado por las entidades que financian el proyecto; revisa y corrige datos que por cuestiones temporales puede haber desactualizado o perdido vigencia; incluye los estudios de mercado, administrativo, técnico y financiero. (p. 40)

El estudio de factibilidad determinará si el proyecto es viable y rentable a largo plazo, este documento estará compuesto de varios capítulos elaborados de forma ordenada, donde cada uno de ellos es aprobado antes de iniciar el siguiente, entre las fases más relevantes se encuentran el estudio de mercado, técnico, administrativo y financiero, una vez elaborado será revisado por las partes interesadas antes de su aprobación y ejecución. Necesita de la colaboración de expertos y profesionales de diversas áreas.

2.2.1.1 Planeación estratégica:

La planeación estratégica. Según los autores Hellriegel et al. (2017):

Es el proceso que se utiliza para: 1) diagnosticar los entornos internos y externos de la organización, 2) decidir cuál será su visión y misión, 3) plantear sus metas globales, 4) formular y seleccionar las estrategias generales que implementará y 5) asignar los recursos necesarios para alcanzar sus metas. (p. 215)

El proceso de la planeación estratégica se basa. Según los autores Koontz et al. (2012):

Analizar la situación actual y la que se espera a futuro, determinar la dirección de la empresa y desarrollar medios para lograr la misión. En realidad, éste es un proceso en extremo complejo que demanda un enfoque sistemático para identificar y analizar factores externos a la organización y compararlos con su capacidad. (p. 130)

El propósito de la planeación estratégica es la de identificar factores internos y externos para desarrollar un enfoque estratégico que permita a la organización hacerles frente a las amenazas con los recursos disponibles y aprovechar las oportunidades a través del uso de sus fortalezas. El correcto diagnóstico organizacional y del macro ambiente permitirá formular estrategias que guíen a las metas de la organización y a su vez contribuyan al éxito en el futuro.

2.2.1.2 Análisis del mercado:

El análisis del mercado. Según Hellriegel et. al. (2017):

El entorno general, en ocasiones llamado macroentorno o macroambiente, incluye los factores externos que por lo general afectan a todas las organizaciones. El entorno general se caracteriza por el conjunto de factores que inciden de forma directa o indirecta en las organizaciones industriales. (p. 115)

La importancia del análisis del entorno externo es encontrar oportunidades. Según los autores Hitt et al. (2015):

Un objetivo central del estudio del entorno general es señalar amenazas y oportunidades. Una oportunidad es una condición presente en el entorno general que, en caso de ser debidamente explotado, ayudará a la compañía a lograr la competitividad estratégica. La mayor parte de las compañías, y sin duda las grandes, no cesan de encontrar infinidad de oportunidades y también amenazas. (p. 40)

El análisis del mercado permite identificar cuáles son los factores que tienen una influencia en la organización, como se encuentra la competencia y el poder de negociación de los clientes, determinar el público objetivo, sus gustos y si la idea de negocio es adecuada a través de la aplicación de técnicas de investigación.

2.2.1.3 Análisis técnico:

Dentro del estudio de factibilidad el análisis técnico busca. Según el autor Nassir (2011):

Determinar las características de la composición óptima de los recursos que harán que la producción de un bien o servicio se logre eficaz y eficientemente. Para esto, se deberán examinar detenidamente las opciones tecnológicas que es posible implementar, así como sus efectos sobre las futuras inversiones, costos y beneficios. (p. 123)

El análisis del estudio técnico es esencial en la viabilidad y factibilidad de un proyecto. Según la autora Mondragón (2017):

El estudio técnico o también llamado ingeniería del proyecto determina la estructura de la empresa en la parte física como administrativa, y que está incluido

en este estudio como: administración de inventarios, de sistemas productivos, de finanzas, etc. (p. 48)

En esta fase se determina a través de un estudio exhaustivo toda la tecnología, equipos, maquinarias que se requerirán para la ejecución del proyecto, además de seleccionar la localización apropiada, y la estructura de las instalaciones.

2.2.1.4 Análisis organizacional:

En el libro Administración de recursos humanos se hace referencia al análisis organizacional donde se hace referencia a varios factores. Según el investigador Chiavenato (2019):

El análisis organizacional debe verificar todos los factores (como estrategia organizacional, planes y programas, planeación de la fuerza de trabajo, estructura organizacional, cultura y clima organizacional) que inciden en sus costos y los beneficios esperados de la capacitación en comparación con otras estrategias para alcanzar los objetivos de la organización, y establecer así la política global relativa a la capacitación. (p. 334)

En el libro formulación y evaluación de proyectos de inversión se hace énfasis en el análisis organizacional. Según Carrillo et. al. (2019), “Describe la organización de recursos humanos que el proyecto amerita para cumplir sus propósitos; debe identificar la estructura, cargos, plazas y funciones del talento humano; así como su remuneración. Debe ser específica y austera” (p. 40).

El análisis organizacional es la manera como la organización tomará decisiones, capacitará al personal, donde se elaboran planes, proyectos, manuales, estructuras y detallan las funciones de cada uno de los colaboradores, en esta fase se resume el proceso administrativo.

2.2.1.5 Análisis económico – financiero:

El análisis de razones financieras es esencial para medir la rentabilidad en un proyecto de inversión. Según los autores Lawrence J. y Chad J. (2016):

Involucra métodos de cálculo e interpretación de razones financieras para analizar y vigilar el desempeño de la compañía. Las fuentes fundamentales de información para llevar a cabo el análisis de razones financieras son el estado de pérdidas y ganancias, así como el balance general de la empresa. (p. 69)

La esencia del estudio económico y financiero. Según la autora Mondragón (2017):

El análisis de cientos de cifras monetarias por ello se hace necesario calcular la inversión necesaria y analizar las fuentes de financiamiento, estimar los ingresos, costos y gastos para el periodo de funcionamiento y operación, con esta información podremos elaborar el estado de resultados, calcular el punto de equilibrio, el flujo neto operativo y los indicadores o las razones financieras. (p. 69)

El estudio económico - financiero es la interpretación de los estados financieros a través de indicadores y razones financieras, para determinar la rentabilidad y el retorno de la inversión. Los inversionistas tendrán un panorama claro de las cantidades de ingresos y egresos que se darán desde la ejecución hasta 5 años después.

2.2.2 Centro gerontológico:

Los centros gerontológicos residenciales. Según El Ministerio de Inclusión Económica y Social (2018), “Entidades que brindan servicios de acogida para la atención y cuidado a personas adultas mayores de 65 años o más que requieren de protección especial en forma temporal o definitiva, que no pueden ser atendidos por sus familiares” (p. 38).

El área de la gerontología. Según el autor Muñoz (2018):

La transdisciplina que se encarga del estudio del proceso de envejecimiento y la vejez, con el fin de mejorar la calidad de vida de las personas adultas mayores, mediante la atención integral, la investigación y la formulación de políticas públicas en beneficio de un envejecimiento activo y saludable. (p. 72)

Los centros gerontológicos son espacios adecuados destinados para el cuidado de adultos mayores con dependencia fuerte o leve, que, por diversos motivos como tiempo, dinero, o responsabilidad no pueden ser cuidados por sus familiares a tiempo completo. Estos centros utilizan procesos que permitan mejorar la vida de los usuarios a través del envejecimiento activo, como lo establece la disciplina de gerontología.

2.2.2.1 Cuidado al adulto mayor:

En el manual del cuidado al adulto mayor se hace referencia al tratamiento especial que debe recibir los pacientes. Según los autores Vernimmen et al. (2014):

El cuidador o cuidadora debe tener claro el tipo de apoyo que necesita la persona mayor, frágil, postrada o con discapacidad que tiene a cargo, y conocer también las fortalezas y habilidades que esa persona mantiene. En este sentido, la idea es reforzar su autonomía. (p. 150)

Al referirse a los cuidados integrales en los adultos mayores. Según la autora Chisag (2018) “El tipo de cuidados propios del equipo interdisciplinar, y considera toda la realidad física, psíquica, social, y funcional que afecta al usuario” (p. 61).

Un adulto mayor necesita cuidados integrales en diferentes proporciones según su condición, por lo que los profesionales de la salud deben estar consciente de las fortalezas y habilidades de los usuarios para propiciar el escenario de autonomía basado en la práctica de la gerontología.

2.2.2.2 Calidad de vida:

Para poder conseguir la calidad de vida en los adultos mayores. Según los autores García et al. (2020):

Es necesario que la persona comprendida en esta edad sepa cómo llevar estilos de vida equilibrados que propicien salud para una mayor autonomía e independencia en sus decisiones y actividades personales que faciliten entre otras cosas el autocuidado correcto con conocimiento de causa. (p. 19)

La calidad de vida involucra varios factores en la vida de un adulto mayor. Según el autor Valera (2016):

La calidad de vida se relaciona a factores económicos, sociales y culturales en el entorno que se desarrolla y, en gran medida, a la escala de valores de cada individuo. En la década de los noventa se desarrolló el concepto de calidad de vida vinculado a la salud, que se define como: El valor asignado a la duración de la vida, modulado por las limitaciones, estado funcional, percepciones y oportunidades sociales, y que se ven influidas por las enfermedades, lesiones, tratamientos y políticas sanitarias. (p. 200)

La calidad de vida de un adulto mayor está relacionada a varios factores entre los que destacan el económico, familiar, salud, social, para que las personas de la tercera edad tengan una vida plena deben tomar decisiones que contribuyan a tener un equilibrio entre todas estas áreas sobre todo la de la salud.

2.2.2.3 Actividades lúdicas:

En el manual del cuidado al adulto mayor se hace referencia a la importancia de las actividades lúdicas. Según los autores Vernimmen et al. (2014):

Realizar ejercicios es muy útil para las personas mayores, pero también para las personas con discapacidades que comprometen la memoria y el pensamiento, por

ejemplo: ejercicios que estimulen la atención, la memoria, el lenguaje y, en general, su estado de ánimo. (p. 210)

La aplicación de las actividades lúdicas. Según el autor Tomalá (2020):

El proceso de socialización favorece la función de integración y rehabilitación de las actividades, donde lo principal de este tipo de terapia se enfoca hacia al estudio de individuos que están pasando por la fase de madurez; desarrollen habilidades tanto físicas obteniendo beneficios para la salud y previniendo enfermedades graves como osteoporosis, cardiovasculares entre otras. (p. 171)

Las actividades lúdicas son un complemento para que la población adulto mayor tenga una mayor calidad de vida, porque los juegos, retos y ejercicios fortalecen las capacidades motrices, la memoria y la habilidad de socialización, además tiene un enfoque de terapia evitando enfermedades cardiovasculares al futuro. Estas actividades forman parte del envejecimiento activo y se deben integrar en los centros de cuidado al adulto mayor.

2.2.2.4 Envejecimiento activo:

La definición de envejecimiento activo según la OMS como se cita en Ramos et al. (2016):

El proceso en el que se optimizan las oportunidades de salud, participación y seguridad a fin de mejorar la calidad de vida de las personas a medida que envejecen. El envejecimiento activo permite que las personas realicen su potencial de bienestar físico, social y mental a lo largo de toda su vida y que participen en la sociedad. (p. 334)

El éxito en el envejecimiento activo. Según los autores Techera et al. (2017), “Visto por la sociedad como un derecho social, que requiere emplear estrategias de

compensación que retarden la disminución funcional asociada a la edad. Los estilos de vida no saludables tienen alta prevalencia entre las personas adultas mayores” (p. 2).

El envejecimiento activo consiste en integrar al adulto mayor a la sociedad potencializando las habilidades físicas, sociales, psicológicas y mentales, hoy en día es considerado como un derecho para la población de la tercera edad en diversas legislaciones como es el caso del Ecuador que a través de políticas y estrategias buscan mejorar la calidad de vida de este segmento poblacional.

2.2.2.5 Valor percibido:

El valor percibido. Según el investigador Prieto (2017) “Es el conjunto de propiedades y servicios, tangibles, intangibles y emocionales, que se le entregan a cambio del precio. El valor al cliente que ofrezcamos debe superar al de los competidores, si buscamos su preferencia y lealtad” (p. 84).

La construcción conceptual de valor percibido. Según los investigadores Santesmases et al. (2014), “Evaluación global del consumidor de la utilidad de un producto. Se basa en la percepción de lo que se recibe y de lo que se da a cambio” (p. 225).

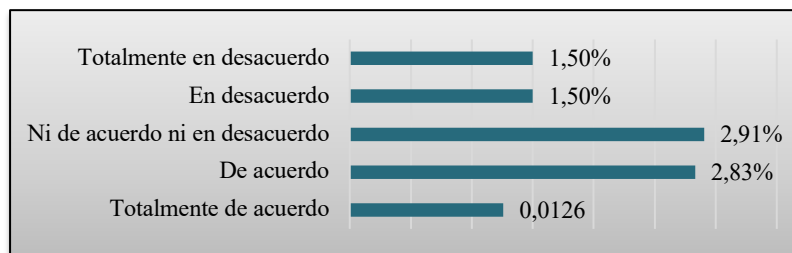
Un usuario, cliente o consumidor recibe valor cuando la satisfacción de sus necesidades sobrepasa el costo del dinero entregado por el servicio, y tiene la percepción de haber tomado la mejor decisión al elegir determinada organización del mercado. Por tal motivo los centros gerontológicos deben reunir cualidades que incentiven al público objetivo a adquirirlo, como es el caso de la propuesta que se centra en un cuidado integral del adulto mayor, con servicio ambulatorio, cuidado de mascotas y políticas de envejecimiento activo con actividades lúdicas que mejoren la calidad de vida de los adultos mayores.

3. Capítulo III: Estudio de mercado:

3.1. Análisis de resultados:

1.- ¿Considera usted necesario la creación de un centro ambulatorio de cuidado para adultos mayores en el norte de la ciudad de Guayaquil?

Figura 2
Creación de un centro ambulatorio.



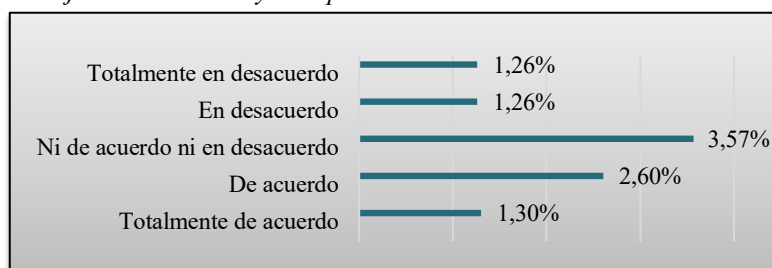
Fuente: Encuesta a familiares de adultos mayores.

Elaborado por: Elaboración propia.

La mayoría de los encuestados están en una postura neutral, por lo que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con que sea necesario la creación de un centro gerontológico de cuidado a las personas de la tercera edad. Esta postura involucra varios factores como la existencia de programas de ayuda a las personas de la tercera edad, geriátricos privados y municipales; aunque existe una cantidad considerable de encuestados que están de acuerdo por el valor agregado que se ofrece “la transportación de los adultos mayores”.

2.- ¿Cree usted que los espacios de diversión y actividad física contribuyen al adulto mayor a tener un envejecimiento activo y vida plena?

Figura 3
Envejecimiento activo y vida plena



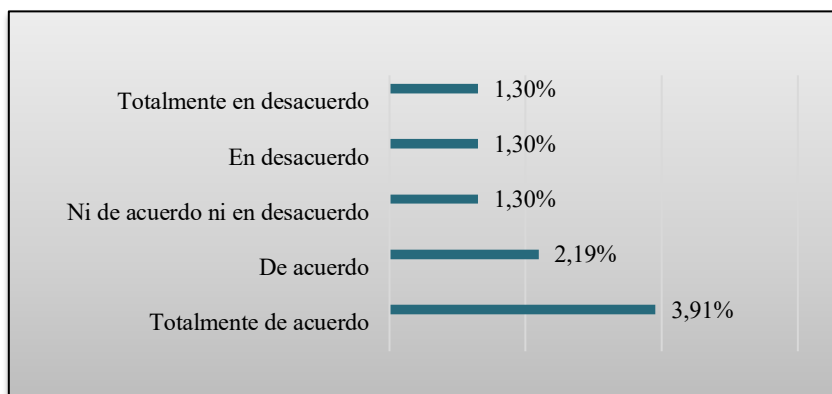
Fuente: Encuesta a familiares de adultos mayores.

Elaborado por: Elaboración propia.

La mayoría de los encuestados tienen una postura neutral, porque no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la idea de que las actividades físicas contribuyan al envejecimiento activo y vida plena, concluyendo que existe desconocimiento en los familiares sobre los beneficios que genera la erradicación del sedentarismo en la vida de los adultos mayores, como lo demuestran investigaciones del área de geriatría.

3.- ¿Usted estaría dispuesto a adquirir los servicios de un centro de cuidado de adultos mayores para un familiar?

Figura 4
Adquisición de los servicios



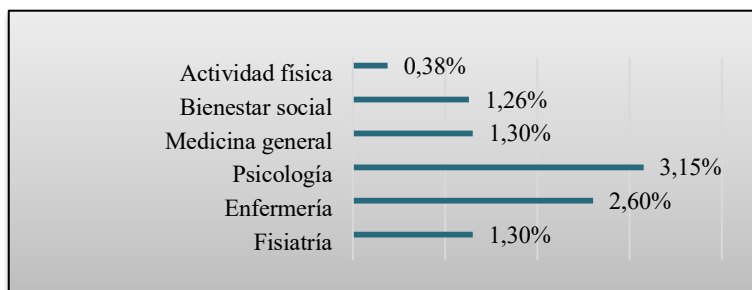
Fuente: Encuesta a familiares de adultos mayores.

Elaborado por: Elaboración propia.

La mayoría de los encuestados se encuentran positivos con la idea de adquirir los servicios del centro ambulatorio de cuidado de los adultos mayores, debido a que realizan diversas actividades diarias relacionadas al trabajo, negocios y familia, sin poder dedicarles tiempo completo al cuidado de sus adultos mayores, por lo que están dispuestos a pagar un precio adecuado por los servicios, siendo viable la idea de negocio.

4.- ¿Qué tipo de servicios considera usted necesario en el centro de atención a adultos mayores?

Figura 5
Servicios necesarios en el centro



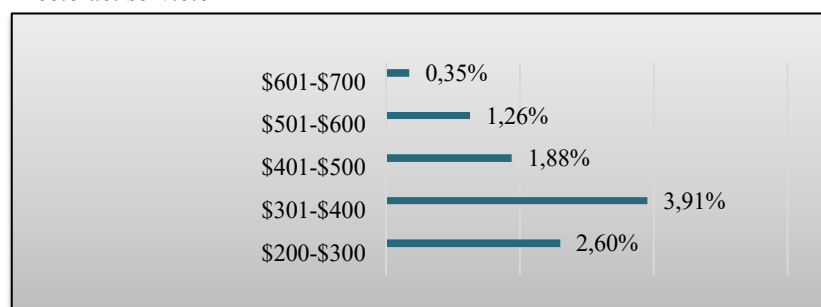
Fuente: Encuesta a familiares de adultos mayores.

Elaborado por: Elaboración propia.

Los encuestados consideran que los servicios que se requieren con mayor necesidad en el centro son los cuidados profesionales en las áreas de psicología, enfermería y fisiatría. Estas áreas son seleccionadas porque son las que brindan un soporte a la salud de los adultos mayores, la psicológica es vital para diagnosticar el estado de ánimo, la fisiatría para la terapia y rehabilitación, y la enfermería para atender cualquier malestar.

5.- ¿Qué precio mensual estaría dispuesto a pagar por los servicios de un centro ambulatorio de cuidado al adulto mayor?

Figura 6
Precio del servicio



Fuente: Encuesta a familiares de adultos mayores.

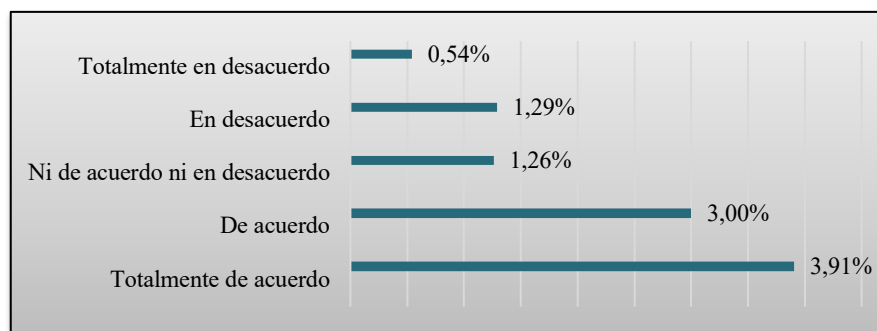
Elaborado por: Elaboración propia.

Los encuestados consideran que los rangos de precios a los que estarían dispuestos a pagar por el servicio de cuidado ambulatorio a los adultos mayores son los más módicos, de

\$200 a \$300 y el rango de \$301 a \$400. Esto se debe a la actual situación económica que vive el Ecuador a partir del Covid-19, donde las distintas clases sociales buscan ahorrar.

6.- ¿Considera usted necesario implementar en el centro el servicio de cuidado de las mascotas?

Figura 7
Cuidado de mascotas



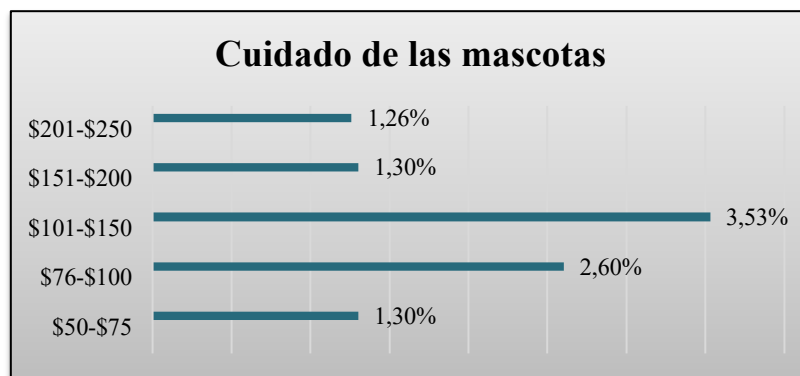
Fuente: Encuesta a familiares de adultos mayores.

Elaborado por: Elaboración propia.

Los encuestados consideran estar totalmente de acuerdo con el servicio de cuidado de las mascotas porque los adultos mayores son muy apegados a los animales, y necesitan estar cerca de ellos. Por lo que el centro deberá implementar este servicio para los socios que lo soliciten, mediante una planeación logística para que no afecte la tranquilidad de los demás socios.

7.- ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar mensualmente por el cuidado de las mascotas?

Figura 8
Precio del cuidado de las mascotas



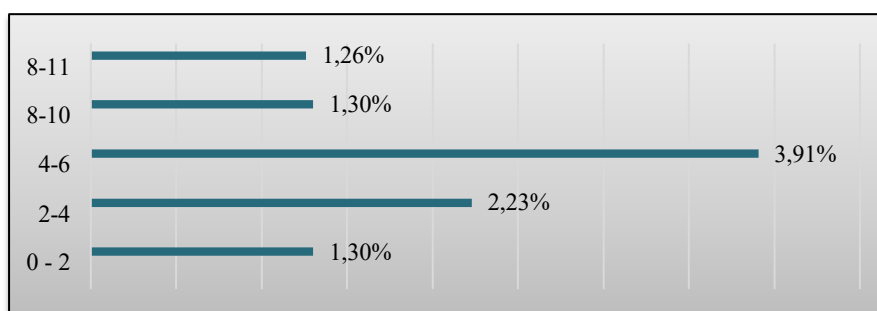
Fuente: Encuesta a familiares de adultos mayores.

Elaborado por: Elaboración propia.

Los encuestados consideran que el precio adecuado para obtener el servicio de cuidado de las mascotas es de \$101 a \$150 seguido del rango de \$76 a \$100. Los precios aceptados por la ciudadanía son los establecidos en la estrategia de precio por el valor que brinda a los socios, y la relación con sus costos.

8.- ¿Cuántas horas al día de su tiempo destina al cuidado de su familiar adulto mayor?

Figura 9
Horas destinadas al cuidado



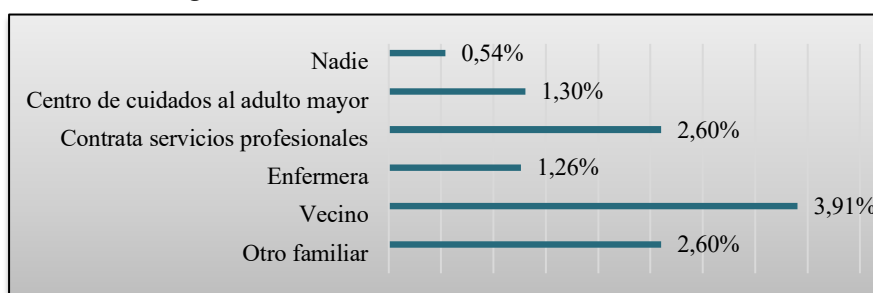
Fuente: Encuesta a familiares de adultos mayores.

Elaborado por: Elaboración propia.

La mayoría de los encuestados informan que destinan varias horas de su tiempo para el cuidado de sus familiares adultos mayores, la mayoría expreso que en un rango de 4 a 6 horas eran utilizadas para el cuidado al adulto mayor, una clara evidencia de semi dependencia. Ocasionando que los familiares se turnen para el cuidado, o destinen parte de sus horas de descanso para cumplir con esa actividad.

9.- ¿Cuándo usted está ausente de su hogar quién es el encargado de cuidar al adulto mayor?

Figura 10
Persona a cargo del cuidado



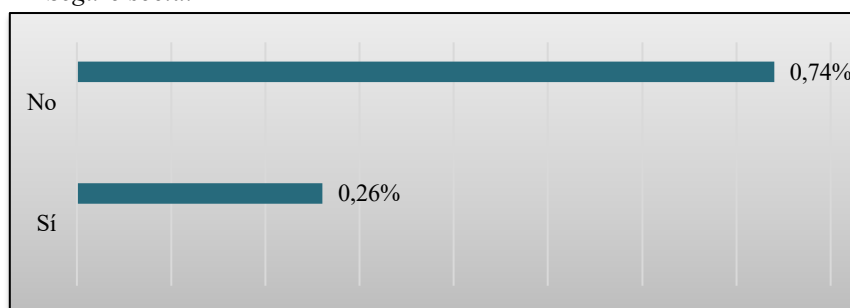
Fuente: Encuesta a familiares de adultos mayores.

Elaborado por: Elaboración propia.

Los encuestados informan que los adultos mayores quedan en la mayoría de ocasiones al cuidado del vecino, de un familiar o contratan servicios profesionales de enfermeras, por lo que necesitan de alguien que esté pendiente de ellos. Por lo que los servicios de un centro ambulatorio de cuidados serían oportunos para este segmento poblacional.

10.- ¿Su familiar a cargo cuenta con algún seguro social?

Figura 11
Seguro social



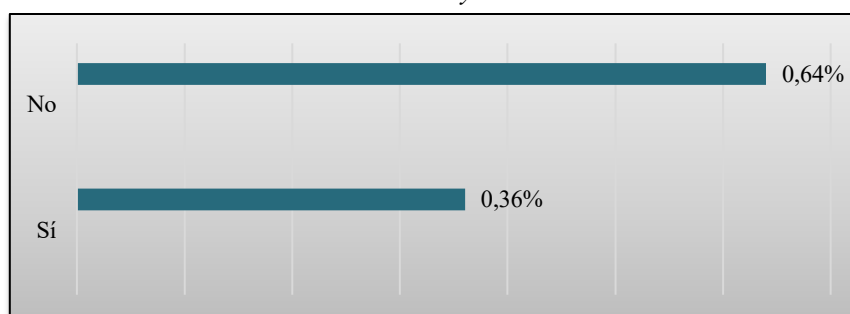
Fuente: Encuesta a familiares de adultos mayores.

Elaborado por: Elaboración propia.

La mayoría de los adultos mayores no cuentan con un seguro social, por lo que se infiere en que no tienen una jubilación y por ende no gozan de los beneficios de cuidados de la salud por el IESS, teniendo que acudir a citas a través del ministerio de salud pública o por medio de centros privados de salud.

11.- ¿Actualmente su familiar utiliza los servicios de alguna residencia de adultos mayores?

Figura 12
Servicios de residencias de adultos mayores



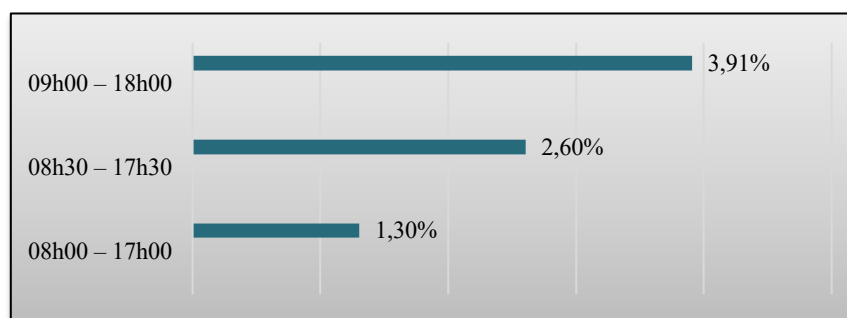
Fuente: Encuesta a familiares de adultos mayores.

Elaborado por: Elaboración propia.

La mayoría de los encuestados manifiestan que sus familiares no reciben servicios de algún centro de cuidados por lo que existe un público objetivo que no ha sido atendido, uno de los factores es que no haya una persona designada para el traslado del adulto mayor.

12.- ¿Cuáles de los siguientes horarios considera usted pertinente para el cuidado de los adultos mayores?

Figura 13
Horarios de atención



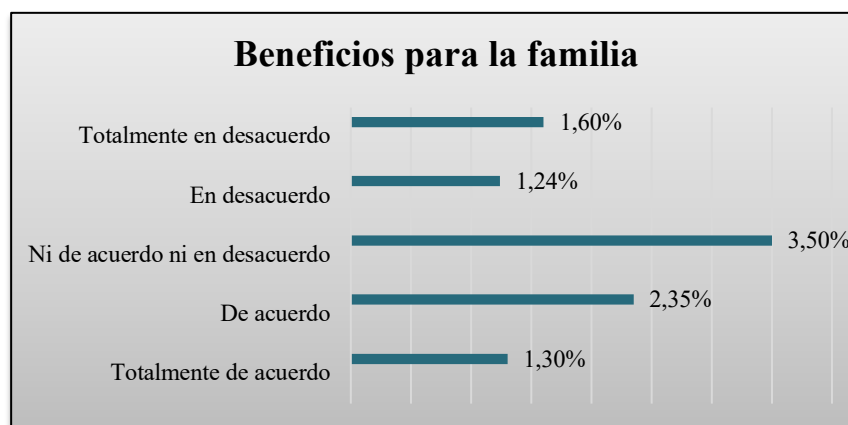
Fuente: Encuesta a familiares de adultos mayores.

Elaborado por: Elaboración propia.

El horario favorito de los encuestados para el cuidado de los adultos mayores es el de 09h00 a 18h00 horas periodo en el que normalmente laboran, esta jornada cubre las 8 horas; pero no están incluida el tiempo que se requiere para la transportación.

13.- Al concretarse el proyecto, ¿Cree usted que tendría beneficios para las familias de los adultos mayores en la ciudad de Guayaquil?

Figura 14
Beneficios para la familia



Fuente: Encuesta a familiares de adultos mayores.

Elaborado por: Elaboración propia.

Los encuestados en su gran mayoría se mostraron en una posición neutra con la idea de que el centro generará beneficios para los familiares, una de las razones es porque aún no han percibido la propuesta de valor del centro, aunque otra gran parte está de acuerdo porque ven un valor agregado el traslado seguro de los adultos mayores.

Resultados generales de la investigación:



- Desconocimiento de los familiares sobre los beneficios de la actividad física.
- La mayoría de los encuestados están de acuerdo con la idea de adquirir el servicio del centro ambulatorio de cuidado de adultos mayores.
- Los servicios necesarios para el centro son: psicología, enfermería, fisioterapia y medicina general.
- El rango de precio de \$301 a \$400 es el que los familiares están dispuestos a pagar.
- El servicio de cuidado de mascotas es bien recibido por los familiares y estarán dispuestos a pagar un rango de \$101 a \$150.
- Casi la tercera parte de adultos mayores no cuentan con un seguro social.
- El horario preferido de atención es el de 09h00 hasta las 18h00.

3.2. Análisis actual de la situación del mercado:

Análisis de la competencia:

En el cantón Guayaquil existen diferentes instituciones públicas y privadas que prestan servicios de cuidados para los ancianos, luego del análisis se establece a Villa Hogar La Esperanza y a Vida Plena, como los principales competidores de HOME CARE.

Tabla 3
Análisis de la competencia

Competencia	Servicio que ofrece	Ventaja competitiva	Sucursales	Marketing de contenidos	Estrategia	Posicionamiento
Villa Hogar La Esperanza. 	Brinda atención al adulto mayor en diferentes modalidades. Cuidado las 24 horas del paciente (Hitt et al., 2015)	Apoyo de las Fuerzas Armadas del Ecuador (FAE). Capacidad instalada para atender a más de 70 adultos mayores.	Centros en la provincia de Pichincha y Guayas.	Manejan contenido por la red social de Facebook.	Carreras atléticas para generar fondos a favor de los ancianos. Homenajes y artistas para amenizar momentos especiales.	Se encuentra posicionada.
Vida Plena. 	Centro recreacional diurno para el adulto mayor, las actividades que ofrecen son: estimulación cognitiva, gerontológica-gimnasia, artes plásticas, e iniciación a la computación.	Programa de planificación de actividades eficiente. Profesionales calificados con alta experiencia. (Hitt et al., 2015)	No cuenta con sucursales, su matriz se encuentra en Saucos 9.	Cuentan con página web y manejan contenido en la red social Facebook.	Atención presencial y virtual a los pacientes.	Está posicionada debido a que presta sus servicios desde el año 2014.

Fuente: (Hitt et al., 2015)

3.3. Análisis PESTEL:

Análisis de factores externos:

Político:

El Banco Mundial (2021) a través de su página oficial informa la necesidad de una mejora en la eficiencia de las políticas públicas ecuatorianas para beneficiar en la calidad de vida de los menos privilegiados, es decir los sectores y personas más vulnerables como es el caso de la población adulta mayor. (Banco mundial, 2021). Entre las áreas a mejorar están la efectividad en el sector público y la gestión de los recursos, además del reequilibrio de las finanzas públicas para que no exista un aumento insostenible a la deuda del estado.

Las acciones del actual gobierno en busca de mejores días para los ecuatorianos se centran en cinco ejes: económico, social, seguridad integral, transición ecológica e institucional. Entre los proyectos destacan La ley de creación de oportunidades, la atracción de inversión extranjera a través de incentivos tributarios, apoyo a los emprendedores y a la productividad local.

Las políticas públicas a favor de las personas de la tercera edad son lideradas por el Ministerio de Inclusión Social que a través del programa Mis mejores años busca mejorar la calidad de vida de los adultos mayores con un enfoque de envejecimiento activo y saludable, para ello ofrece los servicios de centros gerontológicos residenciales, de atención diurna, espacios activos para el envejecimiento digno, revitalización, y la atención domiciliaria.

Las políticas y acciones implementadas buscan que este segmento poblacional tenga igualdad de condiciones en tema de educación, salud y justicia, por tal motivo los adultos mayores cuentan con beneficios tales como: ayuda del estado en forma de bono para los menos privilegiados, acceso de crédito de desarrollo humano y convenio con instituciones para el acceso a la salud.

Económico:

El Ecuador aún no se recupera del todo de la crisis provocada por la pandemia del COVID-19, aunque la tendencia es al crecimiento, aún no hay escenarios positivos a corto y mediano plazo para el país, por lo que el estado ecuatoriano en busca de mejorar la situación económica, plantea dentro de sus políticas mantener el subsidio del gas doméstico y el impuesto al IVA en 12%, eliminar el IVA para productos básicos, además de quitar el impuesto de consumo especiales para planes de telefonías móviles. Estas medidas intentan disminuir el valor de la canasta básica para que los ecuatorianos destinen ese dinero a otros rubros del hogar.

Según las estadísticas del INEC a octubre del año 2021 la tasa de empleo adecuado es del 32%, la tasa de subempleo es del 23,9%, y la tasa de desempleo es del 4,6%, por lo que la empleabilidad en el Ecuador aún sigue siendo un problema social latente, naciendo la propuesta de la Ley de Creación de oportunidades, donde el gobierno intenta fomentar el empleo, creando un régimen alternativo y voluntario con nuevas modalidades de empleo, aunque la asamblea nacional no haya aprobado el proyecto, este se encuentra en revisión

Otra prioridad del gobierno es atraer inversión al Ecuador para dinamizar la economía y aumentar plazas de empleo, quien, mediante alianzas públicas y privadas, creará la secretaría de alianzas públicas y privadas y un marco normativo con incentivos tributarios para las principales actividades económicas y sociales del país como son la agroecología, turismo y salud.

Estudios realizados por el INEC (2012) determinan que, en las áreas urbanas y rurales del Ecuador, se destina un mayor rubro de los gastos en las categorías de: alimentos y bebidas no alcohólicas, transporte, bienes y servicios diversos, prendas de vestir y calzado, restaurantes y hoteles, y en sexto lugar la salud con un porcentaje total del 7,50%, y solo en el área urbana, destinan un 7,3% a esta última categoría. (INEC, 2012).

Social:

Las proyecciones poblacionales del INEC para el año 2020 determina que la población de adultos mayores en el Ecuador es de 1.310.297 personas, y de 315.509 para la provincia del Guayas. En el Ecuador el 70% de los adultos mayores no cuentan con una pensión o seguro social, 6 de cada 10 depende económicamente de sus hijos y 4 de cada 10 reciben ayudas estatales.

Además, los datos de defunciones en los adultos mayores en el Ecuador han tenido un aumento considerable con respecto al año 2019, debido a factores como la pandemia del COVID, donde existieron 73,743 decesos de personas de la tercera edad. Además, el mayor número de defunciones fue de personas de 80 años o más, con un total de 37,758 personas de los cuales 18,470 fueron mujeres y 19,288 hombres.

Según el diario Expansión (2019) la esperanza de vida en Ecuador alcanzó a llegar a los 77,01 años, cifra más alta de la historia, donde las mujeres tienen una esperanza de vida de 79,84 años, mientras que; los hombres 74,28 años. Con estas cifras el Ecuador alcanzó el puesto 57 en el ranking de 192 países, lo que significa que los ecuatorianos tienen una esperanza de vida media alta; pero a causa de la pandemia del COVID-19, la expectativa de vida ha tenido un impacto de 0,17 años menos, debido a que la prevalencia del virus es de 2.92%. (expansión, 2019)

El gobierno nacional está tomando precauciones a causa de la variante Omicron, mediante la intensificación de medidas de bioseguridad, entre las que destacan el 50% de aforo en eventos masivos, controles en los aeropuertos y el refuerzo de la vacuna con una tercera dosis, debido a que Omicron entra en la clasificación de variante de preocupación porque las evidencias sugieren un mayor riesgo de transmisión del virus y un mayor caso de mutaciones.

Tecnológico:

Según los autores Araujo et al. (2017), “La tecnología se presenta como una expresión concreta del avance de la ciencia en el área de la salud en favor del cuidado a la persona anciana en los más diversos servicios de salud” (p. 576). En el Ecuador el uso de la tecnología no ha llegado a todos, el sector menos beneficiado son los adultos mayores, muchos de ellos no saben utilizar aparatos electrónicos, siendo un problema social latente.

Según los autores Sánchez et al. (2007), “La potencialidad de las nuevas tecnologías de información y comunicación para la mejora de la calidad de vida, la autonomía y la seguridad de las personas mayores, lo cual incluye aspectos de vida independiente, tecnologías asistidas, salud electrónica, servicios de emergencia, localización, etc.” (p. 60).

El mercado mundial sobre todo el continente europeo ha desarrollado varias tecnologías denominadas “wearables” para ayudar a la autonomía del adulto mayor, entre los beneficios están: permiten ayudar al consumo de medicamento, levantarse sin problemas de la cama, y apoyar en funciones varias. Las principales tecnologías aplicables al cuidado del adulto mayor y el envejecimiento activo son los sensores ambientales que permiten monitorear los movimientos que realizan los adultos mayores, la comunicación se da a través de informes a los dispositivos portátiles de familiares y cuidadores, previniendo accidentes.

Otras tecnologías que se destacan son el uso de la conectividad entre personas, haciendo que el adulto mayor comparta vivencias con un grupo o red a través del uso de los dispositivos móviles. Para el cuidado y control de la salud los dispositivos portables han marcado un avance importante para los cuidadores porque monitorea las funciones básicas del cuerpo como: ritmo cardíaco, pulso, presión arterial, glucosa, o alguna enfermedad preexistente.

Ecológico:

Entre las iniciativas del nuevo gobierno está la transición ecológica y el manejo eficiente de los recursos naturales, la aplicación de medidas de adaptación y mitigación al

cambio climático, además de la gestión integral de los recursos hídricos. Por lo que las empresas y los proyectos tienen que adaptarse a esta modalidad, es decir, ser amigables al medio ambiente, buscando la optimización de los recursos naturales.

Legal:

En el Ecuador a partir del año 2019 existe la Ley Orgánica de Protección Prioritaria de los Derechos de las personas adultas mayores con el fin de promover el cumplimiento de los derechos que gozan las personas de la tercera edad, sus principales beneficios son: exoneración del 50% de pasaje de transporte, exoneración del 50% del consumo de servicios básicos (agua potable, luz eléctrica, y telefonía), además que las instituciones sin fines de lucro que ayuden y cuiden a los ancianos estarán exoneradas del 50% del pago a los servicios básicos.

Es responsabilidad de la sociedad. Según el Art. 10 de La Ley Orgánica de Protección Prioritaria de los Derechos de las personas adultas mayores (2019):

a) Promover y respetar los derechos de las personas adultas mayores y brindar un trato especial y preferente;

b) Interponer las acciones correspondientes, ante las autoridades competentes y actuar de manera inmediata frente a situaciones de vulnerabilidad que afecten a las personas adultas mayores;

c) Contribuir en la vigilancia y control de las acciones y medidas para su protección;

d) Tener una cultura de respeto y solidaridad hacia las personas adultas mayores;

e) Cumplir con los estándares de calidad y accesibilidad para la prestación de los servicios, de salud, educación y cultura para las personas adultas mayores; y,

f) Proteger de forma prioritaria a las personas adultas mayores en caso de riesgo de desastres naturales o cualesquiera otros eventos negativos que los puedan afectar o poner en riesgo su vida o su integridad.

Tanto la ley orgánica del adulto mayor como el ministerio de inclusión solidaria promueven un envejecimiento activo, donde el adulto mayor sea parte de la sociedad.

Resumen de análisis PESTEL:

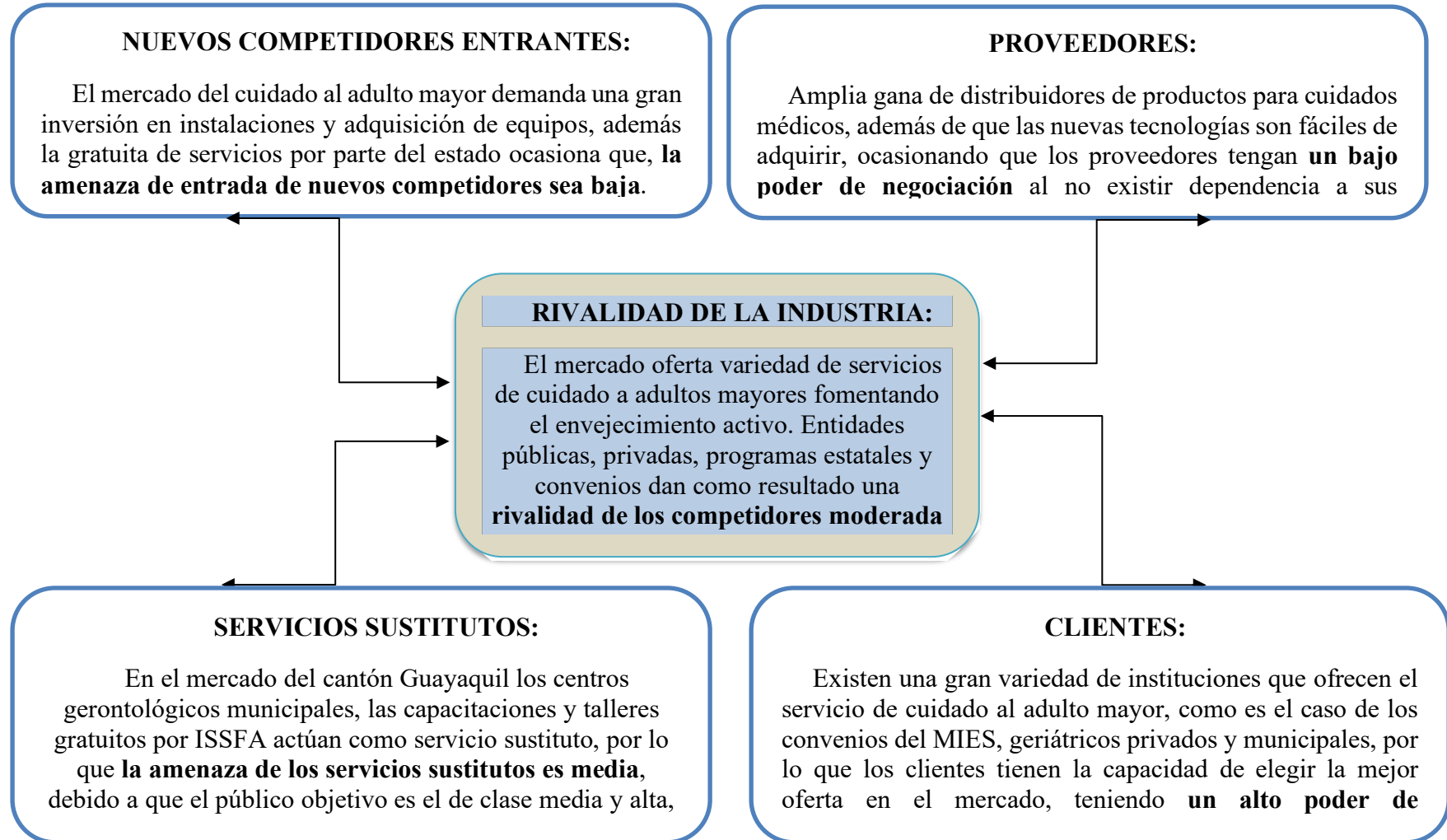
Tabla 4
Resumen de análisis PESTEL

Factores externos	Oportunidades	Amenazas
Políticos	El Estado ecuatoriano impulsa políticas públicas a favor de las personas de la tercera edad con un enfoque de envejecimiento activo y saludable. Apoyo a la productividad local.	El Ministerio de Inclusión Social impulsa programas gratuitos “Mis Mejores Años” a favor de los adultos mayores.
Económicos	El gobierno impulsa medidas económicas para disminuir el valor de la canasta básica. Los hogares urbanos destinan el 7,3% de sus gastos a la salud, esta categoría está en el sexto lugar.	El país aún no se recupera de la crisis provocada por la pandemia del COVID -19. La empleabilidad sigue siendo un problema social latente.
Sociales	El 70% de los adultos mayores no cuentan con seguro social. Alto porcentaje de adultos mayores en la provincia del Guayas. Presencia de centros de instrucción de enfermería y voluntariado.	Esperanza de vida en el Ecuador ha disminuido en 0,17 años, debido al virus del COVID-19. Posible llegada de la variante Omicron, ocasiona intensificación de medidas de bioseguridad.
Tecnológicos	Desarrollo de varias tecnologías denominadas “wearables” ayudan a la autonomía del adulto mayor. El uso de la tecnología contribuye al cuidado de la salud de los adultos mayores.	En el Ecuador el uso de la tecnología no ha llegado a todos, el sector menos beneficiado son los adultos mayores.
Ecológicos	El gobierno impulsa la transición ecológica y manejo eficiente de los recursos naturales. Los proyectos deben ser amigables al medio ambiente.	
Legales	Existencia de la Ley Orgánica de Protección Prioritaria de los Derechos de las personas adultas mayores. Corresponsabilidad de la sociedad a promover los derechos del adulto mayor.	Instituciones sin fines de lucro que cuiden a adultos mayores estarán exonerados del 50% del pago a los servicios básicos.

Fuente: (Ley Orgánica de las personas adultas mayores, 2019)

3.4. Fuerzas de Porter:

Figura 15
Fuerzas de Porter



Fuente: (Donawa Torres & Morales Martínez, 2018)

3.5. Análisis Foda:

Tabla 5
Análisis Foda

Análisis interno	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>Conocimiento técnico de gerencia y giro de negocio.</p> <p>Infraestructura con amplio espacio.</p> <p>Equipos médicos de calidad.</p> <p>Personal profesional competente.</p> <p>Infraestructura adecuada con señaléticas y normas de seguridad.</p> <p>Oferta transporte de ida y vuelta.</p> <p>Filosofía empresarial amigable con los grupos menos beneficiados.</p> <p>Cumplimiento de estándares de calidad.</p> <p>Ofrece valor agregado.</p>	<p>Capital de trabajo.</p> <p>Indicadores de productividad y rentabilidad.</p> <p>Adquisición limitada de tecnologías europeas.</p> <p>Una sola instalación.</p> <p>Atención de medicina general, no se atiende todas las áreas.</p> <p>Disponibilidad de pocos buses de transporte.</p>
Análisis externo	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p>El Estado ecuatoriano impulsa políticas públicas a favor de las personas de la tercera edad con un enfoque de envejecimiento activo y saludable.</p> <p>Apoyo a la productividad local.</p> <p>El gobierno impulsa medidas económicas para disminuir el valor de la canasta básica.</p> <p>Los hogares urbanos destinan el 7,3% de sus gastos a la salud, la categoría está en sexto lugar.</p> <p>El 70% de los adultos mayores no cuentan con seguro social.</p> <p>Alto porcentaje de adultos mayores en la provincia del Guayas.</p> <p>Presencia de centros de instrucción de enfermería y voluntariados.</p> <p>Desarrollo de varias tecnologías “wearables” ayudan a la autonomía del adulto mayor.</p> <p>El uso de la tecnología contribuye al cuidado de la salud de los adultos mayores.</p> <p>El gobierno impulsa la transición ecológica y manejo eficiente de los recursos naturales.</p> <p>Los proyectos deben ser amigables al medio ambiente.</p> <p>Existencia de la Ley Orgánica de Protección Prioritaria de los Derechos de las personas adultas mayores.</p> <p>Corresponsabilidad de la sociedad a promover los derechos del adulto mayor.</p>	<p>El Ministerio de Inclusión Social impulsa programas gratuitos “Mis Mejores Años” a favor de los adultos mayores.</p> <p>El país aún no se recupera de la crisis provocada por la pandemia del COVID -19.</p> <p>La empleabilidad sigue siendo un problema social latente.</p> <p>Esperanza de vida en el Ecuador ha disminuido en 0,17 años, debido al virus del COVID-19.</p> <p>Posible llegada de la variante Omicron, ocasiona intensificación de medidas de bioseguridad.</p> <p>Amplio número de competidores.</p> <p>En el Ecuador el uso de la tecnología no ha llegado a todos, el sector menos beneficiado son los adultos mayores.</p> <p>Instituciones sin fines de lucro que cuiden a adultos mayores estarán exonerados del 50% del pago a los servicios básicos.</p> <p>Ausencia de normas establecidas.</p>

Fuente: (Acurio Armas, Peñafiel Nivela, Manosalvas Gómez, & Burbano Castro, 2020)

Matriz Foda para la formulación de estrategias:

Tabla 6



Matriz Foda para la formulación de estrategias

<p style="text-align: center;">FACTORES EXTERNOS</p> <p style="text-align: center;">FACTORES INTERNOS</p>	<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES (O)</p>	<p style="text-align: center;">AMENANZAS</p>
<p style="text-align: center;">FORTALEZAS (F)</p>	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIAS (FO)</p>	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIAS (FA)</p>
<p style="text-align: center;">DEBILIDADES (D)</p>	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIAS (DO)</p>	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIAS (DA)</p>
<p>F1. Conocimiento técnico de gerencia y giro de negocio. F2. Infraestructura con amplio espacio. F3. Equipos médicos de calidad. F4. Personal profesional competente. F5. Infraestructura adecuada con señaléticas y normas de seguridad y bioseguridad. F6. Oferta de transporte de ida y vuelta. F7. Filosofía empresarial amigable con los grupos más vulnerables. F8. Cumplimiento de estándares de calidad. F9. Ofrece valor agregado. F10. Oferta de servicios varios como: alimentación y actividades lúdicas.</p>	<p>O1. El estado ecuatoriano impulsa políticas públicas a favor de las personas de la tercera edad con un enfoque de envejecimiento activo saludable. O2. Apoyo a la productividad local. O3. El gobierno impulsa medidas económicas para disminuir el valor de la canasta básica. O4. Los hogares urbanos destinan el 7,3% de sus gastos a la salud, esta categoría está en el sexto lugar. O5. El 70% de los adultos mayores no cuentan con seguro social. O6. Alto porcentaje de adultos mayores en la provincia del Guayas. O7. Presencia de centros de instrucción de enfermería y voluntariados. O8. Desarrollo de varias tecnologías denominadas “wearables” que ayudan a la autonomía del adulto mayor. O9. El uso de la tecnología contribuye al cuidado de la salud de los adultos mayores. O10. El gobierno impulsa la transición ecológica y manejo eficiente de los recursos naturales. O11. Los proyectos deben ser amigables al medio ambiente. O12. Existencia de la Ley Orgánica de Protección Prioritaria de los Derechos de las personas adultas mayores. O13. Corresponsabilidad de la sociedad a promover los derechos del adulto mayor.</p> <p>F7/O7: Impulsar acuerdos con instituciones de voluntariados y prácticas de enfermería que permitan la atención de los adultos mayores que no puedan costear los servicios profesionales. F9/O8: Utilización de tecnologías que promuevan el uso de dispositivos a los adultos mayores para ayudar a su autonomía.</p>	<p>A1. El Ministerio de Inclusión Social impulsa programas gratuitos “Mis mejores años” a favor de los adultos mayores. A2. El país aún no se recupera de la crisis provocada por la pandemia del COVID-19. A3. La empleabilidad sigue siendo un problema social latente. A4. Esperanza de vida en el Ecuador ha disminuido en 0,17 años, debido al virus del COVID-19. A5. Posible llegada de la variante Omicron ocasiona intensificación de medidas de bioseguridad. A6. Amplio número de competidores. A7. En el Ecuador el uso de la tecnología no ha llegado a todos, el sector menos beneficiado son los adultos mayores. A8. Instituciones sin fines de lucro que cuiden a adultos mayores estarán exonerados del 50% del pago a los servicios básicos.</p> <p>F1/A1: Aprovechamiento de los conocimientos técnicos de la gerencia para brindar la mejor experiencia del servicio de atención y cuidado del adulto mayor. F5/A8: Ofertar un servicio integral para ser competitivos en el mercado de la provincia del Guayas.</p>
<p>D1. Capital de trabajo. D2. Indicadores de productividad y rentabilidad. D3. Adquisición limitada de tecnologías europeas. D4. Una sola instalación. D5. Atención únicamente de medicina general, no se atiende todas las áreas. D6. Disponibilidad de pocos buses de transporte. D7. Ausencia de normas establecidas.</p>	<p>D5/O1: Convenios a largo plazo con instituciones públicas para ofertar servicio de atención médica en diversas áreas. D3/O9: Importación de tecnologías europeas para el cuidado y control de la salud del adulto mayor.</p>	<p>D4/A6: Implementar a largo plazo una sucursal en la zona sur de la ciudad de Guayaquil. A5/D5: Establecimiento de políticas para el cumplimiento de las normas de bioseguridad establecida por los gobiernos.</p>

Fuente: (Acurio Armas, Peñafiel Nivelá, Manosalvas Gómez, & Burbano Castro, 2020)

3.6. Matriz BCG

Matriz BCG de Home Care

		Participación en el mercado	
		Alta	Baja
Crecimiento	Alta	<p>Servicio estrella</p> <p>★</p> <p>Servicios complementarios a la atención y cuidado de los adultos mayores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actividades lúdicas e iniciación a la tecnología. 	<p>Servicio Interrogante</p> <p>?</p> <p>Cuidado de mascotas, sitio amigable con las mascotas (este servicio no lo oferta ningún centro gerontológico en la ciudad)</p> 
	Bajo	<p>Servicio vaca lechera</p> <p>🐄</p> <p>Centro gerontológico: Cuidado médico, psicológico y atención al adulto mayor.</p> 	<p>Servicio perro</p> <p>🐕</p> <p>Servicio ambulatorio, aunque no genera mayores ingresos para la organización contribuye a la propuesta de valor (este servicio no lo oferta ningún centro gerontológico en la ciudad)</p> 

Fuente: (Acurio Armas, Peñafiel Nivel, Manosalvas Gómez, & Burbano Castro, 2020)

3.7. Marketing mix:

Estrategia de Servicio:

Los servicios que ofrece el centro Home Care es el traslado de los adultos mayores desde su domicilio hasta el centro, alimentación, tinturado, podología, gimnasia, servicios de salud y psicología. Además, tiene como propuesta de valor ser amigable con los animales, por lo que se oferta el cuidado de las mascotas de las personas de la tercera edad.

Tabla 7
Descripción de servicios ofertados

Servicios ofertados	Detalle
Traslado de adultos mayores.	Movilización segura de los adultos mayores desde su lugar de residencia hasta el centro y viceversa, a través del uso de vehículos de transporte escolar. Solucionando el problema de falta de tiempo de los familiares para acudir a los centros de cuidado del adulto mayor.
Cuidado del adulto mayor.	Estos cuidados tienen como finalidad aportar una vida digna a los adultos mayores, con personal profesional de calidad en las áreas de: <ul style="list-style-type: none"> ● Medicina general. ● Fisiatría. ● Enfermería. ● Psicología
Alimentación y actividades lúdicas - físicas.	Alimentación (incluye desayuno, almuerzo, y break) según lo establezca su dieta. Actividades lúdicas y físicas: Tinturado de cabello, podología, gimnasia, juegos didácticos.
Cuidado de las mascotas.	Este servicio es solo para los adultos mayores que tienen membresía en el centro, y para acceder a este servicio, tendrán que pagar otro valor adicional. Incluye cuidados veterinarios, baño medicado, corte de uñas, peinado, y paseo.
Veterinaria	Para las mascotas habrá el servicio veterinario básico. Casos mayores no serán atendidos.

Elaboración: Elaboración propia

Estrategia de precio:

Por el cuidado integral del adulto mayor incluida la alimentación, transporte y actividades lúdicas, los familiares de los adultos mayores deberán cancelar \$350,00 mensuales por el servicio integral de lunes a viernes.

Para el cuidado de las mascotas, se deberá cancelar \$100,00 mensuales por cada mascota, este servicio está disponible de lunes a viernes en horarios de 8am a 5 pm, por ningún motivo una mascota deberá quedar internada en el centro. De ser el caso deberá ser trasladada a un centro de veterinaria de la ciudad.

Estrategia de plaza:

Al tratarse de un servicio, los canales de atención a los interesados de adquirir la membresía, podrá ser virtual o físico.

Canal virtual: Contenido publicitario en redes sociales, que tendrán los contactos telefónicos, para la interacción de los asesores y clientes potenciales, donde se detallará toda la propuesta de valor. Los interesados podrán pagar la membresía mediante transferencia bancaria a la cuenta del centro, y automáticamente se le dará el pase virtual para un mes, llenando el formulario con datos básicos del adulto mayor.

Canal Físico: Los interesados podrán contratar el servicio acudiendo directamente a el centro, donde será atendido por la recepción, se llenará el formulario de datos básicos del adulto mayor y firmará el contrato de servicios. Para obtener el pase de membresía mensual deberá cancelar la totalidad del mes.

Estrategia de promoción:

La estrategia de promoción y comunicación del proyecto tiene como objetivo completar los cupos de membresía al año, el centro tendrá la capacidad de atender hasta 80 adultos mayores, por lo que la meta para finales del primer año es tener al menos 55 adultos con membresía.

Las estrategias establecidas para la consecución del objetivo son:

Publicitar contenido diario en las redes sociales, las escogidas son Facebook e Instagram, las dos más usadas en los últimos años.

Presentación de propuesta de valor a los empleados de empresas del sector: Se visitará las empresas del sector y se explicará todos los beneficios del proyecto a este público que tiene los medios económicos para adquirir el servicio para los familiares adultos mayores.

Ferias presenciales: El centro tendrá un espacio en las diversas ferias de la ciudad para publicitar los servicios que se oferta en el centro.

Promoción de ventas:

El centro tendrá un paquete Premium para los socios que compren una membresía anual, es decir aquellos que pagan por adelantado el valor equivalente a los 12 primeros meses, recibiendo un descuento del 10% del total.

Aquellas personas que obtengan membresía para dos personas, una vez que ellas cumplan tres meses ininterrumpidos siendo socios, recibirán un descuento del 5% del pago total del mes. Esta promoción será cancelada cuando uno de los socios deje de ser miembro.

Para los socios con mayor antigüedad, se ofrecerá el paquete de descuento del 12% de su membresía mensual. Para obtener esta promoción deberá haber adquirido su membresía al menos por dos años ininterrumpidos.

Las estrategias para motivar a los adultos mayores a seguir adquiriendo el servicio son: celebración de cumpleaños del mes, celebración de aniversario de bodas para las parejas adquirida, tarde de karaoke y bingo.

La inauguración del centro tendrá artista nacionales invitados, quienes alegraran la velada con música, arte, y baile.

4. Capítulo IV: Estudio Administrativo y Legal:

4.1. La empresa:

La empresa Home Care es una sociedad anónima que tiene como finalidad incentivar el envejecimiento activo de los adultos mayores, como propuesta de solución a la falta de tiempo de los familiares para el cuidado de los mayores del hogar. Ofertando los servicios de cuidado, traslado, alimentación y envejecimiento activo de los adultos mayores, como valor agregado tiene el cuidado y alimentación de las mascotas de los socios.

La propuesta de valor de la compañía es la calidad del servicio, por lo que ofrece el cuidado integral del adulto mayor, con profesionales de primera, infraestructura adecuada, transporte seguro y personal confiable. Cuenta con 17 colaboradores y 2 accionistas, uno de ellos con la función de gerencia.

4.2. Constitución de la empresa:

La ley de compañías (2017) en su Sección VI De La Compañía Anónima en su artículo 146 informa:

La compañía se constituirá mediante escritura pública que se inscribirá en el Registro Mercantil del cantón en el que tenga su domicilio principal la compañía. La compañía existirá y adquirirá personalidad jurídica desde el momento de dicha inscripción. La compañía solo podrá operar a partir de la obtención del Registro Único de Contribuyentes en el SRI. Todo pacto social que se mantenga reservado, será nulo.

Según la legislación nacional se deben hacer los siguientes trámites para poder constituir legalmente a la empresa como una sociedad anónima y empezar funciones:

Tabla 8

Descripción de trámites para constituir una empresa

Acciones	Actividades claves	Entidad reguladora	Trámite	Costos
Reservar el nombre de la compañía anónima.	Seleccionar un nombre para la compañía que no exista.	Superintendencia de compañías.	Presencial/Virtual	\$0,00

Elaboración de estatutos de la empresa.	Elaboración del contrato de sociedad anónima para las compañías.	Estudio jurídico privado	Presencial	\$400,00
Apertura de la cuenta de integración de capital para los socios.	Creación de la cuenta con depósito inicial. Obtención del certificado de cuentas de integración de capital.	Banco del Sector financiero nacional.	Presencial	\$800,00
Elevar a escritura pública	Entrega de documentos solicitantes: Reserva del nombre, certificado de cuenta de integración de capital, minuta con los estatutos.	Notaría Pública	Presencial/Virtual	\$277,54
Aprueba el estatuto.	Aprobación de la escritura pública.	Superintendencia de compañías.	Presencial/Virtual	\$106,79
Publicación en diario a nivel nacional.	Publicación del extracto.	Cualquier diario a nivel nacional.	Virtual.	\$81,24
Obtención de permisos municipales	Pago de patente municipal	Ilustre Municipalidad de Guayaquil	Presencial	\$10,00
Inscripción de la compañía	Inscripción en el Registro Mercantil.	Registro Mercantil.	Presencial/Virtual.	\$0,00
Junta de accionistas	Nombrar representantes legales.	Organización de la compañía.	Presencial	\$0,00
Inscripción del nombramiento del representante legal	Inscripción a más tardar 30 días posteriores a la elección.	Registro mercantil	Presencial/Virtual	\$0,00
Obtención del RUC	Aperturar RUC de la compañía	Servicios de Rentas Interna	Presencial	\$0,00

Obtención de la carta para el banco	Entrega de la carta al banco.	Superintendencia de Compañías	Presencial	\$0,00
Obtención de protección de la marca	Registro de solicitud de protección de marca.	Servicio Nacional de Derechos Intelectuales	Virtual	\$224,00

Fuente: (Congreso Nacional, 1999)

4.3 Tipo de empresa.

La empresa HOME CARE, será constituida legalmente como una sociedad anónima, con aporte de dos accionistas, y parte del capital de trabajo será financiado a través de un préstamo financiero.

La Ley de compañías (2017) en su Sección VI De La Compañía Anónima en su artículo 143 informa:

La compañía anónima es una sociedad cuyo capital, dividido en acciones negociables, está formado por la aportación de los accionistas que responden únicamente por el monto de sus acciones.

Las sociedades o compañías civiles anónimas están sujetas a todas las reglas de las sociedades o compañías mercantiles anónimas.

La ley de compañías (2017) en su Sección VI De La Compañía Anónima en su artículo 146 informa:

La compañía se constituirá mediante escritura pública que se inscribirá en el Registro Mercantil del cantón en el que tenga su domicilio principal la compañía. La compañía existirá y adquirirá personalidad jurídica desde el momento de dicha inscripción. La compañía solo podrá operar a partir de la obtención del Registro Único de Contribuyentes en el SRI. Todo pacto social que se mantenga reservado, será nulo.

4.4 Logotipo:

Figura 16
Logotipo



Fuente: Elaboración propia.

La empresa HOME CARE S.A. presenta como logotipo una imagen que representa la unión de los adultos mayores en un ambiente sano y de libre esparcimiento, informando al público objetivo que aquellos socios que obtengan una membresía se sentirán como en casa, donde la salud y el envejecimiento activo es la prioridad.

El nombre HOME CARE se da por su traducción al idioma español, es decir “Cuidados en el Hogar”, porque se pretende que los socios se sientan como en casa, es por ello que en el logotipo existe un hogar conformado por adultos mayores de ambos sexos, y unas manos que simbolizan el cuidado de los profesionales a las personas de la tercera edad, manteniendo un corazón sano.

El slogan de la empresa es:

Figura 17
Slogan

“Somos tu segundo hogar”

Fuente: Elaboración propia.

Uso de colores del logotipo:

Negro: Dar elegancia a la marca y ofertar servicios a la clase social que tiene recursos para pagar la membresía.

Blanco: Usado para el fondo expresando la amplitud de espacio existente.

Celeste: Utilizado para expresar seguridad, paz, tranquilidad y armonía.

Finalidad del logotipo:

Representar un servicio exclusivo y de calidad para los adultos mayores.

4.5. Planeación Estratégica de la empresa:

4.5.1. Misión.

1. ¿Cuál es el negocio en el que está esta empresa?

Es un centro gerontológico ambulatorio amigable que brinda el servicio del cuidado al adulto mayor en diferentes aspectos de su vida, asegurando el envejecimiento activo, a través de actividades lúdicas y físicas, donde las personas de la tercera edad puedan socializar y divertirse en un ambiente de libre esparcimiento en la zona norte de la ciudad de Guayaquil.

2. ¿A quién sirve?

El servicio está destinado a las personas de la tercera edad, mujeres y hombres que tenga 65 años en adelante, de la ciudad de Guayaquil, preferentemente de la zona norte.

3. ¿Cómo va a cumplir su función?

Con seguridad, personal calificado, enfermeros, psicólogos, choferes profesionales, convenios con instituciones privadas para realizar voluntariados, además de contar con instalaciones adecuadas, materiales didácticos y equipos de primera.

4. ¿Para qué lo hacemos?

Para promover el envejecimiento activo y el fortalecimiento del cuidado de la salud mental, física y motriz de las personas de la tercera edad, satisfaciendo la demanda actual de ancianos que no son atendidos con servicios de primera.

MISIÓN:

“Somos un centro gerontológico ambulatorio amigable que sirve a la comunidad adulta mayor de la ciudad de Guayaquil con el servicio de cuidado de la salud mental, física y motriz, satisfaciendo la demanda actual de la zona norte de la ciudad, con seguridad, profesionales competentes, instalaciones adecuadas, convenios con instituciones privadas, materiales didácticos y equipos de primera, promoviendo así el envejecimiento activo”.

4.5.2. Visión:

1. ¿Cuál es la imagen futura que queremos proyectar de nuestra empresa?

Ser reconocidos como el centro gerontológico ambulatorio amigable preferido por las familias de los adultos mayores de la ciudad de Guayaquil, por el valor agregado que ofrece al recibir mascotas, servicios de transporte y otros servicios complementarios.

2. ¿Cuáles son nuestros deseos o aspiraciones?

Satisfacer con responsabilidad e innovación las demandas del paciente, haciendo que se sientan cómodos, felices y miembros activos de la sociedad, adaptando tendencias del mercado.

3. ¿Hacia dónde nos dirigimos?

Expandir los servicios a la zona sur de la ciudad, con la creación de otro centro gerontológico ambulatorio y ofertar servicios de cuidado en casa.

4. ¿Hacia dónde queremos llegar?

Complementar los servicios con instalaciones clínicas para que los pacientes puedan tener atención y controles médicos a través de convenios con el estado, convirtiéndonos en un centro de prestaciones del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, con la condición de solo tratar a personas de la tercera edad.

VISIÓN:

“Ser el centro gerontológico ambulatorio amigable preferido de las familias de los adultos mayores de la ciudad de Guayaquil, satisfaciendo con responsabilidad la demanda actual con un servicio innovador, cómodo, de calidad y expandiendo la atención a la zona sur a través de convenios públicos para el aseguramiento de cuidados integrales a los pacientes convirtiéndolos en miembros activos y felices de la sociedad.”

4.5.3. Valores:

Calidad: Otorgar cuidados físicos, mentales y motrices de primera para que el paciente se sienta activo, y pueda recorrer las amplias instalaciones.

Comodidad: Mantener los vehículos y las instalaciones limpias, en perfecto orden, con los equipos funcionando, y el personal presto a atender cada una de las necesidades existentes, donde los pacientes se sientan cómodos desde la visita a sus hogares hasta el término del día.

Competitividad: El centro gerontológico está a la altura de los centros existentes de la ciudad, con profesionales competentes, instalaciones amplias, equipos y materiales didácticos de primera, además posee el servicio de transporte y cuidado de las mascotas.

Innovación: El centro estará en una constante mejora, adaptándose a las tendencias del mercado, adquiriendo equipos y materiales a la vanguardia, con la finalidad de brindar el mejor servicio de la ciudad.

Responsabilidad: Atención a las necesidades de los adultos mayores durante toda su visita al centro gerontológico, a través de la contratación de personal competente.

Seguridad: El cuidado de la seguridad de los adultos mayores y del personal es la prioridad del centro, por lo que las instalaciones están debidamente señalizadas, existen cámaras de seguridad, guardianía.

Servicio: Ofertar una atención de primera a las personas de la tercera edad, a través de profesionales competentes, instalaciones de primera, actividades lúdicas, traslado de ida y vuelta, alimentación y cuidado de las mascotas.

4.5.4. Objetivos.

Se plantean los siguientes objetivos estratégicos:

1) Ofertar el servicio líder de cuidado a pacientes de la tercera edad mediante el uso de instalaciones adecuadas, vehículos seguros, equipos de primera y personal profesional competente para el fomento del envejecimiento activo.

2) Ser una empresa amigable a la comunidad guayaquileña a través de voluntariados y programas denominados apadrina a un adulto mayor para la atención de los menos privilegiados.

3) Alcanzar una mayor competitividad en el mercado a través de convenios institucionales públicos para la oferta de servicios de cuidados médicos especializados a pacientes de la tercera edad.

4.5.5. Políticas.

Políticas para el objetivo 1:

- Contratar a personal calificado que cumplan con el perfil establecido por talento humano.
- Adquirir vehículos escolares que reúnan las características necesarias para transportar a las personas con seguridad.
- Alquilar instalaciones con espacio suficiente para que los adultos mayores puedan transitar libremente.
- Comprar equipos de enfermería, médicos y de salud en general que sean de mejor calidad.

- Cada colaborador deberá leer manuales, políticas y filosofía empresarial del centro para que sus actitudes sean direccionadas hacia el cumplimiento los valores de la organización.

Políticas para el objetivo 2:

- Por la inscripción de 12 socios que paguen las cuotas de membresía mensuales por 3 meses ininterrumpidos, se dará la beca de membresía a un adulto mayor de escasos recursos económicos, el cual recibirá los mismos beneficios.
- Empresas o personas naturales que deseen apadrinar a un adulto mayor, tendrán el beneficio de publicitar su marca a través de las redes sociales de la empresa.
- Aceptar voluntarios y practicas Preprofesionales para el área de enfermería (máximo un voluntario por cada 10 adultos mayores).
- Se permitirán visitas de instituciones y personas, previa aprobación de solicitud.

Políticas para el objetivo 3:

- Convenios con entidades públicas para diversificar la oferta del centro (los socios que hagan uso de ellas, deberán cancelar un rubro adicional).

4.5.6. Estrategias.

Después de analizar los factores internos y externos, se crean estrategias formuladas en la matriz FODA, entre las que destacan:

F7/O7: Impulsar acuerdos con instituciones de voluntariados y prácticas de enfermería que permitan la atención de los adultos mayores que no puedan costear los servicios profesionales.

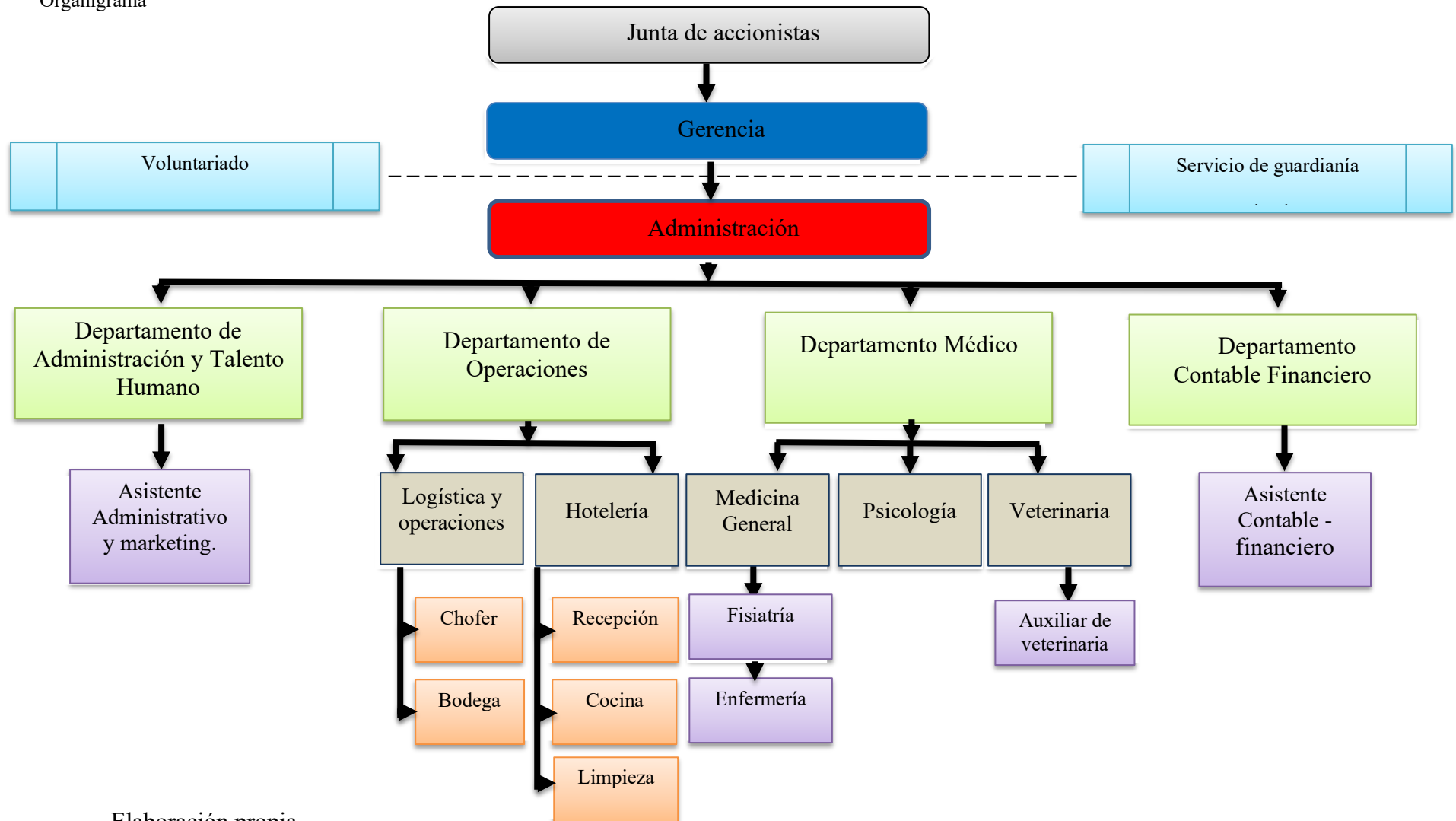
D5/O1: Convenios a largo plazo con instituciones públicas para ofertar servicios de atención médica en diversas áreas.

F5/A8: Ofertar un servicio integral para ser competitivos en el mercado de la provincia del Guayas.

4.6. Organización.

4.6.1. Organigrama.


Figura 18
Organigrama





Elaboración propia.


4.6.2. Puestos.


Tabla 9
Identificación del cargo.


	IDENTIFICACIÓN DEL CARGO
Denominación del cargo:	Gerente
Dependencia o supervisado por:	Junta de accionista
Número de cargos:	1
Unidad Administrativa:	Gerencia.
Rol:	Administrativo
Instrucción Formal requerida	
Nivel de Instrucción:	Tercer Nivel
Área de conocimiento:	Dirección Administrativa
Experiencia Laboral	
Tiempo de experiencia:	3 años en adelante
Especificidad del puesto:	<ul style="list-style-type: none"> ● Disponer de acciones en la Compañía. ● Planificación estratégica.
Condiciones del cargo	
Sueldo:	\$900,00 y beneficios de ley.
Jornada laboral:	40 horas a la semana (8 horas diarias)
Sexo:	Masculino / Femenino
Puestos a su cargo:	18.
Capacitación requerida para el cargo	
Temática de la Capacitación:	Administración, planeación estratégica, dirección financiera, y liderazgo.
Descripción básica del cargo	
<p>El gerente de la compañía tendrá como principal responsabilidad la planificación estratégica y dirección administrativa del centro, por lo que deberá liderar, revisar y aprobar todos los proyectos y propuestas. Está a cargo de todos los demás puestos de trabajo, además como accionista y representante legal de la empresa, conformará la junta directiva de socios con los demás accionistas.</p>	
Funciones Específicas del cargo	
<p>El gerente deberá cumplir con las siguientes funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Presentar informe trimestral a la junta de accionistas. ● Convocar a la junta de accionistas, a reuniones extraordinarias, de ser necesario. ● Aprobar la contratación de los colaboradores, incluye seguimiento del proceso de selección, entrevista final y reunión con el encargado de talento humano. ● Realizar la planeación estratégica de la compañía. ● Evaluar y analizar los estados financieros anuales. ● Conseguir acuerdos estratégicos con entidades estatales y privadas con el fin de diversificar actividades. ● Crear y mantener relaciones de confianza con gerentes de las empresas del sector para presentación del proyecto. ● Resolver conflictos internos mediante procesos de mediación. ● Llevar el proceso administrativo de la empresa en conjunto con el administrador. ● Proponer mejoras en la compañía con enfoque holístico. 	


	IDENTIFICACIÓN DEL CARGO
Denominación del cargo:	Administrador
Dependencia o supervisado por:	Junta de accionista y Gerencia
Número de cargos:	1
Unidad Administrativa:	Administración.
Rol:	Administrativo
Instrucción Formal requerida	
Nivel de Instrucción:	Tercer Nivel
Área de conocimiento:	Administración de empresas, dirección financiera.
Experiencia Laboral	
Tiempo de experiencia:	3 años en adelante
Especificidad del puesto:	<ul style="list-style-type: none"> ● Proceso administrativo.
Condiciones del cargo	
Sueldo:	\$800,00 y beneficios de ley.
Jornada laboral:	40 horas a la semana (8 horas diarias)
Sexo:	Masculino/Femenino
Puestos a su cargo:	17
Capacitación requerida para el cargo	
Temática de la Capacitación:	Administración, Finanzas.
Descripción básica del cargo	
<p>El administrador de la compañía tendrá como principal función la de llevar el proceso administrativo conforme lo estipula la planeación estratégica y los manuales de operación. Debe en conjunto al gerente general tomar decisiones acertadas que rumben al éxito comercial, por lo que se reunirá periódicamente en mesas de trabajo para llegar a propuestas de mejoras con enfoque holístico en las juntas de accionistas.</p>	
Funciones Específicas del cargo	
<p>El administrador deberá cumplir con las siguientes funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Supervisión de la primera línea de trabajo. ● Llevar el proceso administrativo de la organización. ● Comunicación descendente directa a los colaboradores. ● Toma de decisiones en conjunto a gerencia para el cumplimiento de metas propuestas por la junta de accionistas. ● Acudir a la junta de accionista, no tendrá derecho a voto, pero expondrá las propuestas de valor y rendirá cuenta de lo conseguido en el año. ● Creación de alianzas estratégicas para el cumplimiento de la misión y visión empresarial. ● Revisión de los estados financieros de manera mensual, y anual con el gerente y junta de accionistas. ● Presentar informe mensual a la gerencia. ● Reunión con los encargados de cada departamento. ● Atender reclamos, sugerencias, y demás de los socios y familiares. ● Acudir a actividades de los adultos mayores cuando sea necesario. ● Convocar a la junta de accionistas, a reuniones extraordinarias, de ser necesario. ● Resolución de conflictos interno. 	


	IDENTIFICACIÓN DEL CARGO
Denominación del cargo:	Director de talento humano
Dependencia o supervisado por:	Junta de accionista, Gerencia y Administración.
Número de cargos:	1
Unidad Administrativa:	Talento Humano.
Rol:	Dirección de Talento Humano.
Instrucción Formal requerida	
Nivel de Instrucción:	Tercer Nivel
Área de conocimiento:	Administración de talento humano, dirección organizacional, psicología.
Experiencia Laboral	
Tiempo de experiencia:	2 años en adelante
Especificidad del puesto:	<ul style="list-style-type: none"> ● Dirección de talento humano.
Condiciones del cargo	
Sueldo:	\$600,00 y beneficios de ley.
Jornada laboral:	40 horas a la semana (8 horas diarias)
Sexo:	Masculino/Femenino
Puestos a su cargo:	16
Capacitación requerida para el cargo	
Temática de la Capacitación:	Psicología, portales de entidades del estado, dirección de talento humano.
Descripción básica del cargo	
<p>El director de talento humano tendrá como principal función la elaboración y gestión de manuales de contratación, procesos de selección y reclutamiento del personal. Además de la creación de planes y proyectos de capacitación, mantenimiento e higiene del personal, deberá mediar entre compañeros y hacer respetar las políticas organizacionales, con el propósito de cumplir metas e indicadores laborales.</p>	
Funciones Específicas del cargo	
<p>El director de talento humano tendrá las siguientes funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Supervisión del personal de primera línea y de los colaboradores de cada departamento. ● Diseñar y ejecutar los procesos de reclutamiento, selección y contratación del personal. ● Liderar reuniones del personal para comunicación de toma decisiones. ● Llenar los puestos de trabajo. ● Elaboración de los manuales de talento humano. ● Cumplir y hacer cumplir con las políticas de talento humano. ● Preparar informe mensual para el administrador sobre las novedades en el área. ● Supervisar directamente al asistente administrativo (quién tendrá a cargo la ejecución de tareas propias del área). ● Diseñar y ejecutar los programas y proyectos de capacitación, mantenimiento e higiene del personal. ● Elaborar los indicadores de talento humano. ● Además del cargo. 	

	IDENTIFICACIÓN DEL CARGO
Denominación del cargo:	Director de operaciones
Dependencia o supervisado por:	Junta de accionista, Gerencia, Administración y Talento Humano.
Número de cargos:	1
Unidad Administrativa:	Operaciones.
Rol:	Dirección de Operaciones.
Instrucción Formal requerida	
Nivel de Instrucción:	Tercer Nivel
Área de conocimiento:	Hotelería y turismo, dirección de operaciones y logística interna.
Experiencia Laboral	
Tiempo de experiencia:	2 años en adelante
Especificidad del puesto:	<ul style="list-style-type: none"> ● Dirección de operaciones. ● Hotelería y turismo.
Condiciones del cargo	
Sueldo:	\$600,00 y beneficios de ley.
Jornada laboral:	40 horas a la semana (8 horas diarias)
Sexo:	Masculino/Femenino
Puestos a su cargo:	5
Capacitación requerida para el cargo	
Temática de la Capacitación:	Logística interna, cadena de valor y hotelería y turismo.
Descripción básica del cargo	
<p>El director de operaciones es un profesional en el área de la hotelería y turismo cuya función principal es la de hacer cumplir y cumplir con el proceso de operaciones, tal y como lo dictamina la cadena de valor, ejecutando y supervisando cada una de las actividades de su personal a cargo, área de recepción, cocina, limpieza, transporte y bodega. El propósito del cargo es brindar la mejor experiencia a los adultos mayores con el cumplimiento de cada una de las actividades.</p>	
Funciones Específicas del cargo	
<p>El director de operaciones tendrá las siguientes funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Supervisión de las actividades que se realizan en su área de trabajo. ● Supervisión a los choferes en ruta, área de trabajo, cumplimiento de horarios. ● Supervisión al bodeguero, donde llevará un control de los inventarios médicos e insumos alimenticios. ● Supervisión a la recepción (deberá llevar un registro de quejas, y sugerencias). ● Supervisión al área de cocina y limpieza. ● Adquirir insumos y equipos médicos cuando sea necesario. ● Comprar los alimentos e ingredientes para la semana. ● Llevar un control de los equipos y activos de la empresa. ● Procesos de depreciación de equipos. ● Toma de decisiones en su área de trabajo, bajo el enfoque de descentralización. ● Planificar y ejecutar actividades lúdicas. ● Presentar informe mensual del área de trabajo al administrador. ● Demás del cargo. 	


	IDENTIFICACIÓN DEL CARGO
Denominación del cargo:	Médico general
Dependencia o supervisado por:	Junta de accionista, Gerencia, Administración y Talento Humano.
Número de cargos:	1
Unidad Administrativa:	Médica.
Rol:	Dirección de medicina.
Instrucción Formal requerida	
Nivel de Instrucción:	Tercer Nivel
Área de conocimiento:	Medicina general.
Experiencia Laboral	
Tiempo de experiencia:	3 años en adelante
Especificidad del puesto:	<ul style="list-style-type: none"> ● Medicina general. ● Geriatría.
Condiciones del cargo	
Sueldo:	\$850,00 y beneficios de ley.
Jornada laboral:	40 horas a la semana (8 horas diarias)
Sexo:	Masculino/Femenino
Puestos a su cargo:	5
Capacitación requerida para el cargo	
Temática de la Capacitación:	Geriatría, cuidados espaciales para adultos mayores.
Descripción básica del cargo	
<p>El médico general es el encargado de supervisar las diversas áreas de salud a su cargo, como también tratar a los adultos mayores, en consultas y seguimiento de su estado de salud. En conjunto con el área de enfermería se encarga de tomar y registrar los signos vitales de los socios, para el seguimiento, estableciendo un informe final cada mes para los familiares. El propósito del cargo es garantizar la calidad de vida y el envejecimiento activo de los pacientes.</p>	
Funciones Específicas del cargo	
<p>El médico general tendrá las siguientes funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Supervisión de las áreas de salud. ● Atención integral al adulto mayor. ● Registro de signos vitales. ● Control de la salud de los pacientes. ● Llevar registros médicos actualizados. ● Recetar medicamentos en caso de ser necesario. ● Elaboración de informes médicos. ● Reunión con familiares para tratar temas relacionados con el paciente. ● Demás actividades del área. 	


	IDENTIFICACIÓN DEL CARGO
Denominación del cargo:	Director contable financiero
Dependencia o supervisado por:	Junta de accionista, Gerencia y Administración, Talento Humano.
Número de cargos:	1
Unidad Administrativa:	Contable y financiera.
Rol:	Dirección contable y financiera.
Instrucción Formal requerida	
Nivel de Instrucción:	Tercer Nivel
Área de conocimiento:	Contabilidad y Auditoría, Finanzas.
Experiencia Laboral	
Tiempo de experiencia:	3 años en adelante
Especificidad del puesto:	<ul style="list-style-type: none"> ● Dirección contable. ● Dirección Financiera. ● Presupuesto.
Condiciones del cargo	
Sueldo:	\$700,00 y beneficios de ley.
Jornada laboral:	40 horas a la semana (8 horas diarias)
Sexo:	Masculino/Femenino
Puestos:	1
Capacitación requerida para el cargo	
Temática de la Capacitación:	Contabilidad, Finanzas, Tributación.
Descripción básica del cargo	
<p>El director de contabilidad y finanzas es el encargado de la elaboración presupuestal de la empresa, tomando decisiones financieras y asignando rubros a cada uno en función a los flujos de efectivo y el capital de trabajo. Diseñar los ratios financieros, para la medición de la consecución de las metas financieras, además de la elaboración de los estados financieros, registros de asientos contables, y presentación de estados financieros a la junta de accionista y entidades competentes.</p>	
Funciones Específicas del cargo	
<p>El director de contabilidad y finanzas tendrá las siguientes funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Anotar, registrar las actividades comerciales en asientos contables. ● Declaración de impuestos e ingresos. ● Elaboración del presupuesto general del año. ● Asignación de los rubros a cada área de trabajo, según reunión con la administración y gerencia. ● Elaboración de los estados financieros. ● Diseño de los ratios financieros. ● Análisis e interpretación de los ratios financieros y estados de resultados. ● Presentación de los estados financieros anuales. ● Reunión mensual con la administración para la presentación de los resultados. ● Manejo de los portales contables. ● Toma de decisiones presupuestales y dirección financiera. ● Supervisión al asistente contable. ● Demás funciones del área de trabajo. 	


	IDENTIFICACIÓN DEL CARGO
Denominación del cargo:	Asistente administrativo y de marketing.
Dependencia o supervisado por:	Junta de accionista, Gerencia y Administración, Talento Humano.
Número de cargos:	1
Unidad Administrativa:	Administración
Rol:	Asistencia en administración y marketing.
Instrucción Formal requerida	
Nivel de Instrucción:	Estudiante de tercer nivel.
Área de conocimiento:	Administración, marketing, diseño publicitario.
Experiencia Laboral	
Tiempo de experiencia:	6 meses en adelante
Especificidad del puesto:	<ul style="list-style-type: none"> ● Actividades administrativas. ● Actividades de talento humano. ● Marketing digital.
Condiciones del cargo	
Sueldo:	\$450,00 y beneficios de ley.
Jornada laboral:	40 horas a la semana (8 horas diarias)
Sexo:	Masculino/Femenino
Puestos a su cargo:	0
Capacitación requerida para el cargo	
Temática de la Capacitación:	Manejo de portales, marketing digital.
Descripción básica del cargo	
<p>El asistente administrativo y de marketing tiene la función de dar soporte en actividades diarias relacionadas al puesto de trabajo, por lo que debe estar actualizado en áreas de legislación y talento humano, manejar portales de entidades públicas como el ministerio de trabajo y el IESS. Además, dar acompañamiento a las funciones de la administración y el área de talento humano.</p>	
Funciones Específicas del cargo	
<p>El asistente administrativo y de marketing tendrá las siguientes funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Manejo del portal del IESS. ● Manejo del portal del Ministerio de Trabajo. ● Asistencia en el área de talento humano. ● Seguimiento de actividades. ● Receptar mensajes de administración. ● Publicar vacantes de empleo en Multitrabajo y Facebook. ● Publicar diario en las redes sociales de la empresa. ● Crear contenido novedoso. ● Además del cargo. 	

	IDENTIFICACIÓN DEL CARGO
Denominación del cargo:	Chofer.
Dependencia o supervisado por:	Junta de accionista, Gerencia, Administración, Talento Humano, Dirección de operaciones.
Número de cargos:	2
Unidad Administrativa:	Dirección de operaciones.
Rol:	Transporte y soporte logístico.
Instrucción Formal requerida	
Nivel de Instrucción:	Bachiller- Chofer Profesional (Licencia Tipo D)
Área de conocimiento:	Transporte y mecánica.
Experiencia Laboral	
Tiempo de experiencia:	2 año en adelante
Especificidad del puesto:	<ul style="list-style-type: none"> ● Chofer profesional.
Condiciones del cargo	
Sueldo:	\$500,00 y beneficios de ley.
Jornada laboral:	40 horas a la semana (8 horas diarias)
Sexo:	Masculino
Personal a cargo:	0
Capacitación requerida para el cargo	
Temática de la Capacitación:	Ley de tránsito, COIP, mecánica básica.
Descripción básica del cargo	
<p>El chofer tendrá como principal responsabilidad el traslado de los adultos mayores desde su casa hasta el centro y viceversa, deberá ayudar a subir y bajar a los socios, precautelar su seguridad en base al cumplimiento de las leyes de tránsito y protocolos de seguridad. Además, brindará soporte básico a la dirección de operaciones en la compra y abastecimiento de insumos necesarios para las operaciones.</p>	
Funciones Específicas del cargo	
<p>El chofer profesional tendrá las siguientes funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Transportar a los adultos mayores al centro. ● Transportar a los adultos mayores a su domicilio. ● Ayudar a subir y bajar del vehículo a los socios. ● Ayudar en la logística interna de la organización. ● Dar soporte a la dirección de operaciones. ● Compra de insumos y abastecimiento de alimentos. ● Cuidado del vehículo y llenado de gasolina. ● Limpieza del vehículo y su área de trabajo. ● Mantenimiento básico preventivo al vehículo. ● Además del cargo. 	


	IDENTIFICACIÓN DEL CARGO
Denominación del cargo:	Bodeguero.
Dependencia o supervisado por:	Junta de accionista, Gerencia, Administración, Talento Humano, Dirección de operaciones.
Número de cargos:	1
Unidad Administrativa:	Dirección de operaciones.
Rol:	Asistencia de bodega.
Instrucción Formal requerida	
Nivel de Instrucción:	Bachiller
Área de conocimiento:	Manejo de Kardex, e inventarios.
Experiencia Laboral	
Tiempo de experiencia:	6 meses en adelante
Especificidad del puesto:	<ul style="list-style-type: none"> ● Manejo de inventarios de mercadería e informática básica.
Condiciones del cargo	
Sueldo:	\$450,00 y beneficios de ley.
Jornada laboral:	40 horas a la semana (8 horas diarias)
Sexo:	Masculino
Personal a cargo:	0
Capacitación requerida para el cargo	
Temática de la Capacitación:	Manejo de inventario, Kardex.
Descripción básica del cargo	
<p>El cargo de bodeguero tendrá como responsabilidad el control de las bodegas e inventarios, registrarán en la computadora todos los insumos e inventarios que ingresan y salen, además de quienes son los que lo solicitan haciendo firmar para dejar constancia del ingreso y retiro. Contribuirá en funciones varias a la dirección de logística.</p>	
Funciones Específicas del cargo	
<p>El bodeguero tendrá las siguientes funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Registrar en el sistema todos los ingresos y egresos de inventarios e insumos. ● Informar al director de operaciones los inventarios que están por acabar. ● Controlar que los insumos no caduquen o pierdan calidad. ● Llevar el control de las personas que solicitan inventarios. ● Ayudar a movilizar los insumos al área solicitada. ● Limpieza del área. ● Clasificación de inventarios. ● Orden de la bodega. ● Cumplimiento de los protocolos establecidos por la administración. ● Además del cargo. 	


	IDENTIFICACIÓN DEL CARGO
Denominación del cargo:	Recepcionista.
Dependencia o supervisado por:	Junta de accionista, Gerencia, Administración, Talento Humano, Dirección de operaciones.
Número de cargos:	1
Unidad Administrativa:	Dirección de operaciones.
Rol:	Recepción.
Instrucción Formal requerida	
Nivel de Instrucción:	Bachiller
Área de conocimiento:	Secretariado bilingüe.
Experiencia Laboral	
Tiempo de experiencia:	6 meses en adelante
Especificidad del puesto:	<ul style="list-style-type: none"> ● Recepción. ● Secretariado. ● Inglés avanzado.
Condiciones del cargo	
Sueldo:	\$450,00 y beneficios de ley.
Jornada laboral:	40 horas a la semana (8 horas diarias)
Sexo:	Femenino
Personal a cargo:	0
Capacitación requerida para el cargo	
Temática de la Capacitación:	Relaciones humana, y atención al cliente.
Descripción básica del cargo	
<p>El cargo de recepcionista está diseñado para ejecutar actividades propias del área de secretaria y atención al cliente, por lo que deberá mostrar simpatía, empatía y buena práctica de relaciones humana en todo momento. Estará a cargo de contestar mensajes en las redes sociales, atender el teléfono, saludar y despedir a los socios, dar información, mostrar las áreas, atención a familiares, voluntarios, y público en general, además de comunicar cualquier anomalía a la administración.</p>	
Funciones Específicas del cargo	
<p>La recepcionista tendrá las siguientes funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Actividades de secretaria general. ● Archivo de documentos. ● Atención del teléfono. ● Contestar los mensajes en redes sociales. ● Brindar información a los socios. ● Comunicar cualquier anomalía a la administración. ● Resolución de problemas básicos. ● Saludar y despedir a los socios. ● Dar soporte al área administrativa. ● Recorrido de las áreas a los nuevos socios y familiares. ● Cumplimiento de los protocolos de administración. ● Demás funciones propias del cargo. 	


	IDENTIFICACIÓN DEL CARGO
Denominación del cargo:	Cocinero.
Dependencia o supervisado por:	Junta de accionista, Gerencia, Administración, Talento Humano, Dirección de operaciones.
Número de cargos:	2
Unidad Administrativa:	Dirección de operaciones.
Rol:	Cocina.
Instrucción Formal requerida	
Nivel de Instrucción:	Bachiller
Área de conocimiento:	Gastronomía, emplatado.
Experiencia Laboral	
Tiempo de experiencia:	1 año en adelante
Especificidad del puesto:	<ul style="list-style-type: none"> ● Preparación de desayunos, almuerzos, snacks. ● Emplatado.
Condiciones del cargo	
Sueldo:	\$450,00 y beneficios de ley.
Jornada laboral:	40 horas a la semana (8 horas diarias)
Sexo:	Masculino/Femenino
Personal a cargo:	0
Capacitación requerida para el cargo	
Temática de la Capacitación:	Gastronomía.
Descripción básica del cargo	
El cargo de cocinero tendrá como responsabilidad la preparación de alimentos basado en las dietas de los adultos mayores, por lo que deberán ejecutar todas las actividades relacionadas al área, con el fin de garantizar una alimentación saludable.	
Funciones Específicas del cargo	
<p>El cocinero tendrá las siguientes funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Solicitar los insumos al área de bodega. ● Planificar los alimentos a preparar en base a la dieta de los socios. ● Trasladar los insumos al área de cocina. ● Preparar el mise place. ● Preparación de alimentos. ● Emplatado. ● Entrega de los alimentos a los socios. ● Recoger los platos de los socios. ● Lavar la locería. ● Ordenar su área de trabajo. ● Demás funciones del cargo. 	


	IDENTIFICACIÓN DEL CARGO
Denominación del cargo:	Auxiliar de limpieza.
Dependencia o supervisado por:	Junta de accionista, Gerencia, Administración, Talento Humano, Dirección de operaciones.
Número de cargos:	2
Unidad Administrativa:	Dirección de operaciones.
Rol:	Limpieza.
Instrucción Formal requerida	
Nivel de Instrucción:	Bachiller
Área de conocimiento:	No específica.
Experiencia Laboral	
Tiempo de experiencia:	1 año en adelante
Especificidad del puesto:	<ul style="list-style-type: none"> ● Limpieza de las instalaciones. ● Adecuación y orden de las áreas.
Condiciones del cargo	
Sueldo:	\$450,00 y beneficios de ley.
Jornada laboral:	40 horas a la semana (8 horas diarias)
Sexo:	Hombres
Personal a cargo:	0
Capacitación requerida para el cargo	
Temática de la Capacitación:	Relaciones humana.
Descripción básica del cargo	
<p>El cargo de limpieza tendrá como rol principal la adecuación de las áreas para que se mantengan pulcras, brindando un aspecto agradable para la vista de los socios y personal en general, además brindará soporte al área de dirección de operaciones. Este cargo es de vital importancia porque la pulcritud es sinónimo de seguridad y confianza.</p>	
Funciones Específicas del cargo	
<p>El cocinero tendrá las siguientes funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Limpieza del área de trabajo. ● Reportarse al director de operaciones. ● Mantenimiento de las áreas de jardín. ● Limpieza de baños. ● Adecuación de las áreas de trabajo. ● Soporte a actividades del área de operaciones y logística. ● Demás funciones del cargo. 	


	IDENTIFICACIÓN DEL CARGO
Denominación del cargo:	Fisiatra.
Dependencia o supervisado por:	Junta de accionista, Gerencia, Administración, Talento Humano, Medicina general.
Número de cargos:	1
Unidad Administrativa:	Medicina general.
Rol:	Fisiatría.
Instrucción Formal requerida	
Nivel de Instrucción:	Tercer Nivel
Área de conocimiento:	Fisiatría, Gerontología
Experiencia Laboral	
Tiempo de experiencia:	2 año en adelante
Especificidad del puesto:	<ul style="list-style-type: none"> ● Fisiatría.
Condiciones del cargo	
Sueldo:	\$700,00 y beneficios de ley.
Jornada laboral:	40 horas a la semana (8 horas diarias)
Sexo:	Masculino/Femenino
Personal a cargo:	0
Capacitación requerida para el cargo	
Temática de la Capacitación:	Gerontología, Fisiatría.
Descripción básica del cargo	
<p>El fisiatra es el profesional encargado de ayudar a los socios a estimular sus funciones corporales, a través de la rehabilitación, para ello hará terapias para recobrar funciones corporales, favoreciendo a la mejora de sus capacidades motrices, con la misión de reducir al máximo la dependencia de los cuidadores.</p>	
Funciones Específicas del cargo	
<p>El fisiatra tendrá las siguientes funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Ayudar a los socios del centro a recobrar las funciones corporales. ● Rehabilitación general. ● Terapia individual. ● Terapia grupal. ● Terapia del lenguaje. ● Elaboración del informe para los familiares. ● Seguimiento de cada caso. ● Demás actividades del área. 	


	IDENTIFICACIÓN DEL CARGO
Denominación del cargo:	Enfermera.
Dependencia o supervisado por:	Junta de accionista, Gerencia, Administración, Talento Humano, Medicina general.
Número de cargos:	3
Unidad Administrativa:	Medicina general.
Rol:	Enfermería.
Instrucción Formal requerida	
Nivel de Instrucción:	Tercer Nivel
Área de conocimiento:	Enfermería, Gerontología
Experiencia Laboral	
Tiempo de experiencia:	2 año en adelante
Especificidad del puesto:	<ul style="list-style-type: none"> ● Enfermería, cuidados especiales a los adultos mayores.
Condiciones del cargo	
Sueldo:	\$550,00 y beneficios de ley.
Jornada laboral:	40 horas a la semana (8 horas diarias)
Sexo:	Femenino
Personal a cargo:	0
Capacitación requerida para el cargo	
Temática de la Capacitación:	Gerontología, relaciones humanas.
Descripción básica del cargo	
<p>El enfermero es un profesional de la salud que brindará soporte en el área de medicina general, preparando al paciente para ingresar a terapia de fisioterapia, psicología o medicina general, tomará los signos vitales y tendrá acompañamiento de los socios hasta terminar la consulta. El cargo requiere de intuición y preocupación para garantizar en todo momento el cuidado integral a los socios.</p>	
Funciones Específicas del cargo	
<p>El enfermero tendrá las siguientes funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Prevención de las enfermedades. ● Toma de signos vitales. ● Atención integral al paciente. ● Rehabilitación de las funciones básicas y motrices de los socios. ● Preparación del área de trabajo. ● Llenado de la ficha técnica del paciente. ● Presentar la historia clínica a los doctores. ● Asistencia a los socios. ● Higiene de los pacientes. ● Preparar al socio para la consulta o terapia. ● Recoger a los socios a su hogar. ● Acompañamiento de los pacientes hasta su hogar. ● Demás funciones del área. ● Ayudar a los socios del centro a recobrar las funciones corporales. ● Rehabilitación general. 	

	IDENTIFICACIÓN DEL CARGO
Denominación del cargo:	Psicólogo.
Dependencia o supervisado por:	Junta de accionista, Gerencia, Administración, Talento Humano, Medicina general.
Número de cargos:	1
Unidad Administrativa:	Medicina general.
Rol:	Psicología.
Instrucción Formal requerida	
Nivel de Instrucción:	Tercer Nivel
Área de conocimiento:	Psicología.
Experiencia Laboral	
Tiempo de experiencia:	1 año en adelante
Especificidad del puesto:	<ul style="list-style-type: none"> ● Psicología.
Condiciones del cargo	
Sueldo:	\$700,00 y beneficios de ley.
Jornada laboral:	40 horas a la semana (8 horas diarias)
Sexo:	Masculino/Femenino
Personal a cargo:	0
Capacitación requerida para el cargo	
Temática de la Capacitación:	Psicología.
Descripción básica del cargo	
<p>El psicólogo general será el encargado de ofrecer ayuda psicológica a los pacientes a través de la orientación de soluciones a problemas específicos del entorno, estará a cargo de la terapia individual y grupal de los socios. Su seguimiento de la salud psicológica es vital para contribuir al propósito de una vida plena y envejecimiento activo.</p>	
Funciones Específicas del cargo	
<p>El psicólogo general tendrá las siguientes funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Brindar acompañamiento emocional. ● Terapia individual para cada socio. ● Terapia de grupo. ● Seguimiento de la salud psicológica de los socios. ● Implementar estrategias y herramientas adecuadas para cada caso. ● Generar espacios de ayuda colectiva y empatía. ● Escucha activa de los problemas y emociones de los socios. ● Intervenciones generadas por afectación de la sociedad. ● Informe individual de los socios. ● Reunión con familiares del ser el caso. ● Demás actividades del área. 	

	IDENTIFICACIÓN DEL CARGO
Denominación del cargo:	Veterinario.
Dependencia o supervisado por:	Junta de accionista, Gerencia, Administración, Talento Humano, Medicina general.
Número de cargos:	1
Unidad Administrativa:	Médica.
Rol:	Veterinaria.
Instrucción Formal requerida	
Nivel de Instrucción:	Tercer Nivel
Área de conocimiento:	Veterinaria.
Experiencia Laboral	
Tiempo de experiencia:	2 años en adelante
Especificidad del puesto:	<ul style="list-style-type: none"> ● Veterinaria.
Condiciones del cargo	
Sueldo:	\$700,00 y beneficios de ley.
Jornada laboral:	40 horas a la semana (8 horas diarias)
Sexo:	Masculino/Femenino
Puestos a su cargo:	1
Capacitación requerida para el cargo	
Temática de la Capacitación:	Veterinaria, cuidados integrales a mascotas.
Descripción básica del cargo	
<p>El cargo de veterinario tiene la finalidad del cuidado integral de la mascota, entre los que destacan la desparasitación, baño medicado, corte de uñas, paseo y recreación. Los socios tendrán contacto directo con el veterinario para brindar información del cuidado necesario. El propósito del cargo es la prevención de enfermedades en las mascotas.</p>	
Funciones Específicas del cargo	
<p>El veterinario tendrá las siguientes funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Exploración clínica. ● Elaboración de historial médico. ● Diagnóstico de enfermedades comunes. ● Primeros auxilios en veterinaria. ● Utilizar protocolos veterinarios en los procesos. ● Informe de la salud de las mascotas. ● Supervisar al auxiliar de veterinaria en las actividades básicas. ● Planificar las actividades a realizar para cada mascota. ● Además del cargo. 	

	IDENTIFICACIÓN DEL CARGO
Denominación del cargo:	Auxiliar Veterinario.
Dependencia o supervisado por:	Junta de accionista, Gerencia, Administración, Talento Humano, Medicina general.
Número de cargos:	1
Unidad Administrativa:	Médica.
Rol:	Asistencia Veterinaria.
Instrucción Formal requerida	
Nivel de Instrucción:	Estudiante de tercer nivel.
Área de conocimiento:	Veterinaria, peluquería canina.
Experiencia Laboral	
Tiempo de experiencia:	6 meses en adelante
Especificidad del puesto:	<ul style="list-style-type: none"> • Veterinaria.
Condiciones del cargo	
Sueldo:	\$425,00 y beneficios de ley.
Jornada laboral:	40 horas a la semana (8 horas diarias)
Sexo:	Masculino/Femenino
Puestos a su cargo:	1
Capacitación requerida para el cargo	
Temática de la Capacitación:	Veterinaria, cuidados integrales a mascotas.
Descripción básica del cargo	
<p>El cargo de auxiliar veterinario tiene como finalidad el cuidado integral de la mascota, entre los que destacan el baño medicado, corte de uñas, peluquería, hora de paseo, alimentación, desparasitación. El auxiliar se reportará al veterinario para solicitar la planeación semanal y asistirá en todo sentido al área de veterinaria.</p>	
Funciones Específicas del cargo	
<p>El auxiliar veterinario tendrá las siguientes funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asistir al veterinario general. • Cuidado integral de las mascotas. • Paseo y recreación. • Baño medicado. • Desparasitación. • Alimentación. • Recoger heces. • Corte de uñas. • Peluquería. • Llenar datos de cada mascota. • Entregar y recoger a la mascota al inicio y fin de la jornada. • Demás funciones del cargo. 	

	IDENTIFICACIÓN DEL CARGO
Denominación del cargo:	Asistente contable y financiero.
Dependencia o supervisado por:	Junta de accionista, Gerencia y Administración, Talento Humano, Dirección Contable - Financiera.
Número de cargos:	1
Unidad Administrativa:	Contabilidad – Finanzas.
Rol:	Asistencia en el área de contabilidad y finanzas.
Instrucción Formal requerida	
Nivel de Instrucción:	Estudiante de tercer nivel.
Área de conocimiento:	Administración, contabilidad y auditoría.
Experiencia Laboral	
Tiempo de experiencia:	6 meses en adelante
Especificidad del puesto:	<ul style="list-style-type: none"> ● Actividades contables. ● Actividades financieras.
Condiciones del cargo	
Sueldo:	\$450,00 y beneficios de ley.
Jornada laboral:	40 horas a la semana (8 horas diarias)
Sexo:	Masculino/Femenino
Puestos:	1
Capacitación requerida para el cargo	
Temática de la Capacitación:	Manejo de portal del SRI, SAP, POWER BI.
Descripción básica del cargo	
<p>El asistente contable – financiero tiene la función de dar soporte a las actividades diarias relacionadas al área contable, por lo que debe estar actualizado en áreas de tributación, NIIF, contabilidad y legislación nacional. Manejará el portal del IESS, y los programas SAP, y POWER BI, además dará acompañamiento a las funciones de finanzas, pudiendo proponer soluciones al financiero.</p>	
Funciones Específicas del cargo	
<p>El asistente contable – financiero tendrá las siguientes funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Manejo del portal del SRI. ● Manejo del sistema SAP de Contabilidad y Finanzas. ● Manejo del sistema POWER BI. ● Realizar la conciliación bancaria. ● Arqueo de caja. ● Retiro de dinero en las instituciones financieras. ● Reportarse al contador financiero. ● Proponer soluciones, y analizar indicadores financieros. ● Seguimiento de actividades. ● Receptar mensajes de administración. ● Demás funciones relacionadas al área. 	

	IDENTIFICACIÓN DEL CARGO
Denominación del cargo:	Voluntario.
Dependencia o supervisado por:	Junta de accionista, Gerencia y Administración, Talento Humano, Director de Operaciones.
Número de cargos:	Por cada 10 socios puede haber como máximo un voluntario.
Unidad Administrativa:	Dirección de operaciones.
Rol:	Asistencia en las áreas de medicina general y veterinaria.
Instrucción Formal requerida	
Nivel de Instrucción:	<ul style="list-style-type: none"> ● Estudiantes universitarios de carreras de salud. ● Estudiantes de academias de belleza. ● Estudiantes de auxiliar de enfermería que requieran hacer prácticas. ● Profesionales en busca de ganar experiencia.
Área de conocimiento:	Enfermería, medicina, geriatría, veterinaria, belleza.
Experiencia Laboral	
Tiempo de experiencia:	6 meses en adelante (No indispensable)
Especificidad del puesto:	<ul style="list-style-type: none"> ● Actividades lúdicas y demás relacionadas al cuidado del adulto mayor ● Belleza.
Condiciones del cargo	
Sueldo:	Sin sueldo
Jornada laboral:	Medio tiempo o Tiempo completo.
Sexo:	Masculino/Femenino
Puestos a su cargo:	0
Capacitación requerida para el cargo	
Temática de la Capacitación:	No requerida.
Descripción básica del cargo	
El voluntario dará soporte a las áreas de salud y cuidado integral al adulto mayor y mascotas, contribuyendo con sus conocimientos y habilidades al envejecimiento activo.	
Funciones Específicas del cargo	
<p>El voluntario tendrá las siguientes funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Asistencia al adulto mayor. ● Cuidado de mascotas. ● Soporte en el área de salud. ● Participación de actividades lúdicas. ● Demás funciones propias del cargo. 	

Fuente: Elaboración propia.

5. Capítulo V: Logística

5.1. Definición y justificación de la estrategia de distribución a desarrollar:

El centro HOME CARE S.A. ofrece a los socios un servicio de cuidado integral, donde la distribución se da por un único canal “el directo”, aunque se emplean estrategias basadas en los puntos de servicios, tal y como se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 10

Distribución

	Disponibilidad de Puntos de Servicios
Interacción entre el cliente y el centro HOME CARE S.A.:	Único sitio “canal directo” Centro HOME CARE S.A.
El cliente va a la organización de servicios:	La familia y/o el socio podrán acudir a las instalaciones por información y recorrido de las instalaciones.
La organización de servicios va al cliente:	Servicio de traslado del adulto mayor al centro y viceversa.
El cliente y la organización de servicios realizan la transacción a distancia (correo electrónico o redes sociales):	La transacción se dará por redes sociales y finalizará con el pago de la membresía mensual por transferencia bancaria.

Fuente: Elaboración propia.

El centro HOME CARE S.A. utilizará las siguientes estrategias de distribución dada las condiciones actuales del entorno:

a) Estrategia basada en la productividad de los activos: Se selecciona esta estrategia porque se emplea la correcta distribución de equipos y personal dentro del centro para ofrecer la mejor experiencia de servicio, donde no existan cuellos de botellas y las actividades se realicen conforme a la planeación de la dirección de operaciones. Con esta estrategia se espera

tener un libre de tránsito de personas, y examinar que servicios tienen menos acogida para reemplazarlos por otros o simplemente eliminarlos.

b) Estrategia basada en la colaboración: Se basa en la creación de alianzas estratégicas con otras empresas del sector para el cumplimiento de las metas y beneficios en común. A causa de la pandemia del COVID – 19 las instituciones de educación a nivel nacional, adaptaron plataformas de educación virtual, por lo que la industria del transporte se vio golpeada.

La empresa HOME CARE S.A. contratará el servicio de las empresas de transporte que empleen buses escolares para transportar a los adultos mayores, generando un beneficio mutuo, por lo que no tendrá que adquirir buses ni pagar sueldos de choferes hasta que dure la era de educación virtual, por otra parte, la empresa de transporte recibirá ingresos por servicios prestados, con un enfoque de ganar – ganar.

5.2. Definición y justificación de la “plaza” y “almacenaje” en la que desarrollaran su idea.

La empresa HOME CARE S.A. tendrá como estrategia de plaza situarse en el centro de la ciudad de Guayaquil, sitio estratégico dada las características del público objetivo, alquilando instalaciones amplias de libre esparcimiento para los adultos mayores, y con oficinas que sirvan para la atención médica. Estas instalaciones tendrán la finalidad de:

- Actividades de servicio para el cuidado integral de los socios.
- Parqueadero de los vehículos.
- Atención a familiares socios y clientes potenciales.
- Bodega de inventarios e insumos.
- Producción de alimentos.
- Cuidado integral de los adultos mayores.
- Demás funciones dadas por el proceso administrativo.

En consecuencia, habrá solo una instalación que sirva para realizar todas las actividades de forma ordenada.

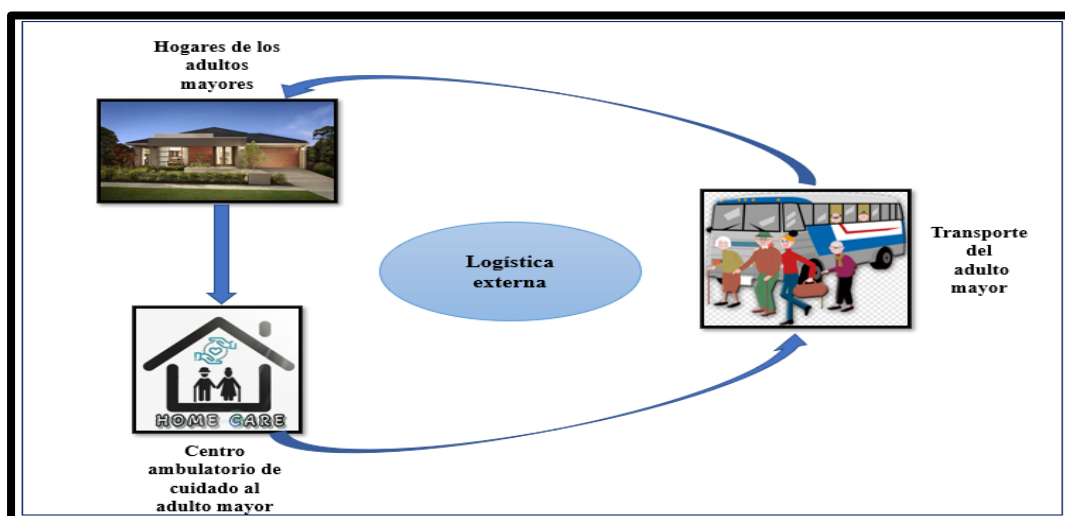
Utilizando la estrategia de distribución de planta basada en el enfoque de mejora de la productividad, por lo que se emplea los siguientes principios:

- Distribución de forma lógica de equipos, materiales, personal y servicios.
- Distancia mínima de 5 metros para cada actividad.
- Las actividades propias del cuidado de mascotas se realizarán en un área alejada que no interfiera con las demás áreas.
- Utilización efectiva del espacio, a través de planificación del uso de áreas por actividades.
- Seguridad en todo momento para los socios y trabajadores.

5.3. Definición de medio (Camión, avión, tren, Uber, Fedex, etc) a través del cual realizarán la distribución de su producto/servicio.

La distribución del servicio está relacionada directamente al transporte y movilización de los socios al centro y a su domicilio, a través del alquiler de 2 unidades de buses escolares para el primer año, y posterior a la normalidad de actividades por el aspecto del post-covid, se contratará dos choferes profesionales de planta y se adquirirá dos buses equipados:

Figura 19
Logística externa



Fuente: Elaboración propia.

5.4. Definiciones de su empaque y envase.

Al ser una empresa que presta servicios de cuidado integral al adulto mayor y su mascota, no se empleará ningún empaque y envase durante el proceso de inicio de operaciones del centro.

5.5. Identificación y justificación del tipo de inventario que deben de tener para poder operar su idea de negocio.

Los inventarios que se necesitarán para dar inicio a las operaciones del centro son:

Insumos alimenticios: Todos aquellos productos alimenticios que estén en la dieta de los adultos mayores, las compras se las realizará en los supermercados y mercados de la localidad. Las compras generales se las hará cada semana, y las compras pequeñas por servicio de deliver.

Insumos médicos: Alcohol, compresas, algodón, mentol, mascarilla, guantes, gasas, vendas, resucitador.

Además, se necesitarán equipos médicos y de rehabilitación entre los que destacan:

Equipos médicos: Tanque de compresas, equipo de ultrasonido, Electroestimulador, magnetoterapia, calentador de baño de parafina, laser terapéutico.

Equipo de rehabilitación: Set de pesas, set de mancuernas, bicicleta estática, barras paralelas, prono supinador, rueda de hombro.

Equipos de enfermería: Balanza metálica, estetoscopio, apósitos estériles combinados, apósitos estériles laminares, apósitos estériles activos, autoclave, hoja de enfermería.

Equipos para el cuidado de las mascotas: Estetoscopio, lámpara frontal, otoscopios especializados, reconocimiento con linterna, balanza metálica.

Equipo para cocina: Cocina, batería de cocina, utensilios de cocina, horno, lavavajillas, tostadora, cafetera, microondas, batidoras, licuadoras, cortador de carne, fiambre, neveras y congeladores, platos, cubiertos, vasos.

5.6. Evaluación de posibles sistemas que podrían adquirir para operar su cadena de abastecimiento y/o logística.

La empresa HOME CARE S.A. considera la adquisición del sistema digital de distribución Beetrack, por los testimonios encontrados en la web sobre su efectividad en los procesos de logística que permiten mejorar los indicadores de satisfacción del cliente. Este sistema utiliza microsensors de los celulares de los choferes para poder realizar un seguimiento en tiempo real de los buses.


Beneficios de adquirir este sistema:

- Inversión mínima en comparación de comprar e instalar dispositivos de rastreo.
- Seguimiento de los buses en tiempo real.
- Seguimiento ilimitado desde que el bus sale del centro hasta que llegue a todos los hogares de la zona.

En caso de presentar fallas, atrasos en el proceso logístico se evaluará la posibilidad de contratar el servicio del producto Lastmile, del sistema digital de distribución Beetrack :

Tabla 11

Logística externa Lastmile

	<p>Monitorea en tiempo real a los buses, reduciendo la incertidumbre del centro y familiares de los socios sobre la ubicación de los adultos mayores.</p>
---	---

Elaboración propia.

6. Capítulo VI: Estudio Financiero

6.1. Presupuesto:

Para la puesta en marcha de la implementación del Centro HOME CARE S.A. en la ciudad de Guayaquil, es muy indispensable la elaboración del presupuesto del mismo con el afán de determinar el nivel de aceptación, inversión destinada, probabilidad de recuperación con el análisis de estados financieros y evaluación financiera para determinar el margen de utilidad y tiempo de recuperación del proyecto. Por lo que será de vital importancia sintetizar los siguientes:

6.1.1. Presupuesto de Inversión:

En esta parte se procede a identificar la inversión que será destinada para el inicio de sus operaciones del Centro HOME CARE, por lo la inversión del negocio está destinado a adquisición de activos fijos y capital de operaciones o de trabajo. Por esta razón, se detalla la inversión requerida:

Tabla 12
Inversión total en activos fijos

INVERSIÓN TOTAL EN ACTIVOS FIJOS		
Muebles y Enseres	\$ 11.850,00	7,81%
Equipos y Suministros de Oficina	\$ 872,50	0,58%
Equipos de Computación	\$ 11.500,00	7,58%
Maquinarias y Equipos	\$ 23.095,00	15,22%
Otros Activos	\$ 3.592,50	2,37%
Terreno	\$ 800,00	0,53%
Edificio	\$ 100.000,00	65,92%
Total	\$ 151.710,00	100,00%

Elaboración propia.

Cabe mencionar que la inversión de activos fijos que serán utilizado dentro del centro comprenderá muebles, enseres, equipos de cómputo, equipos de oficina, equipos de servicio, equipos médicos, equipos de cocina, terreno, y edificio por lo que se tomará en cuenta una inversión de \$151.710,00.

Así mismo, se hace hincapié el monto destinado al capital de trabajo que necesita el proyecto para inicio de sus actividades operacionales y funcionamiento del mismo; lo cual se destina el 5% de imprevisto del monto en adquisición de bienes.

El capital Operativo o de Trabajo que necesitará el Centro HOME CARE, para arranque del mismo en la ciudad de Guayaquil, comprende el monto de \$21.908,49, el mismo estará cubierto en gastos administrativos, ventas, constitución del centro, alimentación, costos operativos durante el primer mes.

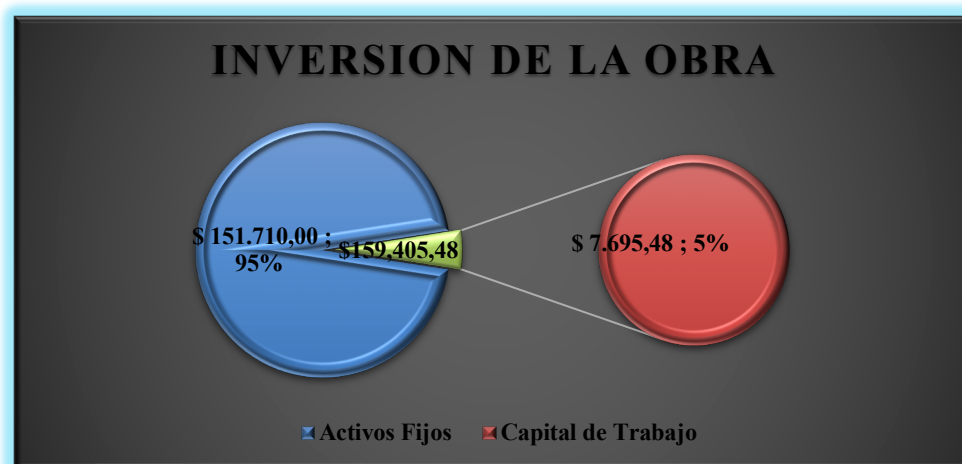
Por consiguiente, la inversión que necesita el Centro HOME CARE S.A. para iniciar sus actividades corresponde al monto de \$159.405,48 como se muestra en el siguiente cuadro:

Tabla 13
Inversión

INVERSIÓN	
RUBROS	VALOR
Activos Fijos	\$ 151.710,00
Capital de Trabajo	\$ 7.695,48
Inversión Total	\$ 159.405,48

Fuente: Elaboración propia.

Figura 20
Inversión de la obra



Fuente: Elaboración propia.

6.1.2. Cronograma de Inversión:

En esta parte se realiza referencia del cronograma de inversión de acuerdo a las necesidades del Centro HOME CARE S.A.

Tabla 14
Cronograma de inversión

CRONOGRAMA DE INVERSION																						
N°	DETALLE	PRE-OPERA CIÓN	OPERACIÓN																			
	AÑO	0	2022				2023				2024				2025				2026			
	PROGRAMA DEL NEGOCIO	8,33%	25%	50%	75%	100%	25%	50%	75%	100%	25%	50%	75%	100%	25%	50%	75%	100%	25%	50%	75%	100%
1	Inversión Activos Fijos (Adquisición)	\$ 151.710,00																				
	Terreno	\$ 800,00				Se cubre en su totalidad con pago mensual (\$9,000 anual)				Se cubre en su totalidad con pago mensual (\$9,000 anual)				Se cubre en su totalidad con pago mensual (\$9,000 anual)				Se cubre en su totalidad con pago mensual (\$9,000 anual)				Se cubre en su totalidad con pago mensual (\$9,000 anual)
	Edificio	\$ 100.000,00			Se proyecta en construcción de infraestructura en un 75% a un periodo de 6 meses				Se proyecta la terminación en su totalidad del centro para el año 2023.													Se proyecta durante los 5 primeros años en cambios y remodelación del negocio.

Pago de Publicación	\$ 81,24																		
Pago de Permisos Municipales	\$ 10,00																		
Pago de Patentes, Marcas y Derechos	\$ 224,00																		
Gastos de Investigación y Desarrollo	\$ 300,00																		

Fuente: Elaboración propia.

6.2. Supuesto Financiero:

En esta parte se hace relevante detallar varios factores que consideraron en el desarrollo:

El capital social de una empresa, en la cual para constituir el Centro HOME CARE S.A., es necesario hacer énfasis el aporte del accionista o los accionistas, por lo que de acuerdo al detalle que se definió en la apertura y constitución del mismo, el aporte será por el monto de \$34.405,48.

A continuación, se define la estructura del financiamiento por lo que es necesario aplicar la regla 80/20 de la Corporación Financiera Nacional (CFN), el mismo que determina TMAR (tasa mínima aceptable de rendimiento) para análisis de criterio en evaluación del proyecto y su relación frente al aporte social y nivel de endeudamiento (deuda adquirida mediante una entidad financiera).

Tabla 15
Estructura de financiamiento

ESTRUCTURA DE FINANCIAMIENTO				
Rubro	Valor	%	%	TMAR
Capital Aportado	\$ 34.405,48	21,58%	10,61%	2,29%
Capital Financiado	\$ 125.000,00	78,42%	9,33%	7,32%
Total	\$ 159.405,48	100,00%		9,61%

Elaboración propia.

La estructura del financiamiento estará determinada mediante el capital aportado por los accionistas y capital financiado, que es la obtención de un préstamo bancario adquirido para cubrir las necesidades de un negocio. De igual manera, mediante el modelo de financiamiento, se define % TMAR, cuyo dato es obtenido a través de la relación de factores macroeconómicos como nivel de inflación, tasa de interés, nivel de riesgo, que nos permitirá analizar al final con la evaluación financiera si será rentable el negocio y se requiera ponerlo en marcha de acuerdo a estudios de investigación de la misma.

La relación entre capital aportado y financiado se logró determinar cómo TMAR 9,87% para criterios de análisis y toma de decisiones futuras. Así mismo a continuación la tabla de amortización del préstamo bancario que será otorgado por la CFN.

Tabla 16

Tabla de amortización del préstamo bancario que será otorgado por la CFN.

Préstamo	125.000,00			
Año/Pago	5	60	tasa mensual	
Tasa Interés	9,33%	tasa activa	0,78%	
CUOTA	DIVIDENDO	INTERES	CAPITAL	SALDO
0				\$ 125.000,00
1	\$ 2.614,86	\$ 971,88	\$ 1.642,99	\$ 123.357,01
2	\$ 2.614,86	\$ 959,10	\$ 1.655,76	\$ 121.701,26
3	\$ 2.614,86	\$ 946,23	\$ 1.668,63	\$ 120.032,62
4	\$ 2.614,86	\$ 933,25	\$ 1.681,61	\$ 118.351,02
5	\$ 2.614,86	\$ 920,18	\$ 1.694,68	\$ 116.656,34
6	\$ 2.614,86	\$ 907,00	\$ 1.707,86	\$ 114.948,48
7	\$ 2.614,86	\$ 893,72	\$ 1.721,14	\$ 113.227,34
8	\$ 2.614,86	\$ 880,34	\$ 1.734,52	\$ 111.492,83
9	\$ 2.614,86	\$ 866,86	\$ 1.748,00	\$ 109.744,82
10	\$ 2.614,86	\$ 853,27	\$ 1.761,59	\$ 107.983,23
11	\$ 2.614,86	\$ 839,57	\$ 1.775,29	\$ 106.207,94
12	\$ 2.614,86	\$ 825,77	\$ 1.789,09	\$ 104.418,84
13	\$ 2.614,86	\$ 811,86	\$ 1.803,00	\$ 102.615,84
14	\$ 2.614,86	\$ 797,84	\$ 1.817,02	\$ 100.798,82
15	\$ 2.614,86	\$ 783,71	\$ 1.831,15	\$ 98.967,67
16	\$ 2.614,86	\$ 769,47	\$ 1.845,39	\$ 97.122,28
17	\$ 2.614,86	\$ 755,13	\$ 1.859,73	\$ 95.262,55
18	\$ 2.614,86	\$ 740,67	\$ 1.874,19	\$ 93.388,35
19	\$ 2.614,86	\$ 726,09	\$ 1.888,77	\$ 91.499,59
20	\$ 2.614,86	\$ 711,41	\$ 1.903,45	\$ 89.596,14
21	\$ 2.614,86	\$ 696,61	\$ 1.918,25	\$ 87.677,89
22	\$ 2.614,86	\$ 681,70	\$ 1.933,16	\$ 85.744,72
23	\$ 2.614,86	\$ 666,67	\$ 1.948,19	\$ 83.796,53
24	\$ 2.614,86	\$ 651,52	\$ 1.963,34	\$ 81.833,19
25	\$ 2.614,86	\$ 636,25	\$ 1.978,61	\$ 79.854,58
26	\$ 2.614,86	\$ 620,87	\$ 1.993,99	\$ 77.860,59
27	\$ 2.614,86	\$ 605,37	\$ 2.009,49	\$ 75.851,09
28	\$ 2.614,86	\$ 589,74	\$ 2.025,12	\$ 73.825,98
29	\$ 2.614,86	\$ 574,00	\$ 2.040,86	\$ 71.785,11
30	\$ 2.614,86	\$ 558,13	\$ 2.056,73	\$ 69.728,38
31	\$ 2.614,86	\$ 542,14	\$ 2.072,72	\$ 67.655,66
32	\$ 2.614,86	\$ 526,02	\$ 2.088,84	\$ 65.566,82
33	\$ 2.614,86	\$ 509,78	\$ 2.105,08	\$ 63.461,75
34	\$ 2.614,86	\$ 493,42	\$ 2.121,45	\$ 61.340,30
35	\$ 2.614,86	\$ 476,92	\$ 2.137,94	\$ 59.202,36
36	\$ 2.614,86	\$ 460,30	\$ 2.154,56	\$ 57.047,80
37	\$ 2.614,86	\$ 443,55	\$ 2.171,31	\$ 54.876,49
38	\$ 2.614,86	\$ 426,66	\$ 2.188,20	\$ 52.688,29
39	\$ 2.614,86	\$ 409,65	\$ 2.205,21	\$ 50.483,08
40	\$ 2.614,86	\$ 392,51	\$ 2.222,35	\$ 48.260,73
41	\$ 2.614,86	\$ 375,23	\$ 2.239,63	\$ 46.021,09
42	\$ 2.614,86	\$ 357,81	\$ 2.257,05	\$ 43.764,05
43	\$ 2.614,86	\$ 340,27	\$ 2.274,59	\$ 41.489,45
44	\$ 2.614,86	\$ 322,58	\$ 2.292,28	\$ 39.197,17
45	\$ 2.614,86	\$ 304,76	\$ 2.310,10	\$ 36.887,07
46	\$ 2.614,86	\$ 286,80	\$ 2.328,06	\$ 34.559,01
47	\$ 2.614,86	\$ 268,70	\$ 2.346,16	\$ 32.212,85
48	\$ 2.614,86	\$ 250,45	\$ 2.364,41	\$ 29.848,44
49	\$ 2.614,86	\$ 232,07	\$ 2.382,79	\$ 27.465,65
50	\$ 2.614,86	\$ 213,55	\$ 2.401,31	\$ 25.064,34
51	\$ 2.614,86	\$ 194,88	\$ 2.419,98	\$ 22.644,35
52	\$ 2.614,86	\$ 176,06	\$ 2.438,80	\$ 20.205,55
53	\$ 2.614,86	\$ 157,10	\$ 2.457,76	\$ 17.747,79
54	\$ 2.614,86	\$ 137,99	\$ 2.476,87	\$ 15.270,92
55	\$ 2.614,86	\$ 118,73	\$ 2.496,13	\$ 12.774,79
56	\$ 2.614,86	\$ 99,32	\$ 2.515,54	\$ 10.259,25
57	\$ 2.614,86	\$ 79,77	\$ 2.535,09	\$ 7.724,16
58	\$ 2.614,86	\$ 60,06	\$ 2.554,80	\$ 5.169,35
59	\$ 2.614,86	\$ 40,19	\$ 2.574,67	\$ 2.594,69
60	\$ 2.614,86	\$ 20,17	\$ 2.594,69	\$ -0,00
TOTAL	\$ 156.891,61	\$ 31.891,61	\$ 125.000,00	

Elaboración propia.

A continuación, se presenta el Libro de Balance Inicial del Centro HOME CARE S.A.

para inicio de sus actividades:

Tabla 17
Balance Inicial

BALANCE INICIAL			
CENTRO DE CUIDADO ADULTO MAYOR HOME CARE			
ACTIVOS		PASIVOS	
Activo corriente		Pasivo no corriente	
Caja - Banco	\$ 5.495,91	Préstamo Bancario	\$ 125.000,00
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	\$ 5.495,91	TOTAL PASIVO NO CORRIENTES	\$ 125.000,00
Activos Fijos		PATRIMONIO	
Muebles y Enseres	\$ 11.850,00		
Equipos y Suministros de Oficina	\$ 872,50		
Equipos de Computación	\$ 11.500,00		
Maquinarias y Equipos	\$ 23.095,00		
Terreno	\$ 800,00		
Edificio	\$ 100.000,00		
Otros Activos	\$ 3.592,50		
TOTAL ACTIVOS FIJOS	\$ 151.710,00	Patrimonio	
Otros Activos		Capital Social	\$ 34.405,48
Gastos de Constitución	\$ 2.199,57	TOTAL PATRIMONIO	\$ 34.405,48
TOTAL OTROS ACTIVOS	\$ 2.199,57		
TOTAL ACTIVOS	\$ 159.405,48	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	\$ 159.405,48

Elaboración propia.

Para determinar la demanda proyectada parte de los datos obtenidos de población poblacional proyectada proporcionada por el INEC, en la cual parte como base año 2022, con una segmentación del 7.19%, la cual sería la segmentación de mercado con un rango de edad que oscila a partir de los 65 años de edad siendo parte nuestro objeto de estudio.

A continuación, se presenta la siguiente tabla:

Tabla 18
Población proyectada

Rango de Edad	Nº personas	Hombres	Mujeres	Total
65 - 69	121.380	60.070	61.310	121380
70 - 74	84.984	42.058	42.926	84984
75 - 79	54.421	26.933	27.488	54421
80 y Más	54.724	27.083	27.641	54724
TOTAL		156144	159365	315509

Elaboración propia.

De acuerdo a la distribución mostrada en la tabla anterior, es necesario determinar el nivel de aceptación que tendría el Centro HOME CARE S.A. Para ello se debe partir de la

proyección poblacional de adulto mayor de acuerdo a los parámetros tomados en cuenta en análisis de estudio.

Tabla 19
Proyección poblacional adulto mayor

AÑO	ECUADOR	GUAYAS	% GUAYAS	ANCIANOS	HOMBRES	MUJERES
2022	17.753.300	4.448.234	25,06%	319.881	158.308	161.573
2023	17.999.320	4.509.876	25,06%	324.314	160.502	163.812
2024	18.248.749	4.572.372	25,06%	328.808	162.726	166.082
2025	18.501.634	4.635.734	25,06%	333.365	164.981	168.384
2026	18.758.024	4.699.975	25,06%	337.984	167.267	170.717

Elaboración propia.

De acuerdo a la población proyectada de adulto mayor, se pronostica nivel de captación de acuerdo a los datos obtenidos por resultados de encuestas, tal como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 20
Proyección de niveles de aceptación de la empresa

AÑO	ANCIANOS	%
2022	319.881	3.199
2023	324.314	3.243
2024	328.808	3.288
2025	333.365	3.334
2026	337.984	3.380

Elaboración propia.

A partir de los datos obtenidos se determina captación de posibles clientes potenciales tomando en cuenta resultados de encuestas en que determina los servicios que podría ofrecer el centro. Según datos reflejados se presenta la siguiente tabla con la demanda proyectada:

Tabla 21
Demanda proyectada

Demanda Proyectada	2022	2023	2024	2025	2026
Servicio de Cuidado Integral	83	84	85	87	88
Servicio de Cuidado de Mascotas	125	127	129	130	132

Elaboración propia.

De acuerdo a precios establecidos mediante el marketing mix y resultados de encuestas, se presenta en la siguiente tabla el presupuesto de ingresos, la misma que se hace hincapié el servicio de cuidado integral, y de cuidado de mascotas.

Tabla 22
Presupuesto de ingresos

Ingresos Projectados	2022	2023	2024	2025	2026
Servicio de Cuidado Integral	\$ 249.000,00	\$ 252.000,00	\$ 255.000,00	\$ 261.000,00	\$ 264.000,00
Servicio de Cuidado de Mascotas	\$ 150.000,00	\$ 152.400,00	\$ 154.800,00	\$ 156.000,00	\$ 158.400,00
TOTAL	\$ 399.000,00	\$ 404.400,00	\$ 409.800,00	\$ 417.000,00	\$ 422.400,00

Elaboración propia.

6.3. Estados Financieros:

Para determinar la estabilidad del negocio en el mercado, rentabilidad del mismo y recuperación de la inversión, es indispensable tener en cuenta los siguientes Estados Financieros.

El Estado de Pérdidas y Ganancias, relaciona los ingresos obtenidos frente a todos los gastos generados en periodos definidos, de tal manera permitirá determinar el margen de utilidad operativa, bruta y neta de cada ejercicio fiscal, como se muestra a continuación:

Tabla 23
Estado de pérdidas y ganancias

ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS					
Rubros	2022	2023	2024	2025	2026
Ingresos Operacionales	\$ 399.000,00	\$ 404.400,00	\$ 409.800,00	\$ 417.000,00	\$ 422.400,00
Ingresos Servicio Integral	\$ 249.000,00	\$ 252.000,00	\$ 255.000,00	\$ 261.000,00	\$ 264.000,00
Ingresos Servicio Cuidado de Mas	\$ 150.000,00	\$ 152.400,00	\$ 154.800,00	\$ 156.000,00	\$ 158.400,00
Costos Operativos	\$ 66.164,63	\$ 73.910,46	\$ 73.910,46	\$ 73.910,46	\$ 73.910,46
Sueldos Operativos	\$ 66.164,63	\$ 73.910,46	\$ 73.910,46	\$ 73.910,46	\$ 73.910,46
Utilidad Bruta	\$ 332.835,37	\$ 330.489,54	\$ 335.889,54	\$ 343.089,54	\$ 348.489,54
Gastos Operacionales	\$ 184.045,19	\$ 200.691,79	\$ 200.841,32	\$ 198.438,16	\$ 198.593,73
Gastos Administrativos	\$ 119.798,99	\$ 133.519,92	\$ 133.583,77	\$ 133.648,90	\$ 133.715,33
Sueldos Administrativos	\$ 116.668,99	\$ 130.327,32	\$ 130.327,32	\$ 130.327,32	\$ 130.327,32
Suministros de Oficina	\$ 730,00	\$ 744,60	\$ 759,49	\$ 774,68	\$ 790,18
Servicios Básicos	\$ 2.400,00	\$ 2.448,00	\$ 2.496,96	\$ 2.546,90	\$ 2.597,84
Gastos de Ventas	\$ 28.473,41	\$ 31.399,08	\$ 31.484,76	\$ 31.572,15	\$ 31.661,29
Sueldos de Ventas	\$ 24.273,41	\$ 27.115,08	\$ 27.115,08	\$ 27.115,08	\$ 27.115,08
Gastos de Publicidad	\$ 4.200,00	\$ 4.284,00	\$ 4.369,68	\$ 4.457,07	\$ 4.546,22
Otros Gastos	\$ 35.772,79	\$ 35.772,79	\$ 35.772,79	\$ 33.217,11	\$ 33.217,11
Gastos de Constitución	\$ 219,96	\$ 219,96	\$ 219,96	\$ 219,96	\$ 219,96
Gastos de Movilizacion	\$ 14.400,00	\$ 14.400,00	\$ 14.400,00	\$ 14.400,00	\$ 14.400,00
Gastos de Alimentacion	\$ 6.000,00	\$ 6.000,00	\$ 6.000,00	\$ 6.000,00	\$ 6.000,00
Gastos de Insumos de Limpieza y	\$ 6.150,00	\$ 6.150,00	\$ 6.150,00	\$ 6.150,00	\$ 6.150,00
Gastos de Depreciación	\$ 9.002,83	\$ 9.002,83	\$ 9.002,83	\$ 6.447,15	\$ 6.447,15
Utilidad Operativa	\$ 148.790,18	\$ 129.797,75	\$ 135.048,22	\$ 144.651,38	\$ 149.895,81
Gastos Financieros	\$ 10.797,16	\$ 8.792,66	\$ 6.592,93	\$ 4.178,96	\$ 1.529,88
Utilidad antes Partic. Trabajador	\$ 137.993,02	\$ 121.005,09	\$ 128.455,29	\$ 140.472,42	\$ 148.365,93
Participación del Trabajador	\$ 20.698,95	\$ 18.150,76	\$ 19.268,29	\$ 21.070,86	\$ 22.254,89
Utilidad antes Impuesto Renta	\$ 117.294,07	\$ 102.854,33	\$ 109.187,00	\$ 119.401,56	\$ 126.111,04
Impuesto a la Renta	\$ 29.323,52	\$ 25.713,58	\$ 27.296,75	\$ 29.850,39	\$ 31.527,76
Utilidad antes Reserva Legal	\$ 87.970,55	\$ 77.140,75	\$ 81.890,25	\$ 89.551,17	\$ 94.583,28
Reserva Legal	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Utilidad Neta del Ejercicio	\$ 87.970,55	\$ 77.140,75	\$ 81.890,25	\$ 89.551,17	\$ 94.583,28

Elaboración propia.

El segundo estado financiero para análisis y toma de decisión es el Flujo de Caja, el cual simplifica las entradas y salidas de efectivo dentro de un periodo determinado el mismo que se complementa con su libro auxiliar denominado Estado de Flujo de Efectivo, ya que a través de este nos permitirá determinar la rentabilidad del proyecto mediante indicadores financieros.

Tabla 24
Flujo de caja

ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO						
Periodo	Año 0	2022	2023	2024	2025	2026
Saldo Inicial		\$ 5.495,91	\$ 131.910,60	\$ 189.310,40	\$ 258.118,79	\$ 331.273,96
Préstamo Bancario	\$ 125.000,00					
Más Entradas de Efectivo						
Ingresos por Servicios		\$ 399.000,00	\$ 404.400,00	\$ 409.800,00	\$ 417.000,00	\$ 422.400,00
Efectivo Disponible	\$ 125.000,00	\$ 404.495,91	\$ 536.310,60	\$ 599.110,40	\$ 675.118,79	\$ 753.673,96
Inversión	\$ 159.405,48					
Salidas de Efectivo		\$ 272.585,30	\$ 347.000,20	\$ 340.991,61	\$ 343.844,83	\$ 348.356,61
Pago de Salarios		\$ 140.942,40	\$ 157.442,40	\$ 157.442,40	\$ 157.442,40	\$ 157.442,40
Pago de Servicios Básicos		\$ 2.400,00	\$ 2.448,00	\$ 2.496,96	\$ 2.546,90	\$ 2.597,84
Pago de Amortización de Constitución		\$ 219,96	\$ 219,96	\$ 219,96	\$ 219,96	\$ 219,96
Pago de Suministros de Oficina		\$ 730,00	\$ 744,60	\$ 759,49	\$ 774,68	\$ 790,18
Pago de Insumos Medicos y Limpieza		\$ 6.150,00	\$ 6.150,00	\$ 6.150,00	\$ 6.150,00	\$ 6.150,00
Pago de Impuesto a la Renta		\$ -	\$ 29.323,52	\$ 25.713,58	\$ 27.296,75	\$ 29.850,39
Pago de Participación de Trabajadores		\$ -	\$ 20.698,95	\$ 18.150,76	\$ 19.268,29	\$ 21.070,86
Pago de Publicidad		\$ 4.200,00	\$ 4.284,00	\$ 4.369,68	\$ 4.457,07	\$ 4.546,22
Pago de Movilizacion y Alimentacion		\$ 20.400,00	\$ 20.400,00	\$ 20.400,00	\$ 20.400,00	\$ 20.400,00
Pago de Obligaciones Financieras		\$ 31.378,32	\$ 31.378,32	\$ 31.378,32	\$ 31.378,32	\$ 31.378,32
Pago de Costo de Venta		\$ 66.164,63	\$ 73.910,46	\$ 73.910,46	\$ 73.910,46	\$ 73.910,46
Efectivo Neto	\$ (34.405,48)	\$ 131.910,60	\$ 189.310,40	\$ 258.118,79	\$ 331.273,96	\$ 405.317,35
Aportación de Capital	\$ 34.405,48					

Elaboración propia.

El reporte del Balance General, mide la situación financiera del negocio:

Tabla 25
Balance general proyectado

BALANCE GENERAL PROYECTADO						
CENTRO DE CUIDADO HOME CARE						
ACTIVO	2022	2023	2024	2025	2026	
Caja	\$ 52.764,24	\$ 75.724,16	\$ 103.247,52	\$ 132.509,58	\$ 162.126,94	
Bancos	\$ 79.146,36	\$ 113.586,24	\$ 154.871,27	\$ 198.764,38	\$ 243.190,41	
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	\$ 131.910,60	\$ 189.310,40	\$ 258.118,79	\$ 331.273,96	\$ 405.317,35	
PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	2022	2023	2024	2025	2026	
Terreno	\$ 800,00	\$ 800,00	\$ 800,00	\$ 800,00	\$ 800,00	
Edificio	\$ 100.000,00	\$ 100.000,00	\$ 100.000,00	\$ 100.000,00	\$ 100.000,00	
Equipos de Servicios	\$ 23.095,00	\$ 23.095,00	\$ 23.095,00	\$ 23.095,00	\$ 23.095,00	
Depreciación Acumulada	\$ 4.157,10	\$ 8.314,20	\$ 12.471,30	\$ 16.628,40	\$ 20.785,50	
Muebles y Enseres	\$ 11.850,00	\$ 11.850,00	\$ 11.850,00	\$ 11.850,00	\$ 11.850,00	
Depreciación Acumulada	\$ 2.133,00	\$ 4.266,00	\$ 6.399,00	\$ 8.532,00	\$ 10.665,00	
Equipos de Cómputo	\$ 11.500,00	\$ 11.500,00	\$ 11.500,00	\$ 11.500,00	\$ 11.500,00	
Depreciación Acumulada	\$ 2.555,68	\$ 5.111,37	\$ 7.667,05	\$ 7.667,05	\$ 7.667,05	
Equipos de Oficina	\$ 872,50	\$ 872,50	\$ 872,50	\$ 872,50	\$ 872,50	
Depreciación Acumulada	\$ 157,05	\$ 314,10	\$ 471,15	\$ 628,20	\$ 785,25	
Otros Activos	\$ 3.592,50	\$ 3.592,50	\$ 3.592,50	\$ 3.592,50	\$ 3.592,50	
TOTAL ACTIVOS FIJOS	\$ 142.707,17	\$ 133.704,33	\$ 124.701,50	\$ 118.254,35	\$ 111.807,20	
ACTIVOS DIFERIDOS	\$ 2.199,57	\$ 2.199,57	\$ 2.199,57	\$ 2.199,57	\$ 2.199,57	
TOTAL DE ACTIVO	\$ 276.817,34	\$ 325.214,31	\$ 385.019,86	\$ 451.727,88	\$ 519.324,12	
PASIVO	2022	2023	2024	2025	2026	
Préstamo Bancario	\$ 104.418,84	\$ 81.833,19	\$ 57.047,80	\$ 29.848,44	\$ -	
Participación Trabajador por Pagar	\$ 20.698,95	\$ 18.150,76	\$ 19.268,29	\$ 21.070,86	\$ 22.254,89	
Impuesto por Pagar	\$ 29.323,52	\$ 25.713,58	\$ 27.296,75	\$ 29.850,39	\$ 31.527,76	
TOTAL PASIVO	\$ 154.441,31	\$ 125.697,53	\$ 103.612,84	\$ 80.769,69	\$ 53.782,65	
PATRIMONIO	2022	2023	2024	2025	2026	
Capital	\$ 34.405,48	\$ 34.405,48	\$ 34.405,48	\$ 34.405,48	\$ 34.405,48	
Reserva Legal	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	
Utilidad del Ejercicio	\$ 87.970,55	\$ 77.140,75	\$ 81.890,25	\$ 89.551,17	\$ 94.583,28	
Utilidades Retenidas	\$ -	\$ 87.970,55	\$ 165.111,30	\$ 247.001,54	\$ 316.552,71	
TOTAL PATRIMONIO	\$ 122.376,03	\$ 199.516,77	\$ 281.407,02	\$ 370.958,19	\$ 465.541,47	
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	\$ 276.817,34	\$ 325.214,31	\$ 385.019,86	\$ 451.727,88	\$ 519.324,12	

6.4. Evaluación Financiera:

6.4.1. Tasa de Descuento:

La tasa de descuento se obtiene la relación entre capital aportado y capital financiado tal como se presentó en la estructura del financiamiento, en la que se toma en cuenta varios factores como nivel de riesgo del negocio, tasa de inflación y tasa de interés.

Para su cálculo se considera como nivel de riesgo de negocio en un 10%, tasa de inflación del 1.28% y tasa de interés por parte de CFN con el 9.33%, en la que se obtiene como TMAR 9,61%.

6.4.2. Valor Actual Neto y Tasa Interna de Retorno:

Para medir la viabilidad del proyecto se toma en cuenta determinar la tasa de descuento o Van (valor actual neto), con un costo de oportunidad 9,61% se obtiene un VAN de \$106.911,32 con respecto a la inversión generada.

De igual manera la Tasa Interna de Retorno es equivalente a que el proyecto es rentable ya que el costo de oportunidad es menor a la TIR ($TIR > CCPP$). Por efecto, se obtiene una TIR del 34% y se determina que el proyecto es rentable.

6.4.3. Relación Costo-Beneficio:

La relación del costo-beneficio de un negocio para determinar si es viable dentro de un mercado, nos permite tener en cuenta todos los ingresos y egresos reflejados en el reporte de Estado de Costo de Efectivo y Flujo de Caja, para determinar los beneficios por cada termino monetario que un proyecto sacrifica.

Para ello, el proyecto es viable ya que se obtiene \$1,12; lo cual nos indica que por cada dólar que se obtiene será 0.12 centavos de utilidad o ganancia.

6.4.4. Periodo de Recuperación de la Inversión:

El proyecto será rentable en el mercado, ya que se recupera la inversión dentro del plazo fijado, con un periodo de 2 años, 1 mes y 14 días.

A continuación, se presenta los datos mencionados:

Tabla 26
TMAR

AÑOS	2,00	2,00
MESES	0,04	0,46
DÍAS	0,461	14
PRI	14	14

Elaboración propia.

Tabla 27
Indicadores financieros

Años	Inversion	Ingresos	Egresos	Utilidad Neta	Depreciación	Amortización	Abono CFN	Flujo Fondo	Flujo Fondos Actualizado	Flujo Acumulados
0	\$ -159.405,48							\$ -159.405,48	\$ -159.405,48	\$ -
1		\$ 399.000,00	\$ 311.029,45	\$ 87.970,55	\$ 9.002,83	\$ 219,96	\$ 20.581,16	\$ 76.612,18	\$ 69.897,63	\$ 76.612,18
2		\$ 404.400,00	\$ 327.259,25	\$ 77.140,75	\$ 9.002,83	\$ 219,96	\$ 22.585,66	\$ 63.777,88	\$ 53.088,36	\$ 140.390,06
3		\$ 409.800,00	\$ 327.909,75	\$ 81.890,25	\$ 9.002,83	\$ 219,96	\$ 24.785,39	\$ 66.327,65	\$ 50.371,91	\$ 206.717,71
4		\$ 417.000,00	\$ 327.448,83	\$ 89.551,17	\$ 6.447,15	\$ 219,96	\$ 27.199,36	\$ 69.018,92	\$ 47.821,87	\$ 275.736,63
5		\$ 422.400,00	\$ 327.816,72	\$ 94.583,28	\$ 6.447,15	\$ 219,96	\$ 29.848,44	\$ 71.401,95	\$ 45.137,04	\$ 347.138,58
TOTAL VAN									\$ 106.911,32	
TIR									33,57%	
Beneficio/Costo									1,12	

6.5. Análisis de Sensibilidad:

El análisis de sensibilidad es una técnica que ayuda a determinar los cambios que sufre el VAN al momento de presentar situaciones económicas dentro de un proyecto.

Para ello, se considera el proyecto rentable dentro del mercado con un 89%.

Tabla 28
Análisis sensibilidad

VAN 1	\$ 1.567.822,48
VAN 2	\$ 1.398.725,66
Análisis/Sensibilidad	89%

Elaboración propia.

Para analizar que, tan sensible y rentable es el proyecto, se toma como análisis las variaciones en el precio, demanda, gastos, costos, e inversión, a fin de determinar que tan factible es el proyecto, lo cual se muestra a continuación.

Tabla 29

Análisis de sensibilidad

ANALISIS DE SENSIBILIDAD						
No.	DESCRIPCION	AUMENTO	DISMINUCION	VAN	TIR	B/C
1	Proyecto			\$ 106.911,32	33,57%	1,12
2	Precio (valor/servicio)	10%		\$ 206.860,00	53,24%	1,18
3	Precio (valor/servicio)		11%	\$ -3.032,23	8,85%	1,04
4	Costo de Venta (costos operativos)	61%		\$ -399,87	9,51%	1,04
5	Costo de Venta (costos operativos)		5%	\$ 115.707,32	35,37%	1,13
6	Gastos (administrativos/ventas)	23%		\$ -3.135,50	8,82%	1,04
7	Gastos (administrativos/ventas)		5%	\$ 130.834,54	38,44%	1,14
8	Volumenes de Venta (demanda)	5%		\$ 156.885,66	43,62%	1,15
9	Volumenes de Venta (demanda)		11%	\$ -3.032,23	8,85%	1,04
10	Inversión Inicial (obra a ejecutar)	66%		\$ -983,58	9,86%	1,04
11	Inversión Inicial (obra a ejecutar)		5%	\$ 79.482,67	25,50%	1,10

Elaboración propia.

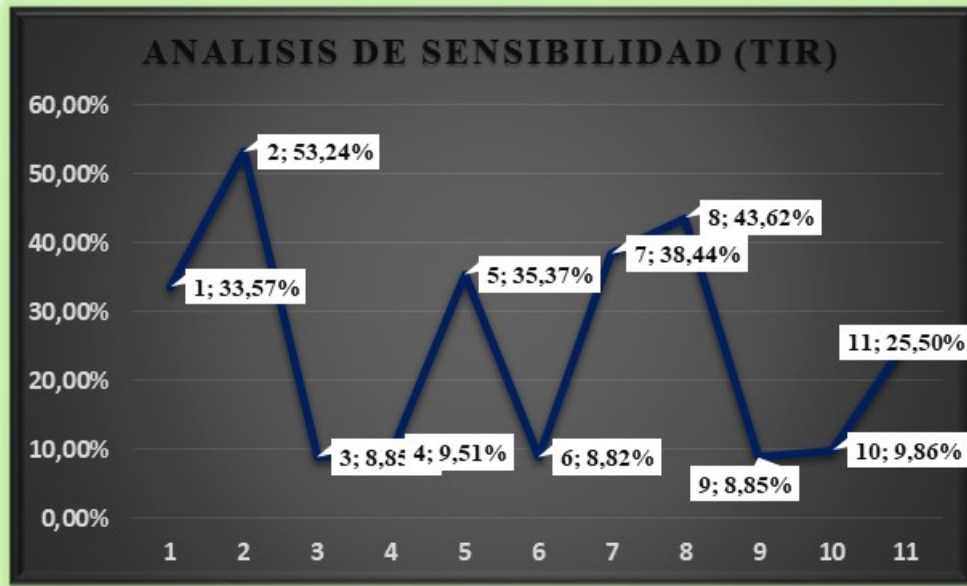
Figura 21

Análisis de sensibilidad (VAN)



Elaboración propia.

Figura 22
Análisis de sensibilidad (TIR)



Elaboración propia.

Figura 23
Análisis de sensibilidad (B/C)



Elaboración propia.

Capítulo VII: Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones:

- La población de la ciudad de Guayaquil tiene un 6,7% de personas adultas mayores donde la mayoría de ellos no posee un seguro social ni reciben cuidados completos por parte de sus familiares, debido a que ellos en busca de conseguir ingresos y mejores oportunidades de vida no pasan tiempo completo en casa, quedando los adultos mayores al cuidado a otros familiares, vecinos y en algunos casos solos, y aunque existen diversos servicios privados, municipales y programas sociales impulsados por el estado, estos beneficios no han llegado a todo el segmento poblacional por factores como la falta de iniciativa de los familiares y el transporte.
- La investigación bibliográfica permitió identificar investigaciones de planes de negocio y estudios de factibilidad para la creación de centros gerontológicos en la ciudad de Guayaquil, donde los estudios de mercado y análisis financieros dan resultados favorables para iniciar con el proyecto. Además, diversos autores informan que la aplicación de actividades lúdicas favorece el proceso de socialización mientras que la terapia contribuye a desarrollar habilidades físicas, todos estos factores aportan a un envejecimiento activo.
- El estudio de mercado determinó que los familiares del público objetivo están de acuerdo con la idea de adquirir los servicios de un centro ambulatorio de cuidado de adultos mayores que cuenten con profesionales en las áreas de psicología, enfermería, fisioterapia y medicina general, estando dispuestos a pagar como máximo un precio de \$400 mensuales, siendo bien recibida la idea de ofertar el servicio de cuidado de mascotas por un precio máximo de \$150,00 mensuales.

- El proyecto requiere constituir la compañía para poder operar legalmente en el Ecuador, además de cumplir con criterios que permitan movilizar tranquilamente a los adultos mayores, contando con personal administrativo, y personal para operaciones.
- El centro requiere de instalaciones grandes que permitan a los adultos mayores tener espacios de recreación y paseo con sus mascotas, separación de áreas según la especialidad de atención, evitando que existan cuellos de botellas. La organización requiere de planeación en temas de actividades a realizar, horarios de atención, además de inventario de insumos médicos y alimenticios.
- El presupuesto y los estados financieros proyectados a cinco años determinan que el proyecto es aceptado y viable con las políticas y propuesta de valor ofrecida, por lo que la tasa interna de retorno es de 34%, el valor actual neto es de \$106.911,32 y la inversión se recuperará en 2 años, 1 mes y 14 días.

Recomendaciones:

- Invertir en la creación de un centro de cuidados a adultos mayores para cubrir la demanda insatisfecha de Guayaquil, específicamente en el sector norte de la ciudad, con atención en horarios de jornada laboral donde los jefes de hogar salen a trabajar, y que incluya una propuesta innovadora de diferenciación que se distinga de los demás centros de la ciudad, contando con movilización, cuidado de mascotas y personal médico.
- Realizar campañas en canales de difusión masiva para dar a conocer los beneficios que tiene las actividades físicas, las terapias y la rehabilitación en el envejecimiento activo de los adultos mayores, motivando a los familiares del público objetivo a adquirir servicios en el centro gerontológico Home Care, haciendo énfasis en la propuesta de valor de movilización de las personas de la tercera edad desde su casa hasta el centro y viceversa.
- El centro deberá contar con atención en áreas de psicología, enfermería, fisioterapia y medicina general, a un precio que no supere los \$400,00 mensuales, además de incluir un servicio adicional de cuidado de mascotas a un precio de \$100,00 mensuales incluido baño medicado, corte de pelo y uñas, paseo y recreación. Estos servicios son necesarios para diferenciarse de la competencia.
- La compañía debe constituirse como sociedad anónima para ello debe reunir al menos dos socios capitalistas para aportar con el equipamiento y activos fijos necesarios para dar inicio a las operaciones, adicional a un préstamo bancario para la construcción de las instalaciones que den seguridad y bienestar a los socios.
- El centro deberá arrendar los terrenos de la Junta de Beneficencia de Guayaquil en la Garzota, mediante contrato de comodato a 10 años con opción a renovación

por 10 años más, con la finalidad de edificar instalaciones prefabricadas que cuente con jardines, y espacios de recreación, además de establecer diversos parámetros para dar comodidad y ergonomía a los socios. Además de emplear estrategias basadas en la productividad de los activos, colaboración, y mejora en la productividad.

- Implementar el centro de cuidados ambulatorios para adultos mayores con las políticas y estrategias de servicios, precios y ubicación desarrolladas en el presente proyecto para que sea viable.

REFERENCIAS:

- Araújo-Mesquita, S.N., Santiago-Fortes, R., Barbosa-Santos, C.N., Figueireiro-Fortes, M.L., Andrade-Rangel, E.M., y Nery-Samperio, I. (2017). Tecnologías orientadas al cuidado del anciano en los servicios de salud: una revisión integradora. *Enfermería Global*, 16(46), 562-578. <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v16n46/1695-6141-eg-16-46-00562.pdf>
- Arguello Molina, T., y Herrera Tituaña, S. X. (2019). *Plan de negocios para la creación de un centro recreacional gerontológico "Nueva Vida"*. [Tesis maestrante, Escuela Superior Politécnica del Litoral]. Space. <https://www.dspace.espol.edu.ec/retrieve/131538/D-P14000.pdf#page=63&zoom=100,92,389>
- Carrillo, D., Vega, V., y Navas, S. (2019). *Formulación y evaluación de proyectos de inversión*. Aniandes.
- Acurio Armas, J., Peñafiel Nivelá, G., Manosalvas Gómez, L. R., & Burbano Castro, B. E. (2020). Formulación de estrategias para el desarrollo empresarial de la constructura Emanuel en el cañón la Maná. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 45-55.
- Congreso Nacional. (5 de Noviembre de 1999). Ley de compañías, codificación. *Registro oficial 312*. Obtenido de <https://www.uasb.edu.ec/observatorio-pyme/wp-content/uploads/sites/6/2021/04/Texto-Legal-N%C2%B012-Ley-de-Companias.pdf>
- Donawa Torres, Z. A., & Morales Martínez, E. C. (Enero - Junio de 2018). Fuerzas competitivas que moldean la estrategia en la gerencia del sector MiPyme del distrito Santa Marta-Magdalena, Colombia. *EAN*, 97-108. doi:DOI: <https://doi.org/10.21158/01208160.n84.2018.1919>
- Ley Orgánica de las personas adultas mayores. (9 de Mayo de 2019). *Suplemento del Registro Oficial No. 484*. Obtenido de <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2019->

06/Documento_%20LEY%20ORGANICA%20DE%20LAS%20PERSONAS%20ADULTAS%20MAYORES.pdf

Secretaría Nacional de Planificación y desarrollo (Senplades). (2017). *Plan nacional de desarrollo 2017-2021. Toda una vida*. Quito. Obtenido de https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf

Instituto de Estadísticas y Censo. (2020). *Proyecciones poblacionales por rango de edad y provincias*. <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/proyecciones-poblacionales/>

Chiavenato, I. (2019). *Administración de recursos humanos. El capital de las organizaciones*. (Décima ed.). Mc Graw Hill Education.

Chiriboga Zamora, N. J. (2018). *La creación de un centro geriátrico - gerontológico en la ciudad de Quevedo, como contribución a las políticas del buen vivir de los adultos mayores*. [Tesis maestrante, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11661/1/T-UCSG-POS-MGSS-146.pdf>

Chisag-Guaman, M. (2018). Atención de enfermería en el adulto mayor. *Enfermería investiga*, 3(1). 59-61. <https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/enfi/article/view/429/702>

Ley de Compañías. (2017, 29 de diciembre). Comisión de Legislación y Codificación. Registro Oficial 312 de 05-nov.-1999. https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/wp-content/uploads/2018/02/ley_de_companias.pdf

Ley Orgánica de Protección Prioritaria de los Derechos de las personas adultas mayores. (2019, 9 de mayo). Presidencia de la República del Ecuador. Oficio No. T. 343-SGJ-19-0309. https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2019-06/Documento_%20LEY%20ORGANICA%20DE%20LAS%20PERSONAS%20ADULTAS%20MAYORES.pdf

- Expansión. (2019). Ecuador - Esperanza de vida al nacer. *Expansión*. Recuperado de <https://datosmacro.expansion.com/demografia/esperanza-vida/ecuador#:~:text=Ese%20a%C3%B1o%20la%20esperanza%20de,2018%20al%2057%20en%202019.>
- Forttes Valdivia, P. (2020). *Envejecimiento y atención a la dependencia en el Ecuador*. Banco Internacional de Desarrollo. <https://publications.iadb.org/es/envejecimiento-y-atencion-la-dependencia-en-ecuador#:~:text=La%20transici%C3%B3n%20demogr%C3%A1fica%20observada%20en,funcional%2C%20lo%20que%20genera%20una>
- García López, L.E, Quevedo-Navarro, M., La Rosa-Pons, Y., y Leyva-Hernández, A. (2020). Calidad de vida percibida por adultos mayores. *Revista electrónica Medimay*, 27(1), 16-25. <https://www.medigraphic.com/pdfs/revciemedhab/cmh-2020/cmh201c.pdf>
- González Ulloa, L.G., y Posligua Herrera, S.K. (2015). *Análisis de factibilidad para la creación de un centro de asistencia gerontológica en el cantón Vinces, provincia de Los Ríos*. [Tesis de fin de grado, Universidad de Guayaquil] <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/11187/1/TESIS%20Gonzalez-%20Posligua.pdf>
- Hellriegel, D., Jackson, S., Slocum, J., y Franklin, E. (2017). *Administración. Un enfoque basado en competencias* (Décimo segunda ed.). Cengage Learning.
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education.
- Hitt, M., Ireland, D., y Hoskisson, R. (2015). *Administración estratégica. Competitividad y globalización: conceptos y casos* (Onceava edición ed.). CENGAGE Learning.
- Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censo (2012). *Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos (ENIGHUR) 2011-2012*. <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web->

inec/Estadisticas_Sociales/Encuesta_Nac_Ingresos_Gastos_Hogares_Urb_Rur_ENIGHU/ENIGHU-2011-2012/EnighurPresentacionRP.pdf

Consejo de Igualdad Intergeneracional (2020). *Estado de Situación de las personas adultas mayores*. <https://www.igualdad.gob.ec/estado-de-situacion-de-las-personas-adultas-mayores/>

Koontz, H., Weihrich, H., y Cannice, M. (2012). *Administración. Una perspectiva global y empresarial* (Catorceava ed.). Mc Graw Hill.

Lawrence J., G., & Chad J., Z. (2016). *Principios de administración financiera* (Décimocuarta edición ed.). Pearson.

Llanes, H. (1 de Octubre de 2021). ¿Llegó a la tercera edad? Conozca los derechos de las personas de más de 65 años y los beneficios a los que pueden acceder en Ecuador. *El Universo*. Recuperado de <https://www.eluniverso.com/noticias/informes/llego-a-la-tercera-edad-conozca-los-derechos-de-las-personas-de-mas-de-65-anos-y-los-beneficios-a-los-que-pueden-acceder-en-ecuador-nota/>

Machado, J. (19 de septiembre de 2021). Un 60% de los adultos mayores viven en situación de vulnerabilidad en Ecuador. *Primicias*. Recuperado de <https://www.primicias.ec/noticias/sociedad/adultos-mayores-pobreza-violencia-vulnerabilidad/>

Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2018). *Toda una vida. Intervención emblemática Misión Mis mejores años*. https://www.todaunavida.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/12/BrochureMisMejoresAn%CC%83os_L5.pdf

Mondragón, D. (2017). *Formulación y evaluación de proyectos* (Primera ed.). Areandina Fundación Universitaria del Área Andina.

Moreira Cedeño, H. G. (2021). *Estudio de factibilidad para la creación de un centro gerontológico en el cantón Portoviejo de la provincia de Manabí*. [Tesis maestrante,

Universidad Católica Santiago de Guayaquil].

<http://201.159.223.180/bitstream/3317/16812/1/T-UCSG-POS-MGSS-314.pdf>

Mundial, B. (2021). Ecuador: Panorama General. Recuperado de

<https://www.bancomundial.org/es/country/ecuador/overview#1>

Muñoz-González, D.A. (2018). Importancia de un protocolo de atención clínica gerontológica en el primer nivel de atención. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 34(1),

71-76. <http://www.revmgi.sld.cu/index.php/mgi/rt/printFriendly/567/176>

Nassir, S. (2011). *Proyectos de inversión. Formulación y evaluación* (Segunda ed.). Pearson.

Pimienta, J., y De La Orden, A. (2017). *Metodología de la investigación* (Tercera ed.). Pearson.

Prieto, C. (2017). *Emprendimiento: Conceptos y plan de negocios* (Segunda ed.). Pearson.

Ramos-Montegudo, A.M., Yordi-García, M., y Miranda-Ramos, M.A. (2016). El envejecimiento activo: importancia de su promoción para sociedades envejecidas.

Scielo, 20(3), 330-337. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1025-02552016000300014&script=sci_arttext&tlng=pt

Sánchez, D., Eizmendi, G y Azkoitia, J. (2007). Envejecimiento y nuevas tecnologías. *Revista*

Española de Geriatria y Gerontología, 41(2), 57-65. [https://www.elsevier.es/es-](https://www.elsevier.es/es-revista-revista-espanola-geriatria-gerontologia-124-articulo-envejecimiento-nuevas-tecnologias-13110091)

[revista-revista-espanola-geriatria-gerontologia-124-articulo-envejecimiento-nuevas-tecnologias-13110091](https://www.elsevier.es/es-revista-revista-espanola-geriatria-gerontologia-124-articulo-envejecimiento-nuevas-tecnologias-13110091)

Santesmases, M., Sánchez, A., & Valderrey, F. (2014). *Fundamentos de mercadotecnia* (Primera ed.). Grupo Editorial Patria.

Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2015). *Dirección Población Adulta Mayor*.

<https://www.inclusion.gob.ec/direccion-poblacion-adulta-mayor/>

Techera, M.P., Ferreira, A.H., Sosa, C.L., De Marco, N.V., y Muñoz, L.A. (2017). Significados que le atribuyen al envejecimiento activo y saludable en un grupo de personas mayores

que viven en comunidad. *Scielo*, 26(3), 1-9.

<https://www.scielo.br/j/tce/a/g9w6p5rwwgWQfYcPJV37g5zt/?format=html&lang=es>

Tomalá-Santana, J.E. (2020). Beneficios de las actividades lúdicas en adultos mayores.

UNESUM, 4(1), 169-178.

<http://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/217/177>

Universo, E. (27 de octubre de 2021). Adultos mayores retoman clases y terapias presenciales

en Centro Gerontológico Dr. Arsenio de la Torre, en el norte de Guayaquil. *El Universo*.

Recuperado de <https://www.eluniverso.com/guayaquil/comunidad/adultos-mayores-retoman-clases-y-terapias-presenciales-en-centro-gerontologico-dr-arsenio-de-la-torre-en-el-norte-de-guayaquil-nota/>

Valera-Pino, L.F. (2016). Salud y calidad de vida en el adulto mayor. *Rev. Peru Med Exp Salud*

Pública, 33(2), 199-201. <https://www.scielosp.org/article/rpmesp/2016.v33n2/199-201/es/>

Vernimmen, R., Aguayo, P., y Gilbert, M. (2014). *Cuidados especiales para adultos mayores y personas vulnerables. Guía para la familia*. M.I. Municipalidad de Guayaquil.

Zambrano, R. (01 de octubre de 2021). ¿Llegó a la tercera edad? Conozca los derechos de las

personas de más de 65 años y los beneficios a los que pueden acceder en Ecuador. *El*

Universo. Recuperado de <https://www.eluniverso.com/noticias/informes/llego-a-la-tercera-edad-conozca-los-derechos-de-las-personas-de-mas-de-65-anos-y-los-beneficios-a-los-que-pueden-acceder-en-ecuador-nota/>

ANEXOS:

Modelo de encuesta a familiares del público objetivo:

ENCUESTA A FAMILIARES DE ADULTOS MAYORES:

1.- ¿Considera usted necesario la creación de un centro ambulatorio de cuidado para adultos mayores en el norte de la ciudad de Guayaquil?

- | | |
|--------------------------------|--------------------------|
| Totalmente de acuerdo | <input type="checkbox"/> |
| De acuerdo | <input type="checkbox"/> |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| En desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| Totalmente en desacuerdo | <input type="checkbox"/> |

2.- ¿Cree usted que los espacios de diversión y actividad física contribuyen al adulto mayor a tener un envejecimiento activo y vida plena?

- | | |
|--------------------------------|--------------------------|
| Totalmente de acuerdo | <input type="checkbox"/> |
| De acuerdo | <input type="checkbox"/> |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| En desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| Totalmente en desacuerdo | <input type="checkbox"/> |

3.- ¿Usted estaría dispuesto a adquirir los servicios de un centro de cuidado de adultos mayores para un familiar?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

4.- ¿Qué tipo de servicios considera usted necesario en el centro de atención a adultos mayores?

- Fisiatría
- Enfermería
- Psicología
- Medicina general
- Bienestar social
- Actividad física

5.- ¿Qué precio mensual estaría dispuesto a pagar por los servicios de un centro ambulatorio de cuidado al adulto mayor?

\$200 - \$301

\$300 - \$400

\$401 - \$500

\$501 - \$600

\$601 - \$700

6.- ¿Considera usted necesario implementar en el centro el servicio de cuidado de las mascotas?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

7.- ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar mensualmente por el cuidado de las mascotas?

\$50 - \$75

\$76 - \$100

\$101 - \$150

\$151 - \$200

\$201 - \$250

8.- ¿Cuántas horas al día de su tiempo destina al cuidado de su familiar adulto mayor?

0 – 2

2 – 4

4 – 6

8 – 10

8 – 12

9.- ¿Cuándo usted está ausente de su hogar quién es el encargado de cuidar al adulto mayor?

Otro familiar

Vecino

Enfermera

Contrata servicios profesionales

Centro de cuidados al adulto mayor

Nadie

10.- ¿Su familiar a cargo cuenta con algún seguro social?

Si

No

11.- ¿Actualmente su familiar utiliza los servicios de alguna residencia de adultos mayores?

Si

No

12.- ¿Cuáles de los siguientes horarios considera usted pertinente para el cuidado de los adultos mayores?

08h00 – 17h00

08h30 – 17h30

09h00 – 18h00

13.- Al concretarse el proyecto, ¿Cree usted que tendría beneficios para las familias de los adultos mayores en la ciudad de Guayaquil?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo








En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

Servicios dentro del paquete de la membresía mensual en los \$350,00.

Servicios que incluye la membresía	Servicios que excluye la membresía
<ul style="list-style-type: none"> • Traslados de lunes a viernes (ida y vuelta) del adulto mayor. 	<ul style="list-style-type: none"> • Costos de exámenes de admisión (laboratorio/ pruebas tumorales, ultrasonido Rayos x) \$250,00
<ul style="list-style-type: none"> • Los costos del desayuno/snacks y almuerzo 	<ul style="list-style-type: none"> • Medicinas de uso recurrente del paciente que deberán ser llevados al centro para la dosificación correspondiente.
<ul style="list-style-type: none"> • Los controles médicos de nuestro cronograma de servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Costos derivados por traslados por emergencias de los pacientes.
<ul style="list-style-type: none"> • Los cuidados de 8:30am a 5:00 pm 	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los artículos de limpieza para el mes deben ser suministrados por los familiares del paciente (Panales/ cremas/ jabones, papel higiénico).
<ul style="list-style-type: none"> • Las actividades lúdicas, motrices, deportivas de nuestro cronograma de servicio. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de registro electrónico del adulto mayor/ Ficha medica del paciente. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Contacto directo con familiares responsables y médicos tratantes de los adultos mayores. 	

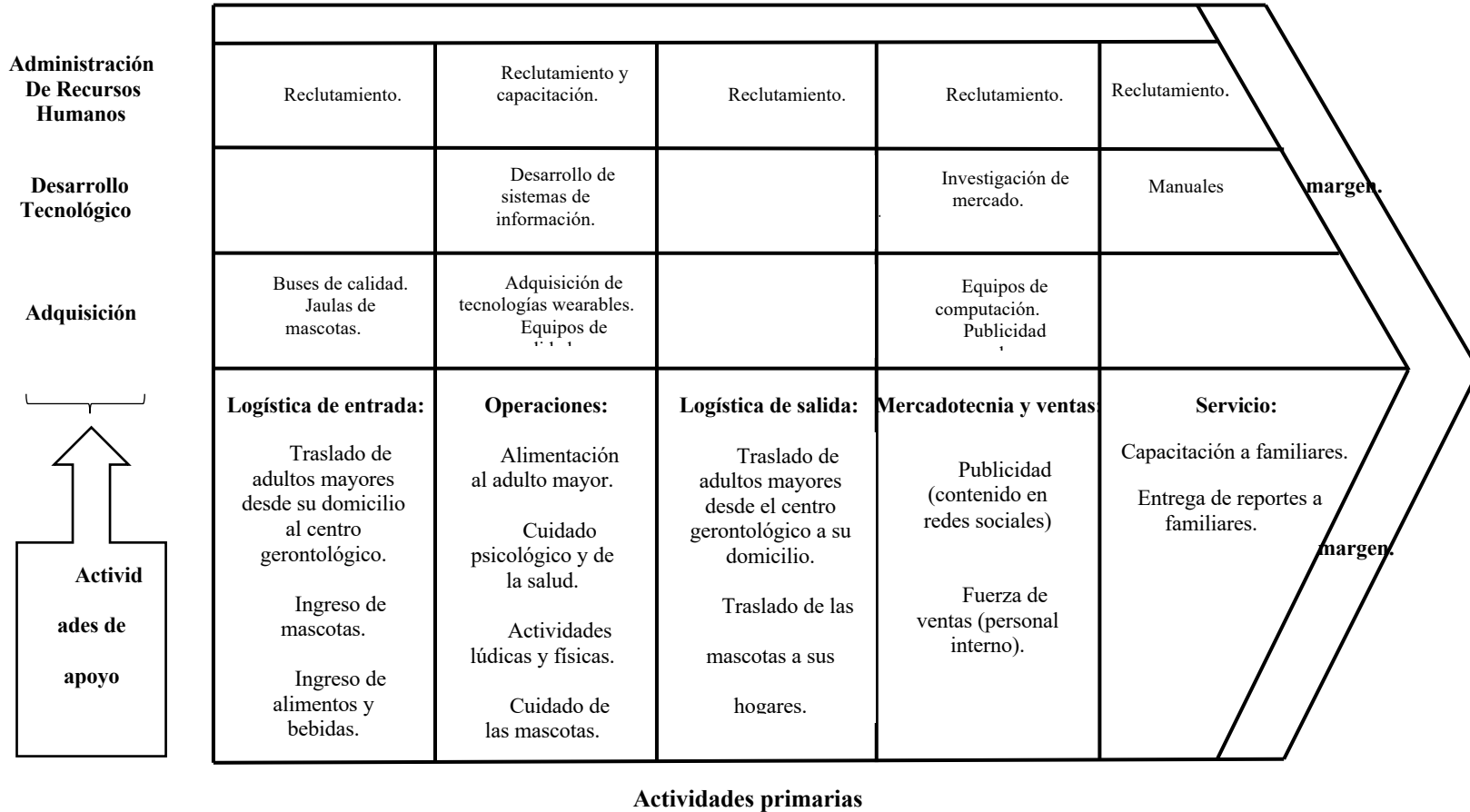
Modelo de Negocio - Canvas:

<p>Asociaciones claves: </p> <ul style="list-style-type: none"> * Los socios claves son las alianzas estratégicas con voluntariados y escuelas de auxiliares de enfermería. * Adquisición de tecnología europea. * Proveedores nacionales. * Los socios contribuyen con inversión y gestión empresarial. 	<p>Actividades claves: </p> <ul style="list-style-type: none"> * Atención médica – psicológica. * Cuidado a adultos mayores. * Iniciación en tecnología. * Traslado de adultos mayores. * Utilización de vehículos propios. 	<p>Propuesta de valor: </p> <p>La propuesta de valor radica en ser un centro pet friendly y ofrecer servicios que la competencia no incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Cuidado de mascotas. * Uso de tecnologías. * Traslado ida y vuelta a los adultos mayores. 	<p>Relaciones con cliente: </p> <ul style="list-style-type: none"> * Asistencia personal: Se basa en el cuidado y satisfacción de las necesidades motrices. * Contacto directo con los familiares informando diagnósticos y resultados de progreso. * Formar comunidades virtuales con la familia y amigos. 	<p>Segmento de clientes: </p> <ul style="list-style-type: none"> * Los servicios están dirigidos a la comunidad de adultos mayores de la clase media y alta de la zona norte de la ciudad de Guayaquil, donde sus familiares no cuentan con tiempo para cuidarlos en el día, teniendo que contratar a enfermeras. <p>Diversificación:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Se pretende abrir una sucursal en la zona sur de la ciudad para atender a ese segmento poblacional. * Atender a grupos vulnerables a través de campañas de “adopta un adulto” mayor y voluntariados.
<p>Estructura de costes: </p> <ul style="list-style-type: none"> * Los costos más importantes se generan en la adquisición de equipos de calidad, pago de servicios profesionales y arriendo de instalaciones. * Los recursos que más cuestan son el arriendo de instalaciones y transporte. * La actividad clave que más cuesta es la atención médica y psicológica a los pacientes. 		<p>Fuentes de ingreso: </p> <ul style="list-style-type: none"> * Los ingresos se generan a través de los servicios de: <ul style="list-style-type: none"> a) Servicio gerontológico (cuidado de los adultos mayores): \$350,00 b) Ingreso y cuidado de mascotas: \$100,00 <p>Los métodos de pagos son: Efectivo, cheque, tarjetas de débito y crédito. El 77% de los ingresos se generan por el servicio gerontológico.</p>		

Análisis de la cadena de valor:

Infraestructura de la fábrica:

Alta gerencia, administración e instalaciones de calidad.



Fuente: Adaptado del modelo de Michael Porter

Matriz de operacionalización de las variables de investigación:

Tema de investigación	Problema de investigación	Objetivo general de la investigación	Tipo de investigación	Enfoque de investigación	Método de investigación	Fuentes de investigación	Técnicas de investigación	Variables de investigación	Indicadores de variables
Estudio de factibilidad de un centro gerontológico ambulatorio para la mejora de la calidad de vida de los adultos mayores, cantón Guayaquil, año 2021.	¿La identificación de las condiciones necesarias para satisfacer las necesidades del público objetivo permitirá proponer un centro gerontológico ambulatorio con las características para la mejora de la calidad de vida de los adultos mayores, cantón Guayaquil, año 2021?	Proponer un estudio de factibilidad mediante un estudio de mercado profundizado para la creación de un centro gerontológico ambulatorio que mejore la calidad de vida de los adultos mayores de la zona norte de la ciudad de Guayaquil.	Exploratoria	Cuantitativo	Analítico	Investigación bibliográfica	Entrevista	Estudio de factibilidad	Planeación estratégica Análisis del mercado Análisis técnico Análisis organizacional Análisis económico-financiero
			Descriptiva		Sintético	Investigación de campo	Encuesta	Centro gerontológico	Cuidado al adulto mayor Calidad de vida Actividades lúdicas Envejecimiento activo Valor percibido