



Powered by  
Arizona State University

*Maestría en*

**GERENCIA EN SALUD**

**“HOGAR DE ADULTOS MAYORES SANTA MARIANITA DE  
JESÚS, QUITO, ENERO – SEPTIEMBRE DE 2023”**

**AUTOR: JUAN CARLOS JIMÉNEZ ASANZA**

**TUTOR: DR. ERNESTO TORRES**

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

Yo, TORRES TERAN ERNESTO IVAN, declaro que he autorizado el trabajo de titulación denominado HOGAR DE ADULTOS MAYORES SANTA MARIANITA DE JESÚS, QUITO, ENERO – SEPTIEMBRE DE 2023, del maestrante, quien es autor exclusivo de la presente investigación, que es original y auténtica.

**CI. 0906050208**

### **Autorización de derechos de propiedad intelectual**

Yo, JUAN CARLOS JIMENEZ ASANZA, en calidad de autor del trabajo de titulación denominado, HOGAR DE ADULTOS MAYORES SANTA MARIANITA DE JESÚS, QUITO, ENERO – SEPTIEMBRE DE 2023, de acuerdo a lo establecido en los artículos 5, 6, 8, 19 y demás pertinentes de la Ley de Propiedad Intelectual y su reglamento en Ecuador, autorizo a la Universidad Internacional del Ecuador (UIDE) para que utilice el contenido que comprende el presente trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos o de investigación.

**CI. 110298208-7**

### **Certificación de autoría del trabajo de titulación**

Yo, JUAN CARLOS JIMENEZ ASANZA, declaro bajo juramento que el trabajo de titulación denominado HOGAR DE ADULTOS MAYORES SANTA MARIANITA DE JESÚS, QUITO, ENERO – SEPTIEMBRE DE 2023, es de mi autoría y de mi exclusiva responsabilidad académica y legal; y que no ha sido presentado anteriormente para ningún grado o calificación profesional. En su elaboración, se han citado las fuentes y se han respetado las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.

**CI. 110298208-7**

1.PLAN DE NEGOCIO  
“CASA HOGAR SANTA  
MARIANITA DE  
JESUS”

A todas aquellas personas que han estado a mi lado apoyándome en los buenos y malos momentos y que nunca han dudado de mi

## **TABLA DE CONTENIDOS**

### 1.Portada

Agradecimientos

### 2.Resumen Ejecutivo

### 3.Antecedentes y descripción de la empresa

3.1 El Ecuador y los adultos mayores

3.2 Misión, visión y valores de la empresa

3.3 Descripción del giro de negocio

### 4.Análisis de Mercado

4.1 Público objetivo

4.2 Ventaja competitiva

4.3 Análisis de la competencia

4.4 Estrategia de producto

### 5.Estrategia de Marketing

5.1 Estrategia de precio

5.2 Estrategia de promoción

### 6.Plan Operativo

6.2 Características de la oferta

### 7.Plan Financiero

7.1 Costo unitario

7.2 Proyección de ventas

7.3 Plan de inversión

7.4 Estructura de costos

7.5 Flujo e cajas

7.6 Ratios de Rentabilidad

### 8.Conclusiones

## **2.RESUMEN EJECUTIVO:**



El plan de negocios "CASA HOGAR SANTA MARIANITA DE JESUS" es un giro de negocio aún no puesta en marcha de la Empresa SIAME SAS, cuya misión es trascender como centro de atención médica geriátrica y de cuidados paliativos con la mayor cantidad de planes de solución a todos los problemas de las familias que tienen un adulto mayor en casa. Este plan de negocios está organizado con el ánimo de diseñar un boceto de puesta en marcha en el año 2024 de esta unidad de salud.

La empresa SIAME SAS es una empresa cuyo centro es la salud y consta con las unidades de negocio *Unimedic*: que es una clínica con carácter hospital del día que cuenta con todos los servicios de una clínica particular para el servicio de atención primaria y emergencias así como hospitalización, *Unitec*: Centro de capacitación profesional en temas de salud con la disposición de egresar auxiliares de enfermería plenamente capacitadas para el ámbito laboral con la mayor cantidad de conocimientos para el medio en el que nos desenvolvemos con destrezas y experiencia muy altas en la ciudad de Quito, *Unident*: unidad médica odontológica para atención primaria y de especialidades.

Los objetivos principales de este plan de negocios incluyen los objetivos financieros donde se mencionan en detalle el plan de inversión estructura de costos flujo de caja y ratios financieros de rentabilidad extrapolados hasta cinco años desde la puesta en marcha del giro de negocio.

Consta de Objetivos de crecimiento de la empresa SIAME SAS que son la diversificación de productos o servicios y así la adquisición de nuevos clientes y por último Objetivos de eficiencia donde se demuestra cómo podemos reducir costos, mejorar procesos y optimización de recursos con el apalancamiento de todas las unidades de negocio para el tratamiento integral de un paciente adulto mayor ingresado a nuestra casa hogar.

## **3. Antecedentes y descripción de la empresa**

Empezaremos manifestando que en nuestro país se está presentando un envejecimiento poblacional progresivo y se menciona un proceso extendido a toda Latinoamérica.

Los adultos mayores forman parte de un grupo de edad vulnerable que requiere atención especializada en las diferentes áreas en las que se desenvuelven, teniendo en cuenta sus características físicas y psicológicas, teniendo en cuenta que necesitan cuidados y tratamientos diferentes, así como, cuidado en lugares de convivencia adecuados con sus requerimientos únicos de tal manera que puedan realizar actividades y coexistir con un entorno hostil para ellos.

Los adultos mayores pasados los 65 años de edad como se los considera en nuestro país desde esa edad atraviesan por cambios: sociales, físicos y psicológicos, los mismos que, dependen de su estilo de vida, de la atención de su entorno social, y del grupo familiar donde se desenvuelven; estos factores mencionados influyen directamente en las diferentes áreas de su desempeño. Si estas condiciones no son adecuadas se incrementaría la posibilidad de pérdida de autonomía, desempeño de habilidades triviales como ir de compras, tomar el transporte público o hasta mínimas como usar un celular. Estos detalles mencionados en adultos mayores institucionalizados pueden complicarse aún más si la atención a los adultos mayores no es la adecuada.

### **3.1 El Ecuador y los adultos mayores**

La organización Mundial de la Salud afirma que para hablar de “salud” se debe ir más allá del estado de ausencia de enfermedad del individuo, se debe contemplar las diferentes aristas que conforman el estado de bienestar integral del ser humano, estos son el bienestar físico, mental y social. Tomando en cuenta esta aseveración, se puede entender que un envejecimiento saludable no responde únicamente a la

ausencia de enfermedades “propias de la edad” sino que este se verá conformado por diversos aspectos que permitan a este grupo de personas percibir un estado de bienestar (Salud, 2002) (INEC, 2023).

Es por ello como justificativo de nuestro trabajo de Plan de Negocios buscar una integración de salud en la salud en tres aspectos importantes: a) La salud como poder hacer, 2) la salud como el estar bien con la familia, 3) La salud como ausencia de dolor y enfermedades.

Debemos tener en cuenta a las enfermedades presentes en los adultos mayores conlleva riesgos convirtiéndose en delimitantes de la calidad de vida, de estos factores depende el grado de independencia en cuanto a actividades de la vida diaria, debiendo saber que cuanto más dependientes de terceras personas más riesgo de fragilidad y de patologías están presentes. Es nuestro compromiso como gerentes de su futuro y miembros de nuestra Casa Hogar <<SANTA MARIANITA DE JESUS>> brindarles el mejor lugar donde podamos facilitar la mayor calidad de atención desde todos los aspectos posibles que podamos darles en el día a día de su última etapa de la vida, así es como nosotros presentamos esta solución.

Los síndromes geriátricos que constituyen un dato adecuado para hablar sobre el futuro de estos pacientes es necesario tener en cuenta que nuestros profesionales de la salud deben estar con una formación adecuada en temas de gerontología y geriatría debido a la alarmante y cada más diversa serie de complicaciones que se presentan, es por ello también que los profesionales de la salud que van a formar parte del grupo de especialistas que van a manejar cada día a nuestros habitantes de la casa hogar tienen el conocimiento adecuado para su tratamiento (Figuroa, 2017)

## **3.2 MISION, VISION Y VALORES DE LA EMPRESA**

### **Misión de la empresa**

La misión de una empresa es la razón de ser, define el negocio al que se dedica la organización, las necesidades que cubren con sus productos y servicios. (Brull, 2019)

La misión para nuestra casa hogar es:

Trascender como un centro de atención geriátrica y de cuidados paliativos con mayor cantidad de planes de solución a todos los problemas en la familia de los pacientes entregando la satisfacción de una excelente atención y así disminuir el desgaste de energía en un grupo social rodeado cambios funcionales secundarios al envejecimiento de un familiar o por enfermedades paliativas.

### **Visión de la empresa**

La visión de Casa Hogar Santa Marianita de Jesús para adultos mayores y en cuidados paliativos en 2025 es ser reconocida como la principal opción de atención integral para adultos mayores y en cuidados paliativos en su comunidad de la ciudad de Quito, ofreciendo un entorno seguro, satisfactorio y acogedor que atiende a sus necesidades físicas, psicológicas y médicas, y promoviendo su bienestar y calidad de vida. Nuestro modelo de negocio se basa en la convivencia en comunidad, la interacción intergeneracional y el apoyo a la vida diaria de nuestros residentes, convirtiéndonos en un lugar único donde la edad de oro sea trascendida y los adultos mayores sean tratados con la dignidad y respeto que merecen.

## **Valores de la empresa**

Los valores de la empresa nos sirven como marco de referencia que inspire a regule la actividad de la organización.

Los valores empresariales de nuestra casa hogar van a ser:

- Excelencia de conocimientos de patologías, síndromes geriátricos y de enfermedades paliativas
- Ética de servicio
- Equidad, y respeto de los derechos humanos de los adultos mayores y en condiciones paliativas.
- Amor a la profesión.
- Entrega constante a los pacientes
- Paciencia y entrega
- Apoyo familiar

## **Objetivos del negocio**

### Objetivos a corto plazo:

- Validar la aceptación de nuestros servicios con el fin de encontrar posibles mejoras.
- Formalizar el proyecto CENTRO GERIÁTRICO SANTA MARIANITA DE JESUS de acuerdo a las normativas legales del país

### Objetivos a mediano plazo:

- En el año 2025 incrementar paulatinamente las utilidades de la empresa en un 10% con respecto a las del año anterior.
- Aumentar la cobertura del mercado samario a un 10 % basándonos en las estrategias establecidas.

### Objetivos a largo plazo:

- Cotizarnos como el mejor centro geriátrico de cuidados especiales para personas de la tercera edad a nivel provincial.
- Ofrecer un servicio especializado de cuidado y recreación a nuestros clientes.
- Incluir nuevas actividades y formas de esparcimiento, así como: ofrecer actividades de integración con nuestros usuarios y sus familias para fortalecer los lazos familiares.

Según datos del Instituto de Estadísticas y Censos (INEC), la población de adultos mayores en Ecuador **1.049.824 personas mayores de 65 años** (6,5% de la población total). (INEC, 2023)

Para 2023 se calcula que habrá 705.000 mujeres y 606.000 hombres mayores de edad habrá en nuestro país.

Según la OMS el promedio de vida La esperanza de vida en la actualidad es de **80 años para las mujeres y de 74,5 años para los hombres** y la razón principal es el avance en la medicina, pues ahora se pueden controlar y hasta curar enfermedades que años atrás causaban la muerte de miles de personas a una edad muy temprana. A esto se suman las mejoras en las condiciones de vida y la calidad de la alimentación, que tienen como consecuencia una mayor esperanza de vida.

A pesar de cada día hay más adultos mayores en el país, sus condiciones de vida no son los mejores. Los ingresos promedio disminuyen conforme avanza la edad, entre los 66 y los 85 años de edad los ingresos bajan de 362 USD a 144 USD pues no existen fuentes de empleo, ni programas orientados a mejorar el poder adquisitivo de este segmento poblacional.

Nuestros planes de empresa son poder diferenciarnos brindando un entorno de familia, solucionando las necesidades de este grupo de edad desde el punto de vista multifactorial respondiendo al problema de la falta de atención a un grupo de edad que requiere de un manejo adecuado de sus requerimientos y necesidades. Haciéndoles sentir que pueden tener el placer de estar felices en un sitio lleno de seguridad y control de sus debilidades, donde pueden trascender como seres humanos con una calidad digna de vida.

La empresa tiene como fin lograr como antes mencionábamos dar una atención integral y para ello hemos realizado las alianzas estratégicas adecuadas para dar respuesta a ese sinnúmero de prioridades que se presentan en el día a día en la atención de este grupo de edad, por ello contamos con la alianza con UNIMEDIC como centro médico de especialidades que con el contingente de personal médico apalancaría la gestión diaria para tratar desde el punto de vista de prevención poder identificar factores de riesgo de una manera pronta y así poder dar tratamiento adecuado y oportuno evitando de esta manera dichos factores se vuelvan agentes asociados a limitaciones físicas y emocionales en forma de enfermedades leves o severas menoscabando el futuro digno de salud de nuestros adultos mayores y más aun evitando la muerte prematura de nuestros queridos compañeros de vida.

A demás mencionamos otra alianza de nuestro Hogar de adultos mayores "SANTA MARIANITA DE JESUS" con el centro de capacitación UNITEC con el único fin de proveer del personal capacitado experimentado y con la más grande pasión de AYUDA a los adultos mayores quienes disponen de personal Auxiliar de enfermería quienes desarrollan un espíritu altruista filantrópico desinteresado en el desenvolvimiento de sus actividades día a día en el trato de adultos mayores con o sin patologías concomitantes, debido a la amplia experiencia que poseen sus autoridades y grupo de docentes que no escatiman en desarrollar ese espíritu de ayuda a sus pacientes a través de la enseñanza a los estudiantes de enfermería.

Mientras tanto la necesidad de complacer con soluciones desde el punto de vista odontológico la clínica dental UNIDENT busca a través de un convenio de participación honesto con nuestro geriátrico explorar la manera segura de brindar el apoyo adecuado a esas personas que tienen disminuida la capacidad de alimentación por falta de cuidado dental y de piezas o prótesis dentales.

### **3.3 DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO**

El negocio de Casa Hogar Santa Marianita de Jesús es un geriátrico que se enfoca en la atención integral de adultos mayores. El modelo de negocio se basa en la proporción de un



ambiente seguro y acogedor, donde los residentes pueden disfrutar de un entorno de convivencia y apoyo, incluyendo servicios de atención médica, actividades recreativas y servicios de apoyo para la vida diaria.

Los productos y servicios ofrecidos por Casa Hogar Santa Marianita de Jesús incluyen:

**Atención médica:** Se ofrece atención médica de calidad a los residentes, incluyendo servicios de medicina familiar, control de enfermedades crónicas y manejo de emergencias médicas.

**Actividades recreativas:** Se organizan actividades recreativas y culturales para estimular la interacción entre los residentes y fomentar su bienestar emocional.

**Apoyo para la vida diaria:** Se brinda apoyo a los residentes en actividades de la vida diaria, como la alimentación, la higiene personal y la movilidad.

**Cuidado de la salud física:** Se ofrece un programa de ejercicios físicos y terapias para mantener la salud y la movilidad de los residentes.

**Interacción intergeneracional:** Casa Hogar Santa Marianita de Jesús se enfoca en la convivencia en comunidad y los encuentros intergeneracionales, lo que permite a los residentes mantener vínculos con su familia y la sociedad.

El modelo de negocio de Casa Hogar Santa Marianita de Jesús se basa en la atención integral y personalizada a los adultos mayores, con el objetivo de mejorar su calidad de vida y bienestar. La empresa se diferencia de otros geriátricos al enfocarse en la convivencia en comunidad y en la interacción entre las diferentes generaciones, lo que permite a los residentes mantener una vida más activa y significativa.

La estructura legal de Casa Hogar Santa Marianita de Jesús consta con todos los registros legal, licencias y permisos necesarios para operar como un geriátrico. Además, se debe mencionar la casa hogar opera como una entidad con fines de lucro al ser parte de la empresa privada SIAME SAS. También es importante mencionar que, si cumple con las regulaciones y normativas locales relacionadas con el cuidado de adultos mayores, así como cualquier otro aspecto legal relevante para su funcionamiento.

## **4. Análisis del Mercado**

#### 4.1 Público objetivo

El público objetivo se encuentra encasillado en adultos mayores de igual o mayores de 65 años de edad y parte de cualquier edad con enfermedades paliativas que requieran un manejo integral adecuado, pronto, y de especialidad con todas nuestras alianzas estratégicas.

A nivel mundial, la cantidad de adultos mayores está creciendo de manera exponencial, se estima que para el año 2025 la población de este grupo alcance los 1200 millones de personas en todo el mundo, para el año 2050 se alcanzará los 2000 millones, los cuales aproximadamente el 80 % se encontrará distribuido en los países en vías de desarrollo (OMS 2002) **(Salud, 2002)**

El Ministerio de Inclusión Económica y social (2013), asegura que el Ecuador está atravesando por un proceso de transición demográfica, en el que primará el envejecimiento progresivo de la población. Según INEC 6.5% para el 2023 de la población ecuatoriana atraviesa por esta etapa de envejecimiento cronológico aproximadamente un número de 1.049.824 del total de personas en Ecuador. De este número, mencionamos que hay un número mayor de mujeres en relación a hombres en el Ecuador es así que de cada 100 hombres que sobrepasan los 65 años existen 121 mujeres mayores de 65 años.

Hablando de cifras en INEC, a través de la encuesta condiciones de vida (ECV) 5ta ronda, aplicada en la ciudad de Quito, determinó un número de adultos mayores para ambos sexos de 90.628 (5.9%) con respecto a la población total de esta ciudad.

En este caso podemos evidenciar que el público objetivo del plan de negocios lo

constituyen las personas mayores de 65 años de edad que cumplen condiciones degenerativas tanto físicas como mentales que requieren algún tipo de cuidado basándonos en dos escalas de dependencia de terceras personas que son la escala de Barthel (índice), escala de Karnofsky y escala Rankin y así de esa manera establecemos una población que requiere cuidados en este plan de negocios.

A demás nuestra población objeto lo constituyen enfermos en condición Paliativa con el ánimo de ampliar nuestra gama de ofertas a la población de la ciudad de Quito y en especial al público del sur de la ciudad, es por ello que analizaremos cifras de la ciudad.

En agosto del 2017 la OMDS mencionaba que alrededor de 40 millones de personas necesitan de cuidados paliativos, el 78% de ellas viven en países en vías de desarrollo o con ingresos medianos. Actualmente solo el 14% de las personas que necesitan cuidados paliativos en el mundo los reciben. La falta de formación y concientización de la importancia de los cuidados paliativos son una barrera para que los programas de implementación progresen. La asistencia paliativa temprana, hace que se reduzca el número de hospitalizaciones y el uso de servicios de salud innecesarios.

La mayor necesidad de cuidados paliativos se ve en pacientes con enfermedades crónicas y oncológicas; enfermedades cardiovasculares (38.5 %), cáncer (34%), enfermedades respiratorias crónicas (10.3%), sida (5.7 %) y diabetes (4.6%) (OMS 2016), sin deber de excluir a todas las enfermedades en las cuales el principal sufrimiento del paciente es el dolor en todas sus formas.

Al momento no contamos con muchos médicos especialistas en esta rama y menos aún con el número adecuado de unidades para brindar este servicio, cabe mencionar también que existe un total desconocimiento de este derecho de todo paciente diagnosticado con estas enfermedades. Es por aquello que necesitamos promocionar la integralidad de la salud a enfermos en condición terminal permitiendo conocer sus derechos y llevar dignamente el proceso natural de muerte.

Morir no es a lo que se debe temer, ya que es la única certeza de todo hombre desde el momento de nacer, por lo cual, la muerte es una fase de la vida esperada que se

la debe de recibir preparados, junto con una buena medicina y humanidad. Una unidad de cuidados paliativos es un servicio muy importante y necesario para todo paciente diagnosticado de una enfermedad crónica, catastrófica o terminal debido a que nosotros nos encargamos de acompañar durante todo el proceso de la enfermedad, a disminuir sus dolencias físicas y emocionales no solo al paciente sino también a sus familiares que sufren también con la noticia, y así brindando una calidad de vida hasta el final de este proceso.

## **4.2 Ventaja competitiva**

La ventaja competitiva que nos caracteriza es esa, las normas de calidad establecida desde cada punto o giro de negocio de la empresa SIAME SAS y ahora enfocada en la casa Hogar de Adultos Mayores Santa Marianita de Jesús; sabiendo que hoy en la actualidad la no calidad, así como la calidad en los servicios sanitarios juega un papel preponderante que hace la diferencia en este mundo laboral donde este detalle hace generar más empatía y posibilidades de retorno.

Las instituciones de salud se encuentran en el terreno idóneo para que hoy en día asumieran retos con relación a su organización, así mismo produzcan cambios en el papel ejercido por los usuarios, pues el nivel de exigencias y expectativas se ha modificado, haciendo que hoy en día los usuarios de los servicios de salud sean personas conscientes de sus derechos, estén informadas y requieran una atención oportuna, personalizada y eficiente lo cual implica ofertar servicios con calidad. La calidad, se define como “el conjunto de características técnicas, científicas, materiales y humanas que debe tener la atención de salud que se provea a los beneficiarios, para alcanzar los efectos posibles con los que se obtenga el mayor número de años de vida saludable y a un costo que sea social y económicamente viable para el sistema y sus afiliados” , entonces la calidad puede entenderse como el conjunto de atributos claves (definidos desde las expectativas de los usuarios y por las características de la competencia) presentes dentro del proceso de producción del servicio, necesarios para lograr satisfacer las necesidades de los clientes y obtener los resultados esperados.

#### 4.3 Análisis de la competencia

Empresas Competidoras	Nivel de Aceptación			Tipo de cliente que atiende	¿Por qué razón la elijen?	¿Dónde se comercializa el producto?	¿A qué precio lo venden?
	Alta	Regular	Poca				
Villa Cariño	x			Clase alta	Atención de calidad	Google	700 usd mensual
Geriátrico Quito		x		Clase media	Atención 24 h	Google	600 usd mensual
Amauta Centro Geriátrico		x		Clase Media	Ambiente agradable	Google	500 usd mensual
Hogar San Diego			x	Clase Baja	Atención con amor	Redes Sociales	400 usd mensual
La Edad de Oro			x	Clase Media	Atención esmerada	Redes Sociales	400 usd mensual

#### 4.4 Estrategia de producto

- Alianzas estratégicas desde el punto de vista de salud para manejo desde todos los puntos de vista la atención médica y paramédica de los adultos

mayores.

- Atención especializada de profesionales de la salud en post de control de prevención y manejo de enfermedades crónicas.
- Personal adecuado en número y con la calidad más efectiva en el sur de la ciudad de Quito especializado en el tema de cuidado de adultos mayores.
- Ubicación privilegiada centro del sur de la ciudad
- Atención de emergencia oportuna de los pacientes que así lo requieran
- Infraestructura implementada de manera adecuada para el manejo de nuestros

# **Estrategia de Marketing**



## **5.1 Estrategia de precio**

El precio del producto se establece de acuerdo a estudio financiero y punto de equilibrio establecida en tablas que más adelante se mencionan.

## **5.2 Estrategia de promoción**

La estrategia se establecerá en base a estudios de publicidad establecidos en la empresa asociada SIAME SAS y consistirá en un 60% uso de redes sociales y un 40% venta externa del producto a base de publicidad directa con volanteo, publicidad en radio, posicionamiento de marca en sitios de grupos focalizados de reunión como reuniones del municipio de 60 y piquito y casa barriales en el sur de la ciudad, así como fuera de hospitales públicos del sector.

Se invertirá 1200 USD anuales en toda la publicidad planificada.

# **PLAN OPERATIVO**

## **6.1 Caracterización de la oferta**

### Residentes 24 horas

Se oferta servicios para cuidado indefinido por un periodo de 24 horas por necesidades y requerimientos individuales.

Habitación individual con baño, ventilación excelente, luz natural.

Alimentación con base a valoración de Nutricionista en base a requerimientos de residente.

Servicio de lavandería

Servicio de atención y cuidados las 24 horas

Enfermería las 24 horas y administración de medicamentos

Disponibilidad de consulta médica e Emergencia y medicina general

Actividades cognitivas: Ejercicios de memoria, imaginación y concentración

Actividades motoras: Gimnasia, juegos, baile.

Ambientación musical, según necesidad individual de cada residente

Actividades lúdicas y de integración (cumpleaños, navidad, día del Padre, día del abuelo, Misa dominical)

Visita permanente según horario.

### Estancias diurnas o por horas

Los adultos mayores se sentirán como en casa disfrutando los servicios y cuidado de su hogar sin estar en ella, la jornada es durante el día desde las 8:00 am hasta las cuatro pm, o si prefiere por horas mínimo 1 hora máximo 8 horas

Servicios adicionales

Psicología

Recreación dirigida

Sala de belleza y peluquería

Servicio de acompañante de visitas médicas

Terapia respiratoria y terapia física

Cobertura de transporte y acompañamiento a citas médicas u otra necesidad de movilidad

### Habitación

Baño privado o compartido

Televisor de 32 pulgadas

Comodidad

### Actividades Diarias

Aseo personal

Alimentación

Caminata al aire libre

Terapias

# **Plan financiero**

## **PLAN FINANCIERO**

Este acápite es el punto principal y un apartado muy importante en el momento de realizar un plan de negocios, donde se recogerá todos los datos económicos y financieros en relación al proyecto, estableciendo si el giro de negocio es viable económicamente para continuar o no con el proyecto.

Se analizará Costo unitario, proyección de ventas, plan de inversión, estructura de costos, flujos de caja, TIR-VAN, valores de préstamo y por último calcularemos ratios que decidirán la viabilidad económica del proyecto.

### **7.1 Costo unitario:**

En este archivo se muestra el costo que genera el servicio de atención geriátrica en el transcurso de un mes, (Se determina un costo mensual debido a los gastos en nómina, insumos, servicios básicos y otros costos de operación). El centro se lo implementa con una capacidad de atención inicial de 20 personas durante el primer mes de operación, pero que durante el transcurso del tiempo se pueda incrementar. Con esta referencia se determinó el costo del servicio de atención para cada paciente en el transcurso de un mes, los costos por servicio diario y los costos de atención por hora.

De esta manera se determinó el costo unitario, para poder definir el margen de utilidad que se espera obtener por la prestación de este servicio, tomando como base que el servicio es privado, tiene múltiples beneficios para los pacientes y conlleva una inversión alta para su ejecución. Se determina un margen de ganancia del 55% con referencia al costo de operación.

COSTO DEL SERVICIO			
COSTOS DIRECTOS			
HONORARIOS	N° PERSONAS	SUELDO x P.	TOTAL REMUNERACION MENSUAL
ENFERMERA	1	\$ 800,00	\$ 800,00
AUXILIAR DE ENFERMERIA	4	\$ 499,00	\$ 1.996,00
PASANTES AUXILIAR DE ENFERMERIA	15	\$ -	\$ -
REHABILITADOR	1	\$ 600,00	\$ 600,00
COCINERO	1	\$ 450,00	\$ 450,00
PERSONAL DE LIMPIEZA	1	\$ 450,00	\$ 450,00
MEDICO GERIATRA	1	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00

INSUMOS	FRECUENCIA	PRECIO
GUANTES	2 CAJAS DIARIAS DE \$ 7,00 PARA 20 PACIENTES X DIA	\$ 434,00
BATAS	10 BATAS DE TELA - LA DURACION ES DE UN AÑO	\$ 13,33
MASCARILLAS	1 CAJA DE MASCARILLAS DE 100 UNIDADES	\$ 5,00
UTILES DE ASEO PERSONAL	CADA MES	\$ 100,00
UTENSILLOS DE ASEO	10 PATOS DE METAL	\$ 830,00
ALIMENTACION P. FIJOS	PACIENTE DIARIO	\$ 2.232,00
ALIMENTACION P. TEMPORALES	DIARIO	\$ 170,50

COSTOS INDIRECTOS		
SERVICIO BASICO	RECUENCIA / CANTIDAD	PRECIO MES
AGUA	MENSUAL	\$ 200,00
LUZ	MENSUAL	\$ 200,00
INTERNET	MENSUAL	\$ 50,00

SUELDO PERSONAL ADMINISTRATIVO	N° PERSONAS	SUELDO
ASISTENTE	1 PERSONA	\$ 600,00

OTROS	CANTIDAD	PRECIO AÑO	PRECION MES
MARKETING Y PUBLICIDAD	1 G. x Año	\$ 1.200,00	\$ 100,00
MANTENIMIENTO Y REPARACION	1 G. x Año	\$ 1.000,00	\$ 83,33
ARRIENDO MENSUAL	Cada Mes	-	\$ 1.500,00

CAPACIDAD DE ATENCION DEL CENTRO			
PACIENTES	COSTO S. MENSUAL	C. DIARIO	C. X HORA
20	\$ 11.814,17	\$ 381,10	\$ 15,88

COSTO UNITARIO			
PACIENTES	COSTO S. MENSUAL	C. DIARIO	C. X HORA
1	\$ 590,71	\$ 19,06	\$ 0,79

MARGEN DE UTILIDAD			
PACIENTES	COSTO S. MENSUAL	C. DIARIO	C. X HORA
1	\$ 324,89	\$ 10,48	\$ 0,44

PRECIO DEL SERVICIO			
PACIENTES	COSTO S. MENSUAL	C. DIARIO	C. X HORA
1	\$ 915,60	\$ 29,54	\$ 1,23

Figura 1. Costo del servicio



## 7.2 Proyección de ventas

En este cuadro se establecen los tipos de servicios que se brindarán a los pacientes, su duración y sus costos de atención. Con esta información se realiza una proyección de atenciones estimadas que permitirá generar ingresos durante los próximos 5 años. Con una proyección de atención de 20 personas por mes, se esperan obtener durante el primer año \$ 153.740,16. Y un volumen de crecimiento del 10% cada año, durante los próximos 4 años.

PROYECCION DE VENTAS							
POR SERVICIO							
SERVICIOS	COSTO POR HORA	DURACION DEL SERVICIO	COSTO TOTAL DEL SERVICIO X PERSONA	Nº DIAS	Nº Personas X MES	INGRESO Mensual	ANUAL
CUIDADO DEL ADULTO MAYOR (INCLUIDO SER. ENFERMERIA)	\$ 1,23	24 HORAS	\$ 29,52	31	10	\$ 9.151,20	\$ 109.814,40
CUIDADO DEL ADULTO MAYOR	\$ 1,23	12 HORAS	\$ 14,76	31	6	\$ 2.745,36	\$ 32.944,32
CUIDADO TEMPORAL ( POR 6 HORAS)	\$ 1,23	6 HORAS	\$ 7,38	31	4	\$ 915,12	\$ 10.981,44
						\$ 12.811,68	\$ 153.740,16

INGRESOS ESTIMADOS A PERCIBIR POR AÑO	
AÑO	INGRESO
AÑO 1	\$ 153.740,16
AÑO 2	\$ 169.114,18
AÑO 3	\$ 186.025,59
AÑO 4	\$ 204.628,15
AÑO 5	\$ 225.090,97

Figura 2. Proyección de Ventas

## 7.3 Plan de inversión

En esta hoja se determinan cada uno de los rubros en los que la empresa tendrá que invertir para iniciar el proyecto del centro Geriátrico. Es decir, la inversión Inicial que será de \$46.900, que estará distribuida: con un aporte del \$ 18.760 como capital propio y con un financiamiento bancario de \$ 28.140. Es decir que el 40% de la inversión será con capital propio y el 60% con financiamiento.

PLAN DE INVERSION

EQUIPO TECNICO				
EQUIPO	C. UNIT.	UNID.	C. TOTAL	DEPRECIACION
CAMAS	700	20	\$ 14.000,00	
CAMINADORAS	1000	2	\$ 2.000,00	
BICICLETAS ESTATICAS	500	2	\$ 1.000,00	
HORNO DE COMPRESAS	200	2	\$ 400,00	
Otros	0	0	\$ -	
			<b>\$ 17.400,00</b>	<b>TOTAL EQUIPO TECNICO</b>
				\$ 1.740,00
EQUIPOS DE COMPUTACION				
	700	2	\$ 1.400,00	<b>TOTAL EQUIPO DE COMPUTACIÓN</b>
				\$ 466,67
MUEBLES Y ENSERES				
EQUIPO	C. UNIT.	UNID.	C. TOTAL	
SILLONES DE CUARTO	150	20	\$ 3.000,00	
JUEGOS DE COMEDOR	800	2	\$ 1.600,00	
TELEVISORES	500	2	\$ 1.000,00	
JUEGOS DE SALA	450	2	\$ 900,00	
Otros	0	0	\$ -	
			<b>\$ 6.500,00</b>	<b>MUEBLES Y ENSERES</b>
				\$ 650,00

Figura 3. Plan de Inversión

EQUIPO TECNICO	\$ 17.400,00
MUEBLES Y ENSERES	\$ 6.500,00
EQUIPOS DE COMPUTACION	\$ 1.400,00
GARANTIA DEL CENTRO MEDICO	\$ 3.000,00
REMODELACION DEL C. GERIATRICO	\$ 20.000,00
<b>INVERSION INICIAL</b>	<b>\$ 48.300,00</b>

\$ 28.980,00

FINANCIAMIENTO			
CAPITAL PROPIO (40%)	\$	19.320,00	40%
PRESTAMO (60%)	\$	28.980,00	60%
TOTAL	\$	48.300,00	

Figura 4. Financiamiento

MUEBLES Y ENSERES			
EQUIPO	C. UNIT.	UNID.	C. TOTAL
SILLONES DE CUARTO	150	20	\$ 3.000,00
JUEGOS DE COMEDOR	800	2	\$ 1.600,00
TELEVISORES	500	2	\$ 1.000,00
JUEGOS DE SALA	450	2	\$ 900,00
Otros	0	0	\$ -

			\$ 6.500,00	MUEBLES Y ENSERES
REMODELACION DEL C. GERIATRICO	\$20.000,00	1	\$ 20.000,00	TOTAL REMODELACION DEL C. GERIATRICO
GARANTIA DE ARRIENDO	\$ 3.000,00	1	\$ 3.000,00	COSTO GARANTIA

Figura 5. Muebles y enseres

DEPRECIACION	VALOR DEPRECIACION
EQUIPO TECNICO	\$ 1.740,00
MUEBLES Y ENSERES	\$ 466,67
EQUIPOS DE COMPUTACION	\$ 650,00

\$ 2.856,67	TOTAL DEPRECIACION ANUAL	3 PRIMEROS AÑOS
\$ 2.390,00	TOTAL DEPRECIACION ANUAL	RESTO DE AÑOS

Figura 6. Depreciación

#### 7.4 Estructura de costos

En esta hoja se detallan cada uno de los gastos en los que se incurrirán en el transcurso de un año, tanto costos directos como indirectos, gastos de nómina y otros gastos como arriendo, mantenimiento y publicidad.

ESTRUCTURA DE COSTOS			
COSTOS DIRECTOS			
GASTOS ARRIENDO			
	POR MES	N° MESES	TOTAL ARRIENDO
ARRIENDO MENSUAL	1500	60	\$ 90.000,00

REMUNERACION PERSONAL MÉDICO			
HONORARIOS	N° PERSONAS	SUELDO x P.	TOTAL REMUNERACION
ENFERMERA	1	\$ 800,00	\$ 800,00
AUXILIAR DE ENFERMERIA	4	\$ 499,00	\$ 1.996,00
PASANTES AUXILIAR DE ENFERMERIA	15	\$ -	\$ -
REHABILITADOR	1	\$ 600,00	\$ 600,00
COCINERO	1	\$ 450,00	\$ 450,00
PERSONAL DE LIMPIEZA	1	\$ 450,00	\$ 450,00
MEDICO GERIATRA	1	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00
			\$ 5.296,00 COSTO MENSUAL
			\$ 63.552,00 COSTO ANUAL

INSUMOS	PRECIO MES	PRECIOS AÑO	FRECUENCIA / CANTIDAD
GUANTES	\$ 434,00	\$ 5.208,00	2 CAJAS DIARIAS DE \$ 7,00 PARA 20 PACIENTES X DIA
BATAS	\$ 160,00	\$ 160,00	10 BATAS DE TELA - LA DURACION ES DE UN AÑO
MASCARILLAS	\$ 5,00	\$ 60,00	1 CAJA DE MASCARILLAS DE 100 UNIDADES
UTILES DE ASEO PERSONAL	\$ 100,00	\$ 1.200,00	CADA MES
UTENSILLOS DE ASEO	\$ 830,00	-	10 PATOS DE METAL
ALIMENTACION P. FIJOS	\$ 2.232,00	\$ 26.784,00	DESAYUNO, ALMUERZO, MERIENDA (\$ 4,50) POR PACIENTE DIARIO
ALIMENTACION P. TEMPORALES	170,5	\$ 2.046,00	ALMUERZO O MERIENDA (\$ 1,50) 4 PACIENTES DIARIO
TOTAL		\$ 35.458,00	

COSTOS INDIRECTOS			
SERVICIO BASICO	PRECIO MES	PRECIOS AÑO	FRECUENCIA
AGUA	\$ 200,00	\$ 2.400,00	MENSUAL
LUZ	\$ 200,00	\$ 2.400,00	MENSUAL
INTERNET	\$ 50,00	\$ 600,00	MENSUAL
TOTAL		\$ 5.400,00	

SUELDO PERSONAL ADMINISTRATIVO	N° PERSONAS	SUELDO x P.	TOTAL REMUNERACION
ASISTENTE	1 PERSONA	\$ 600,00	MENSUAL

OTROS	CANTIDAD	PRECIO AÑO	FRECUENCIA
MARKETING Y PUBLICIDAD	1 G. x Año	\$ 1.200,00	ANUAL
MANTENIMIENTO Y REPARACION	1 G. x Año	\$ 1.000,00	ANUAL

Figura 7. Estructura de costos

GASTOS X AÑO C. DIRECTOS	
AÑO 1	\$ 36.288,00
AÑO 2	\$ 35.458,00
AÑO 3	\$ 35.458,00
AÑO 4	\$ 35.458,00
AÑO 5	\$ 35.458,00

GASTO UNICO AÑO 1 \$ 830,00

Figura 8. Gastos por año

## 7.5 Flujo de caja

En este reporte se puede visualizar cada uno de los ingresos, costos operativos y no operativos que se presentaran durante la duración del proyecto. Esto para conocer la utilidad que le generara el servicio geriátrico a este centro médico cada año.

DESCRIPCIÓN	0	Total AÑO 1	Total AÑO 2	Total AÑO 3	Total AÑO 4	Total AÑO 5
Ventas (Servicio Geriátrico)		\$ 153.740,16	\$ 169.114,18	\$ 186.025,59	\$ 204.628,15	\$ 225.090,97
Sueldos		\$ 63.552,00	\$ 63.552,00	\$ 63.552,00	\$ 63.552,00	\$ 63.552,00
Otros Costos Directos Variables		\$ 36.288,00	\$ 35.458,00	\$ 35.458,00	\$ 35.458,00	\$ 35.458,00
<b>Variable Contribución</b>		\$ 53.900,16	\$ 70.104,18	\$ 87.015,59	\$ 105.618,15	\$ 126.080,97
Salarios de Administración y Comerciales		\$ 7.200,00	\$ 7.200,00	\$ 7.200,00	\$ 7.200,00	\$ 7.200,00
Marketing y Publicidad		\$ 1.200,00	\$ 1.200,00	\$ 1.200,00	\$ 1.200,00	\$ 1.200,00
Otros Costos Variables		\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00
<b>MARGEN BRUTO</b>		\$ 44.500,16	\$ 60.704,18	\$ 77.615,59	\$ 96.218,15	\$ 116.680,97
Servicios Básicos		\$ 5.400,00	\$ 5.400,00	\$ 5.400,00	\$ 5.400,00	\$ 5.400,00
Gasto Arriendo		\$ 18.000,00	\$ 18.000,00	\$ 18.000,00	\$ 18.000,00	\$ 18.000,00
Reparaciones y Mantenimiento		\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00
<b>UTILIDAD OPERACIONAL</b>		\$ 20.100,16	\$ 36.304,18	\$ 53.215,59	\$ 71.818,15	\$ 92.280,97
Depreciación		\$ 2.856,67	\$ 2.856,67	\$ 2.856,67	\$ 2.390,00	\$ 2.390,00
Amortización		\$ 8.768,32	\$ 8.768,32	\$ 8.768,32	\$ 8.768,32	\$ 8.768,32
Intereses Bancarios		\$ 4.520,88	\$ 3.858,28	\$ 3.092,31	\$ 2.206,86	\$ 1.183,27
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS</b>		\$ 3.954,29	\$ 20.820,91	\$ 38.498,29	\$ 58.452,98	\$ 79.939,38
IMPUESTO A LA RENTA (25%)		\$ 988,57	\$ 5.205,23	\$ 9.624,57	\$ 14.613,24	\$ 19.984,85
<b>UTILIDAD NETA</b>	\$ -48.300,00	\$ 2.965,72	\$ 15.615,68	\$ 28.873,72	\$ 43.839,73	\$ 59.954,54

Figura 9. Flujo de caja

## 7.6 TIR – VAN

En este reporte se examina la viabilidad del proyecto, La TIR (Tasa Interna de Retorno) nos indica el porcentaje de ganancia que se obtendrá en el transcurso de los 5 años por la inversión de \$ 46.900, para este caso se obtendrá una tasa de retorno del 37%.

En cambio, el VAN (Valor actual Neto), nos indica que este proyecto es viable económicamente, puesto que por este proyecto se percibirá un ingreso neto de \$ 45.193,65.

AÑOS	FLUJOS
0	\$-48.300,00
1	\$2.965,72
2	\$15.615,68
3	\$28.873,72
4	\$43.839,73
5	\$59.954,54

FLUJOS DEL PROYECTO				
ANO 1	ANO 2	ANO 3	ANO 4	ANO 5
\$2.965,72	\$15.615,68	\$28.873,72	\$43.839,73	\$59.954,54

Tasa de Descuento	14%
TIR	36%
VAN	\$ 42.901,36

#### ANALISIS:

ESTE PROYECTO ES VIABLE TOMANDO EN CUENTA QUE EN EL TRANSCURSO DE 4 AÑOS SE RECUPERARA LA INVERSION Y DURANTE CADA UNO DE LOS AÑOS DE VIDA DEL PROYECTO SE GENERAN FLUJOS NETOS POSITIVOS

EL PROYECTO ES RENTABLE, PUESTO QUE EN EL TRANSCURSO DE 5 AÑOS EL VAN NOS INDICA QUE SE GENERAN INGRESOS ECONOMICOS POR \$ 42.901,36. MIENTRAS QUE LA TIR NOS MUESTRA QUE SE OBTENDRA UN RENTABILIDAD DEL 36%

**Figura 10. TIR-VAN**

### PORCENTAJE DE RETORNO DE LA INVERSION

TIR = 0      SI TE CONVIENE  
 TIR < 0      NO TE CONVIENE  
 TIR > 0      **GANANCIA**

**VAN > 0      GANANCIA EXCELENTE**  
 VAN = 0      SI TE CONVIENE

VAN - 0      NO TE CONVIENE

**Figura 11. Porcentaje de Retorno de la Inversión**

## 7.7 Préstamo

Datos	
Inversión Inicial	\$ 48.300,00
Capital Propio (40%)	\$ 19.320,00
Prestamo (60%) - <b>VA</b>	\$ 28.980,00
Tasa de interes - <b>i</b>	15,60%
Plazo (años) - <b>n</b>	5

Cuota Prestamo	
\$	8.768,32

**\$8.768,32 ANUAL**

TABLA AMORTIZACIÓN				
CUOTA	VALOR CUOTA	INTERÉS	AMORTIZACIÓN DE CAPITAL	SALDO ADEUDADO
0	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 28.980,00
1	\$ 8.768,32	\$ 4.520,88	\$ 4.247,44	\$ 24.732,56
2	\$ 8.768,32	\$ 3.858,28	\$ 4.910,04	\$ 19.822,52
3	\$ 8.768,32	\$ 3.092,31	\$ 5.676,01	\$ 14.146,51
4	\$ 8.768,32	\$ 2.206,86	\$ 6.561,46	\$ 7.585,05
5	\$ 8.768,32	\$ 1.183,27	\$ 7.585,05	\$ -0,00
<b>TOTAL</b>		\$ 14.861,60	\$ 28.980,00	

SALDO INTERES
\$ 14.861,60
\$ 10.340,72
\$ 6.482,44
\$ 3.390,12
\$ 1.183,27
\$ -

**Figura 12. Préstamo**

# **Conclusiones**



## 8 CONCLUSIONES

- Nuestro plan de negocios <<CASA HOGAR SANTA MARIANITA DE JESUS>> constituye un giro de negocios e la Empresa SIAME SAS bien fundamentado con probabilidades de éxito muy altas, primero porque no es negocio que se inicia como nuevo, sino más bien constituye un punto de venta más de la organización médica teniendo en cuenta que nuestro eje central es “la salud” y la manejamos desde hace varios años de experiencia, segundo el cuidado de Adultos Mayores es un punto fuerte de sus dirigentes debido a que cuentan con el conocimiento profesional de cuarto nivel que sustenta un exitoso tratamiento en el contexto de pluripatologías que se presentan en nuestros pacientes mayores de 65 años, tercero el apalancamiento del giro de negocios con UNITEC sustenta la cantidad adecuada de personal de enfermería para atender a cada uno de los adultos mayores con el ánimo que el cuidado directo sea personalizado y no exista la mínima posibilidad de complicaciones por estar solos sin atención inmediata.
- El sector de población objetiva hacia donde estamos dirigidos en la ciudad de Quito nos coloca como un negocio con mucha posibilidad de éxito debido a la cantidad cada vez más creciente de adultos mayores que existen en el área urbana.
- Desde el punto de vista de competencia por parte de otros centros de atención al adulto mayor, tenemos la ventaja competitiva que nos diferencia y es la calidad del servicio por cuanto toda la empresa SIAME SAS se encasilla en ese valor o principio para la atención de pacientes.
- Los servicios ofrecidos por el giro de negocio son de alta eficiencia para la salud del paciente debido a que, aunque no sean inéditos están sustentados en protocolos internacionales de atención y manejo de adultos mayores y en condiciones paliativas y además tenemos esa ventaja que marca la diferencia que nuestro médico geriatra sostiene un protocolo de pase de visita diaria a cada paciente con el ánimo de detectar en etapas iniciales cualquier

descompensación o quiebre en el equilibrio de su salud con el ánimo de tratar a tiempo en vez de hacer tratamientos de complicaciones en nuestros clientes.

- El plan de Marketing esta compensado con el departamento de ventas y su esquema de flujos y hojas de ruta del manejo diario de venta externa y por posteo en redes sociales con el ánimo de manejar metas diarias, quincenales y mensuales y así sean fácilmente cumplibles a fin de completar los mínimos requerimientos de punto de equilibrio.
- El plan financiero se han realizado previsiones de ingresos y gastos anuales hasta cinco años. También previsiones de flujos de caja, ratios, técnicas de VAN y la TIR con resultados positivos. Por lo tanto, se ha comprobándose que el negocio es rentable y viable.

## BIBLIOGRAFIA

Camargo-Hernández, K. & Laguado-Jaimes, E. (2017). Grado de deterioro cognitivo de los adultos mayores institucionalizados en dos hogares para ancianos del área metropolitana de Bucaramanga-Santander, Colombia. *Revista Universidad y Salud*.

Escolar-Llamazares, M., De la Torre Cruz, T., Luis Rico, I., Palmero Cámara, C., & Jiménez Eguizábal, A. (2017). Beneficios psicológicos de la práctica deportiva entre mayores vs intergeneracional. *Revista INFAD de Psicología. International Journal of Developmental and Educacional Psicología.*, 2(2), 139-148. Recuperado: URL <https://doi.org/10.17060/ijodaep.2017.n2.v2.1086>

Guerrero Martelo, M. F., Galván, G., Vásquez De la Hoz, F., Morales, D., & Lázaro, G. (2015). Relación entre Autoestima y Autonomía Funcional en Función del Apoyo Social en Adultos Institucionalizados de la Tercera Edad\* *Revista Psicogente*.

Hernández, M. R. (2019). El bienestar social y su relación con la salud y la calidad de vida en personas adultas mayores. *Pensamiento Actual*.

-Brull, A. (2019). *Plan de empresa*. Valencia.

Figuroa, A. C. (2017). *Andrea Carolina Aleaga Figuroa*. Quito.

-INEC. (2023). Recuperado el 2023, de <https://www.inclusion.gob.ec/direccion-poblacion-adulta-mayor/#:~:text=En%20nuestro%20pa%C3%ADs%20existen%3A%201.049,25%20de%20la%20poblaci%C3%B3n%20total>).

Salud, O. M. (2002). *INFORME AL MUNDO*.

-KOTLER, P., AMSTRONG, G., MERINO, M.J., PINTADO, T., JUAN, J.M. (2011).

*Introducción al marketing*. Editorial Prentice Hall. Madrid. ISBN: 9788483226766.

## MONOGRAFIAS

-ANDREA ALEAGA, Análisis de la situación del adulto mayor en Quito (2017) Editorial Universidad Andina Simón Bolívar