

**UNIVERSIDAD METROPOLITANA DEL ECUADOR**



**CARRERA: GESTIÓN EMPRESARIAL**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
INGENIERA EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

**TEMA: PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA CASA HOGAR DEL  
DÍA PARA EL ADULTO MAYOR, PROVINCIA PICHINCHA, CANTÓN  
RUMIÑAHUI, PARROQUIA SANGOLQUÍ.**

**AUTORA: SILVIA ROSARIO CHUQUIMARCA BALDEÓN**

**TUTOR: ING. MARIO IVÁN VARGAS VALLEJO**

**Quito, 2018**

## DECLARACIÓN JURAMENTADA



1

PROTOCOLO

2

AÑO:	PROVINCIA	CANTON	NOTARIA	SECUENCIAL
2018	17	1	86	P01298

3

4

5

DECLARACIÓN

6

7

8

JURAMENTADA

9

10

SILVIA ROSARIO CHUQUIMARCA BALDEON.

11

12

CUANTIA: INDETERMINADA.-

13

14

15

DI: DOS COPIAS

16

17

18

K.L

19

20

21 En la ciudad de San Francisco de Quito Distrito Metropolitano,

22 Capital de la República del Ecuador, hoy día JUEVES DOCE DE

23 JULIO DEL DOS MIL DIECIOCHO; ante mí, Doctor MARCELO

24 PAZMIÑO BALLESTEROS Notario Octogésimo Sexto

25 Encargado del Cantón Quito según acción de personal número

26 11105-DP17-2017-VS, comparece la señorita SILVIA ROSARIO

27 CHUQUIMARCA BALDEON de estado civil casada, mayor de

28 edad, de profesión u Ocupacion Empleada Privada, domiciliada

Dr. Marcelo Pazmiño Ballesteros



1 en Sangolqui San Pedro de Taboada Av. Mariana de Jesus y  
2 Romeros de transito por este cantón, teléfono tres ocho ocho  
3 cero tres cero cinco (3880305), por sus propios y personales  
4 derechos a quien de conocerla doy fe en virtud de haberme  
5 exhibido su cédula de ciudadanía y certificado de votación y  
6 autorizándome de conformidad con el artículo setenta y cinco  
7 de la Ley Orgánica de Gestión de la Identidad y datos Civiles, a  
8 la obtención de su información en el Registro Personal Único  
9 de custodio de la Dirección General de Registro Civil,  
10 identificación y Cedulación, a través del convenio suscrito con  
11 esta Notaria, que se agrega como habilitante para su  
12 protocolización.- La compareciente es de nacionalidad  
13 ecuatoriana, mayor de edad.- Advertida que fue la  
14 compareciente por mí el Notario de los efectos y resultados de  
15 esta escritura, así como examinado que fue en forma aislada y  
16 separada, de que comparece al otorgamiento de esta escritura  
17 sin coacción, amenazas, temor reverencial, ni promesa o  
18 seducción, declara bajo JURAMENTO, prevenido de las penas  
19 de perjurio que: YO, SILVIA ROSARIO CHUQUIMARCA BALDEON  
20 CON NUMERO DE CEDULA DE CIUDADANIA UNO SIETE  
21 UNO UNO SIETE CERO SEIS DOS SIETE TRES,  
22 ESTUDIANTE DE LA UNIVERSIDAD METROPOLITANA DEL  
23 ECUADOR "UMET", DECLARO EN FORMA LIBRE Y  
24 VOLUNTARIA QUE LA PRESENTE INVESTIGACION QUE  
25 VERSA SOBRE EL PLAN DE NEGOCIOS PARA LA  
26 CREACIÓN DE UNA CASA HOGAR DEL DÍA PARA EL  
27 ADULTO MAYOR, PROVINCIA DE PICHINCHA, CANTÓN  
28 RUMIÑAHUI, PARROQUIA SANGOLQUÍ, ASI COMO LAS



Dr. Marcelo Pazmiño Ballesteros



1 EXPRESIONES VERTIDAS EN LA MISMA AUTORIA DE LA  
2 COMPARECIENTE, QUIEN HA REALIZADO EN BASE A  
3 RECOPIACION BIBLIOGRAFIA, CONSULTAS DE INTERNET  
4 Y CONSULTAS DE CAMPO. ASI MISMO ASUMO LA  
5 RESPONSABILIDAD DE LA ORIGINALIDAD DE LA MISMA Y  
6 EL CIUDADO AL REMITIRME A LAS FUENTES  
7 BIBLIOGRAFICAS PARA FUNDAMENTAR EL CONTENIDO  
8 EXPUESTO, ES TODO CUANTO PUEDO DECLARAR EN  
9 HONOR A LA VERDAD; Hasta aquí la declaración que prestó la  
10 compareciente, la misma que yo el Notario le di lectura de  
11 principio a fin, en alta y clara voz de todo lo cual se afirma,  
12 ratifica y firma conmigo en unidad de acto de lo cual doy fe.

13

14

15

16 SRA. SILVIA ROSARIO CHUQUIMARCA BALDEON

17

C.C.: 1711706273

18

19

20

21

22

DR.-MARCELO PAZMIÑO BALLESTEROS

23

NOTARIO OCTOGESIMO SEXTO ENCARGADO

24

DE QUITO

25

26

27

28

Dr. Marcelo Pazmiño Ballesteros

**REPÚBLICA DEL ECUADOR**  
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CÉDULACIÓN

**CÉDULA DE CIUDADANÍA** N° 171170627-3

**APellidos y Nombres:** CHUQUIMARCA BALDEON SILVIA ROSARIO

**Lugar de Nacimiento:** PICHINCHA QUITO ALANGASI

**Fecha de Nacimiento:** 1980-02-23

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Sexo:** F

**Estado Civil:** CASADA

**Nombre del Cónyuge:** HECTOR FERNANDO MOROMENACHO NACATO

**INSTRUCCIÓN:** BACHILLERATO

**PROFESIÓN / OCUPACIÓN:** EMPLEADO PRIVADO

**E444311222**

**APellidos y Nombres del Padre:** CHUQUIMARCA LEONARDO

**APellidos y Nombres de la Madre:** BALDEON DOLORES CELEVINA

**Lugar y Fecha de Expedición:** QUITO 2013-04-03

**Fecha de Expiración:** 2023-04-03

*[Firma]* *[Firma]*

**DIRECTOR GENERAL** **FEJAL DEL CÉDULADO**

**CERTIFICADO DE VOTACIÓN**  
4 DE FEBRERO 2018

**005** **005-195** **1711706273**  
JUNTA No. NÚMERO CÉDULA

**CHUQUIMARCA BALDEON SILVIA ROSARIO**  
APellidos y Nombres

**PICHINCHA** **CIRCUNSCRIPCIÓN:**  
PROVINCIA  
**QUITO**  
CANTON **ZONA: 1**  
**ALANGASI**  
PARROQUIA

**DIGERCIC**

**REFERENDUM Y CONSULTA POPULAR 2018**

**CIUDADANA (O):**

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGÓ EN EL REFERENDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS

*[Firma]*

**F. PRESIDENTE DE LA JRV** **IMP. KCM 114**



Yo FE. que así consta en el presente acta de fe que se suscribe en la ciudad de Quito, Ecuador, a las 12 horas de la tarde del día 12 de Julio de 2019, que me exhibió a sus señas de identidad.

12 JUL 2019

Dr. Marcelo Pazmiño Ballesteros  
NOTARIO ENCARGADO DEL CANTÓN QUITO





REPÚBLICA DEL ECUADOR  
Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación



Dirección General de Registro Civil,  
Identificación y Cedulación

## CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 1711706273

Nombres del ciudadano: CHUQUIMARCA BALDEON SILVIA ROSARIO

Condición del cedulaado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/PICHINCHA/QUITO/ALANGASI

Fecha de nacimiento: 23 DE FEBRERO DE 1980

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: EMPLEADO PRIVADO

Estado Civil: CASADO

Cónyuge: MOROMENACHO ÑACATO HECTOR FERNANDO

Fecha de Matrimonio: 24 DE MAYO DE 2000

Nombres del padre: CHUQUIMARCA LEONARDO

Nombres de la madre: BALDEON DOLORES CELEVINA

Fecha de expedición: 3 DE ABRIL DE 2013

Información certificada a la fecha: 12 DE JULIO DE 2018

Emisor: DIANA PAOLA CORREA SANCHEZ - PICHINCHA-RUMINAHUI-NT 3 - PICHINCHA - RUMINAHUI

N° de certificado: 182-137-03114



182-137-03114

Ing. Jorge Troya Fuertes  
Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación  
Documento firmado electrónicamente





REPÚBLICA DEL ECUADOR  
Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación



Dirección General de Registro Civil,  
Identificación y Cedulación

## INFORMACIÓN ADICIONAL DEL CIUDADANO

NUI: 1711706273

Nombre: CHUQUIMARCA BALDEÓN SILVIA ROSARIO

### 1. Información referencial de discapacidad:

Mensaje: LA PERSONA NO REGISTRA DISCAPACIDAD

1.- La información del carné de discapacidad es consultada de manera directa al Ministerio de Salud Pública - CONADIS en caso de inconsistencias acudir a la fuente de información

Información certificada a la fecha: 12 DE JULIO DE 2018

Emisor: DIANA PAOLA CORREA SANCHEZ - PICHINCHA-RUMIÑAHUI-NT 3 - PICHINCHA - RUMIÑAHUI

N° de certificado: 184-137-03132



184-137-03132



Se otorgó ante mí, en fe de lo cual confiere esta **PRIMERA COPIA CERTIFICADA DE SU ORIGINAL**, que obra en mi protocolo correspondiente de escritura pública. Sellada y firmada en el lugar y fecha de su otorgamiento. **DOY FE.**-----



**DOCTOR MARCELO PAZMIÑO BALLESTEROS**  
**NOTARIO ENCARGADO OCTAGESIMO SEXTO DEL CANTÓN QUITO**

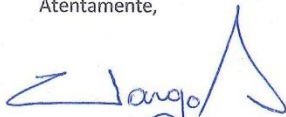


**CERTIFICACIÓN DEL TUTOR**

Ing. Mario Iván Vargas Vallejo Msc. en calidad de Asesoría del Trabajo de Investigación designado por disposición de Cancillería de la UMET, certifico que la señorita Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón ha culminado el trabajo de investigación, con el tema: PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA CASA HOGAR DEL DÍA PARA EL ADULTO MAYOR, PROVINCIA PICHINCHA, CANTÓN RUMIÑAHUI, PARROQUIA SANGOLQUÍ, quien ha cumplido con todos los requisitos legales exigidos por lo que se aprueba de la misma.

Es todo cuanto puedo decir en honor a la verdad, facultando al interesado hacer uso de la presente, así como también se autoriza la presentación para la evaluación por parte del jurado respectivo.

Atentamente,



Ing. Mario Vargas

DOCENTE UMET (Tutor)

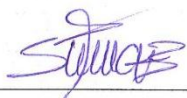
### DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Declaración de autoría del trabajo:

Yo, Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón, con cédula de identidad 1708182769, estudiante de la Universidad Metropolitana del Ecuador "UMET", declaro en forma libre y voluntaria que la presente investigación que versa sobre el PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA CASA HOGAR DEL DÍA PARA EL ADULTO MAYOR, PROVINCIA PICHINCHA, CANTÓN RUMIÑAHUI, PARROQUIA SANGOLQUÍ, así como las expresiones vertidas en la misma autoría de la compareciente, quien ha realizado en base a recopilación bibliográfica, consultas de internet y consultas de campo.

En consecuencia asumo la responsabilidad de la originalidad de la misma y el cuidado al remitirme a las fuentes bibliográficas respectivas para fundamentar el contenido expuesto.

Atentamente,



\_\_\_\_\_  
Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón

CC. 1708182769

AUTORA

### **CESIÓN DE DERECHOS**

El trabajo de investigación, con el Tema: PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA CASA HOGAR DEL DÍA PARA EL ADULTO MAYOR, PROVINCIA PICHINCHA, CANTÓN RUMIÑAHUI, PARROQUIA SANGOLQUÍ, de la autora Srta. Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón, manifiesto en forma libre y voluntaria lo siguiente:

Cedo los derechos de la tesis a la Universidad Metropolitana, y que el contenido sirva de fuente de información y conocimiento para el bienestar universitario.



---

Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón

CC. 1711706273

AUTORA

**DEDICATORIA**

A mis padres e hijos  
con mucho amor y cariño  
les dedico todo mi esfuerzo  
y trabajo puesto para  
la realización de esta tesis.

**Silvia Rosarios Chuquimarca Baldeón**

## AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por permitirme tener y disfrutar de mi familia, gracias a mi familia por apoyarme en cada decisión y proyecto, por permitirme cumplir con excelencia en el desarrollo de esta tesis, y sobre todo por creer en mi gracias a la vida porque cada día me demuestra lo hermosa que es y lo justa que puede llegar a ser.

No ha sido sencillo el camino hasta ahora, pero gracias a su apoyo, amor y bondad, lo complicado de lograr esta meta, les agradezco, y hago presente mi gran efecto hacia ustedes mi hermosa familia.

A la Universidad Metropolitana del Ecuador, a los maestros y autoridades quienes formaron mis conocimientos en esta carrera universitaria.

**Silvia Rosarios Chuquimarca Baldeón**

**ÍNDICE GENERAL**

DECLARACIÓN JURAMENTADA .....	II
DEDICATORIA .....	XII
AGRADECIMIENTO .....	XIII
ÍNDICE GENERAL .....	XIV
ÍNDICE DE TABLAS .....	XVIII
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	XXI
ÍNDICE DE ANEXOS .....	XXIII
RESUMEN .....	XXIV
ABSTRACT.....	XXV
INTRODUCCIÓN .....	1
DESARROLLO O ESTRUCTURA DEL INFORME .....	2
CARACTERIZACIÓN DE LA UNIDAD DE ANÁLISIS.....	2
Situación Problemática .....	2
Formulación del problema .....	3
Justificación .....	3
Delimitación espacial.....	4
Delimitación temporal .....	4
Determinación del objeto de estudio.....	5
Objetivo general.....	5
Objetivos específicos .....	5

Marco Teórico.....	5
Antecedentes de la investigación .....	5
Fundamentación Legal.....	7
Fundamentos teóricos .....	9
Metodología de la investigación .....	15
Enfoque de la investigación .....	15
Métodos de investigación .....	15
Tipos de investigación .....	16
Población y muestra seleccionada .....	16
Técnicas de recolección de datos.....	18
Instrumento de investigación .....	18
CAPÍTULO I .....	20
1. DESCRIPCIÓN DEL CONTEXTO (MACRO Y MICRO ENTORNO) .....	20
1.1 Macro entorno.....	20
1.1.1 Factor económico .....	20
1.1.2 Factor sociocultural .....	21
1.1.3 Factor político .....	22
1.1.4 Factor tecnológico.....	23
1.2 Micro entorno.....	23
1.2.1 Análisis Fuerzas de Porter.....	23
1.2.2 Investigación de mercados .....	28

1.2.3	Tabulación y análisis de la información.....	40
1.3	Oferta .....	41
1.4	Demanda .....	42
1.5	Demanda Insatisfecha .....	45
CAPÍTULO II.....		47
2.	PROPUESTA DEL PLAN DE NEGOCIOS.....	47
2.1	Proceso de la estructura orgánico-funcional .....	47
2.1.1	Filosofía Empresarial .....	47
2.1.2	Servicio.....	52
2.1.3	Estructura organizacional.....	53
2.1.4	Manual de funciones .....	56
2.1.5	Políticas .....	62
2.1.6	Mapa de Procesos.....	63
2.2	Proceso de Servicio.....	66
2.2.1	Distribución de la planta .....	66
2.2.2	Maquinaria, muebles y equipos.....	69
2.2.3	Localización .....	70
2.2.4	Capacidad del servicio .....	71
2.3	Proceso de Marketing .....	71
2.3.1	Producto o Servicio .....	71
2.3.2	Precio.....	73



2.3.3	Plaza .....	73
2.3.4	Promoción .....	73
2.4	Proceso Financiero .....	74
2.4.1	Inversión inicial .....	74
2.4.2	Mano de Obra .....	74
2.4.3	Costos Totales .....	77
2.4.4	Ingresos .....	79
2.4.5	Financiamiento .....	79
2.4.6	Estados financieros .....	80
2.4.7	Evaluación financiera .....	83
2.5	Proceso Legal .....	85
2.6	Proceso de impacto ambiental y social .....	86
	Conclusiones .....	87
	Recomendaciones .....	88
	Referencias Bibliográficas y Documentales .....	89
	Anexos .....	93

**ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1 Justificación Pertinencia .....	4
Tabla 2 Población Cantón Rumiñahui .....	16
Tabla 3 Cálculo de la Población .....	17
Tabla 4 Cálculo de la muestra.....	17
Tabla 5 Método de validación coeficiente alfa de cronbach.....	19
Tabla 6 Matriz Analisis de las cinco fuerzas de Porter.....	24
Tabla 7 Género.....	28
Tabla 8 Ocupación .....	29
Tabla 9 Adulto mayor en el núcleo familiar .....	30
Tabla 10 Responsable del cuidado adulto mayor .....	31
Tabla 11 Tiempo de dedicación del adulto mayor.....	32
Tabla 12 Requerimiento de cuidados especializados.....	33
Tabla 13 Actividad física y emocional .....	34
Tabla 14 Apreciación de servicio del cuidado del adulto mayor.....	35
Tabla 15 Ingresos económicos.....	36
Tabla 16 Disponibilidad de asistencia .....	37
Tabla 17 Apreciación del horario .....	38
Tabla 18 Apreciación de los servicios adicionales .....	39
Tabla 19 Oferta .....	41

Tabla 20 Proyección de la oferta .....	42
Tabla 21 Población por sexo y grupo de edad .....	43
Tabla 22 Segmentación de mercado .....	44
Tabla 23 Proyección de la Demanda .....	45
Tabla 24 Demanda Insatisfecha .....	46
Tabla 25 Visión.....	48
Tabla 26 Misión .....	49
Tabla 27 Manual Funciones Director General.....	57
Tabla 28 Manual Funciones Director General.....	57
Tabla 29 Manual Funciones Secretaria.....	58
Tabla 30 Manual Funciones Educador físico.....	58
Tabla 31 Manual Funciones Educador artístico.....	59
Tabla 32 Manual Funciones Geriatra.....	59
Tabla 33 Manual Funciones Nutricionista.....	60
Tabla 34 Manual Funciones Psicólogo .....	60
Tabla 35 Manual Funciones Personal de enfermería.....	61
Tabla 36 Manual Funciones Chef .....	61
Tabla 37 Manual Funciones Personal de limpieza .....	62
Tabla 38 Detalle de Maquinaria.....	69
Tabla 39 Detalle de Muebles .....	69
Tabla 40 Detalle de Equipos .....	70

Tabla 41 Matriz de Localización .....	70
Tabla 42 Cronograma de actividades Casa Hogar del Día .....	72
Tabla 43 Precios.....	73
Tabla 44 Inversión inicial .....	74
Tabla 45 Mano de Obra .....	75
Tabla 46 Costos Totales.....	78
Tabla 47 Ingresos.....	79
Tabla 48 Financiamiento.....	79
Tabla 49 Tabla de Amotización.....	80
Tabla 50 Estados de pérdidas y ganancias .....	81
Tabla 51 Flujo de Caja.....	82
Tabla 52 TMAR.....	83
Tabla 53 VAN.....	83
Tabla 54 TIR.....	84
Tabla 55 VNA.....	84
Tabla 56 Costo Beneficio.....	85
Tabla 57 Periodo de Recuperación .....	85

**ÍNDICE DE GRÁFICOS**

Gráfico 1 Arbol de problemas.....	2
Gráfico 2 Competidor Años Dorados .....	25
Gráfico 3 Competidor Oasis de la plata .....	25
Gráfico 4 CIDAM.....	26
Gráfico 5 Años Dorados III .....	26
Gráfico 6 Mi segundo hogar .....	27
Gráfico 7 Género.....	28
Gráfico 8 Ocupación .....	29
Gráfico 9 Adulto mayor en el núcleo familiar .....	30
Gráfico 10 Responsable del cuidado adulto mayor .....	31
Gráfico 11 Tiempo de dedicación del adulto mayor.....	32
Gráfico 12 Requerimiento de cuidados especializados .....	33
Gráfico 13 Actividad física y emocional .....	34
Gráfico 14 Apreciación de servicio del cuidado del adulto mayor.....	35
Gráfico 15 Ingresos económicos.....	36
Gráfico 16 Disponibilidad de asistencia .....	37
Gráfico 17 Apreciación del horario .....	38
Gráfico 18 Apreciación de los servicios adicionales .....	39
Gráfico 19 Demanda Insatisfecha.....	46

Gráfico 20 Logotipo.....	51
Gráfico 21 Organigrama estructural .....	54
Gráfico 22 Organigrama funcional .....	55
Gráfico 23 Cadena de valor .....	63
Gráfico 24 Simbolos del diagrama de flujo .....	64
Gráfico 25 Diagrama de flujo Proceso Cuidado del Adulto Mayor .....	65
Gráfico 26 Distribución de la Planta Baja .....	67
Gráfico 27 Distribución de la Planta Alta.....	68
Gráfico 28 Microlocalización .....	71

**ÍNDICE DE ANEXOS**

Anexo 1 Formato de Encuesta .....	94
Anexo 2 Propuestas de Logotipos.....	97
Anexo 3 Papelería .....	98
Anexo 4 Publicidad.....	103
Anexo 5 Detalle Inversión inicial .....	106

## RESUMEN

**TITULO:** Plan de negocios para la creación de una casa hogar del día para el adulto mayor, Provincia Pichincha, Cantón Rumiñahui, Parroquia Sangolquí.

**AUTORA:** Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón

**TUTOR:** Ing. Mario Vargas

El plan de negocios comprende la creación de una casa hogar del día para el adulto mayor, el mismo que ofrecerá sus servicios en la Provincia Pichincha, Cantón Rumiñahui, Parroquia Sangolquí, ubicado en el sector el Choclo, para lo cual se ha desarrollado un análisis del macro entorno, para determinar la influencia de los factores del entorno, posterior a esto se realiza una investigación de mercado, para conocer el criterio del posible usuario del servicio.

Con la aplicación de los planes de marketing, técnico, administrativo y financiero enfocados al desarrollo del proyecto, se define los requerimientos y recursos necesarios para la puesta en marcha del negocio.

En el análisis económico financiero del plan de negocio se aprecia que la viabilidad del proyecto es positiva, lo que significa que es posible la aplicación del negocio en el sector de estudio, puesto que será muy beneficioso para las personas que son responsables del cuidado de un adulto mayor, al ser un servicio únicamente para el día, lo que alivia en los costos de internarlo en un ancianato, además evita que la persona se deteriore emocionalmente por no retornar a su hogar.

Siendo un proyecto rentable al tener una demanda insatisfecha que requiere de la prestación, además de ser un servicio innovador que puede extenderse en el cantón.

**PALABRAS CLAVE:** Emprendimiento, viabilidad, servicio



**ABSTRACT**

**TITLE:** Business plan for the creation of a home of the day for the elderly, Pichincha Province, Rumiñahui Canton, Sangolquí Parish.

**AUTHOR:** Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón

**TUTOR:** Ing. Mario Vargas

The business plan includes the creation of a home of the day for the elderly, the same that will offer its services in Provincia Pichincha, Rumiñahui Canton, Sangolquí Parish, located in the sector Choclo, for which has developed a Analysis of the macro environment, to determine the influence of the factors of the environment, after this a market research is done, to know the criterion of the possible user of the service.

With the application of the marketing, technical, administrative and financial plans focused on the development of the project, the requirements and resources necessary for the start-up of the business are defined.

In the economic and financial analysis of the business plan, the viability of the project is positive, which means that it is possible to apply the business in the study sector, since it will be very beneficial for the people who are responsible for the care of a Adult, being a service only for the day, which alleviates the costs of hospitalization in an old age, also prevents the person from deteriorating emotionally for not returning home.

Being a profitable project to have an unsatisfied demand that requires the provision, besides being an innovative service that can be extended in the canton.

**KEYWORDS:** Entrepreneurship, viability, servitude.

## INTRODUCCIÓN

El presente plan de negocios pretende definir los requerimientos que debe cumplir la casa hogar del día destinado al adulto mayor, considerando que ha esta etapa de la vida todo ser humano debe llegar, por lo que contar con centros que brinden un servicio de calidad es un aporte beneficioso para la comunidad.

Considerando que en la actualidad los centros geriátricos son estrictamente para internar al adulto mayor, se propone el presente emprendimiento como medio de ayuda para las personas que tienen a su cargo una persona de la tercera edad, quienes por su edad requieren de un servicio de atención integral, en lo referente al cuidado físico, emocional y de salud del adulto mayor, por lo que se pretende contar con profesionales geriátricos en medicina y nutrición que contemple a ofrecer un servicio de calidad para la estancia de la persona.

Es así que para la elaboración del plan de negocios se parte de realizar un análisis del entorno estratégico, complementado con la investigación de mercado para conocer el criterio del potencial cliente y determinar la demanda insatisfecha en el Cantón Rumiñahui, específicamente en la Parroquia de Sangolquí, como prueba piloto para poder extenderlos el servicio a todo el Cantón.

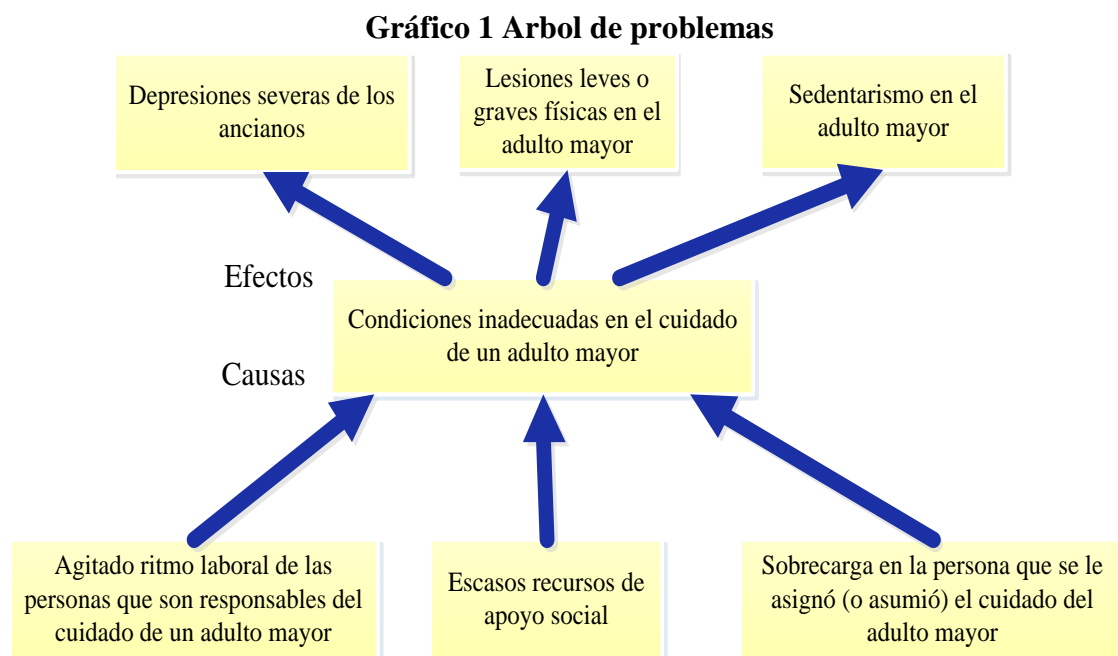
De esta manera, se puede definir los recursos necesarios, mediante un estudio técnico-administrativo en cuanto a lo que se espera del negocio recibir se realiza el plan de operaciones, organizacional y legal, finalizando con un estudio económico-financiero del proyecto, para determinar la viabilidad de la implementación de la casa hogar del día.

## DESARROLLO O ESTRUCTURA DEL INFORME

### CARACTERIZACIÓN DE LA UNIDAD DE ANÁLISIS

#### Situación Problemática

Para definir la situación problemática de la presente investigación se hace necesario elaborar el árbol de problemas, en el cual se presentan las causas y efectos como se evidencia en el siguiente gráfico.



**Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón**

De acuerdo al planteamiento planteado de la presente investigación respecto a las condiciones inadecuadas en el cuidado de un adulto mayor, se debe a que en la actualidad el agitado ritmo laboral de las personas que son responsables del cuidado de un adulto mayor, hace no puedan ser atendidos como se deben con la atención necesaria lo que tiene como efecto depresiones severas en los ancianos.

Otra de las causas que se puede detectar es el escaso recursos de apoyo social para este segmento vulnerable lo cual puede ocasionar que al dejarlo solo pueda sufrir lesiones físicas

desde leves hasta graves, puesto que al realizar actividades que ya no estén en sus limitaciones afectan a su salud.

El cuidado adulto mayor es en la mayoría de veces viene hacer la responsabilidad de los hijos, quienes tiene que asumir la atención en lo referente a su salud, compañía y desarrollo personal, por lo tanto la sobrecarga en la persona asignada o que asume el cuidado del adulto mayor, hace que al no contar con la experiencia debida se someta al adulto mayor al sedentarismo, limitándolo a que pueda sentirse útil.

### **Formulación del problema**

¿Las condiciones inadecuadas en las que se encuentra el adulto mayor se minimizarán con la creación de una casa hogar del día en la Parroquia de Sangolquí?


### **Justificación**

Considerando que la etapa conocida como la tercera edad no se puede evitar para ninguna personas de la humanidad, se propone el presente proyecto que se basa en la creación de un centro de cuidado temporal para atender al adulto mayor, que permita aportar a la sociedad con un lugar donde el anciano pueda pasar a cargo de personal profesional en su cuidado de forma temporal.

Porque también es conocido que el adulto mayor al quedarse en un lugar que no es su residencia se afecta psicológicamente, por lo tanto en la casa hogar del día la persona puede realizar actividades acordes a su edad que le permitan sentirse útil, a la vez que contribuyan a mejorar su salud de mental y física.

El trabajo de titulación se justifica al ser pertinente a la carrera y su líneas de investigación como es: Emprendimiento, productividad y competitividad; contribuyendo al programa de investigación científica y formación para las Pymes; conjuntamente con una línea de transformación de la matriz productiva, además de tributar con el Plan Toda una Vida; perteneciendo a una zona de impacto 2; finalmente cumpliendo el código de producción número 4, como se presenta en la siguiente tabla.

**Tabla 1 Justificación Pertinencia**



Análisis de casos	Línea de investigación de la escuela.	Transformación de la matriz productiva	Pertinencia del impacto	Pertinencia al Plan Toda una Vida	Pertinencia Legal
Plan de negocios para la creación de una casa hogar del día para el adulto mayor, Provincia Pichincha, Cantón Rumiñahui, Parroquia Sangolquí.	Emprendimiento Productividad Competitividad	Investigación científica y Formación en Pymes	Zona 2	Objetivos N.2, 3,4, 7, 9, 10, 11	Código de la producción Art 4.

**Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón**

### **Delimitación espacial**

El presente proyecto se delimita espacialmente en la Provincia de Pichincha, Cantón Rumiñahui, Parroquia Sangolquí.

### **Delimitación temporal**

La delimitación temporal corresponde el tiempo en que se desarrolla la investigación correspondiente al segundo semestre del año 2017, pero la información histórica requerida corresponde al último censo efectuado en el 2011.

## **Determinación del objeto de estudio**

### **Objetivo general**

Analizar la viabilidad de la creación de una casa hogar del día para el adulto mayor, que permita ofrecer a la sociedad un centro de cuidado temporal para las personas de la tercera edad con la finalidad de aportar a mejorar su salud de mental y física.

### **Objetivos específicos**

- Realizar un diagnóstico del entorno en el que se desarrolla el adulto mayor con la finalidad de determinar el mercado objetivo y los clientes potenciales.
- Planificar los recursos y actividades necesarias de modo que permitan determinar los lineamientos para la creación de la casa hogar del día para el adulto mayor minimizando el riesgo que pueda afectar al emprendimiento.

## **Marco Teórico**

### **Antecedentes de la investigación**

Los antecedentes de la investigación corresponden a proyectos similares, por lo que se ha encontrado los siguientes temas similares al presente plan de negocio.

De acuerdo a (Holguín, 2012) , cuyo tema de proyecto es “Investigación de las actividades físicas y recreacionales de los adultos mayores para el plan de negocios de un centro recreacional”, donde su objetivo general y conclusiones principales son las siguientes:

Objetivo General: Elaborar una propuesta de creación de un Centro Recreacional para personas de la tercera edad.

Conclusiones:

El presente proyecto ha demostrado ser innovador en el ámbito no sólo guayaquileño, sino también ecuatoriano, permite a un grupo alejado de la sociedad establecer nuevos elementos

para continuar una vida activa y amena, primero demostrando el problema planteado en la investigación, haciendo las conjeturas que llevaron a la hipótesis y comprobándola adecuadamente con los resultados.

La metodología de investigación fue la adecuada, se encontró que la variable dependiente podía ser fácilmente aplicada en el sector, con un amplio margen de clientes potenciales que luego a través de la propuesta se los comunicará de cómo recibir un servicio adecuado y a la medida.

Cabe indicar, que este proyecto, necesita de una inmensa cantidad de recursos pues, se establece que la capacidad máxima es para 150 personas pero se realiza el estudio económico con apenas 80 posibles clientes, 50 de la clase platino que recibirán una atención más nutritiva y 30 con una atención igual pero sin almuerzo, básicamente es la diferencia, el proceso toma 5 horas y se desarrolla desde las 8h00 hasta las 13h00, luego de ello la jornada continua en la empresa para para la atención de pacientes. (Holguín, 2012)

La conformación de emprendimientos que apoyen a mejorar la sociedad es una gran oportunidad que hace que la población tenga más conciencia de ayudar a las personas más vulnerables, como es el caso de los ancianos, considerando que ha esta etapa de la vida se debe llegar, y lo mejor es poder contar con lugares que hagan más placentera su estancia.

Según, (Calle & Guillen, 2010) en su tema: Proyecto de Inversión empresarial guardería de ancianos “Jardines Años Dorados”, en donde su objetivo general y conclusiones son las que se indican a continuación:

Objetivo General: Analizar la situación actual del servicio que reciben los adultos mayores en lugares que prestan servicios similares y estructurar una adecuada orientación del servicio en el corto y largo plazo, identificando los clientes potenciales y obteniendo una apreciación de disponibilidad al pago.

Conclusiones:

- El mercado meta hacia el cual vamos dirigidos según datos estadísticos se muestra creciente, debido a que se está experimentando a nivel mundial, un procesos de envejecimiento demográfico sin precedentes, representado este aspecto una gran oportunidad de mercado.
- En la actualidad se ha generado mayores necesidades económicas a nivel familiar, por lo que padre y madre se ven obligados a aportar económicamente, ejerciendo una actividad económica que no le permite brindar el tiempo necesario para el cuidado

óptimo de las personas en edad de dependencia, como son los niños y los ancianos, trayendo como consecuencia la contratación de los servicios que prestan centro de cuidado infantil y de adultos mayores.

- Los diferentes centros de cuidado del anciano oscilan en un costo entre \$300 a \$600 sin incluir un paquete de servicios integrales, el cual Jardines “Años Dorados” ofrece con costos similares, por lo que las familias de los adultos mayores no incurrirán en un mayor gasto, que perjudique su economía familiar.
- El proyecto implica una fuerte inversión económica inicial, la cual permitirá brindar todos los servicios ofrecidos para lograr la satisfacción de nuestro cliente y su familia. (Calle & Guillen, 2010)

Se puede analizar que el proyecto permite apoyarse en la información arrojada al ser un proyecto similar, al que se pretende cubrir, sin embargo la segmentación del mercado es importante para poder determinar la aceptación del mismo en la población objetivo, por lo que al estar situado en Cuenca.

### **Fundamentación Legal**

El proyecto se sustenta en los siguientes reglamentos y leyes que aplican al adulto mayor, siendo importante para el desarrollo del plan de negocio.

Según, (Ecuador, Congreso Nacional , 2006) en sus artículos indica:

Art.1.- Objeto.- El objeto de esta ley es promover, regular y garantizar la plena vigencia, difusión y ejercicios de los derechos fundamentales de las personas adultas mayores, en el marco del principio de atención prioritaria y especializada, expresados en la Constitución de la República, instrumentos internacionales de derecho humanos y leyes conexas, con un enfoque de género, generacional e intercultural. (Ecuador, Congreso Nacional , 2006)

Art. 9.- Deberes de la Sociedad.- Corresponde a la sociedad los siguientes deberes:

Dar un trato especial y preferente a las personas adultas mayores;

Generar espacios de promoción de derechos y reconocimiento del saber, habilidades, competencias, destrezas y potencialidades de las personas adultas mayores;

Propiciar la participación de las personas adultas mayores;

Reconocer y respetar los derechos de las personas adultas mayores;

Detener, evitar y denunciar cualquier acción u omisión que atente o vulnere los derechos de las personas adultas mayores;



Participar de manera activa en la discusión, elaboración de planes, programas y proyectos y acciones en beneficio de las personas adultas mayores;

Contribuir en la vigilancia y control social de las acciones dirigidas en beneficio de las personas adultas mayores por parte del Estado;

Generar acciones de solidaridad hacia las personas adultas mayores con énfasis en aquellas que se encuentren en condiciones de especial vulnerabilidad;

Desarrollar actividades que fomenten el envejecimiento saludable y la participación de las personas adultas mayores en estas actividades; y,

No aplicar criterios de discriminación y exclusión social en sus acciones cotidianas en contra de las personas adultas mayores. (Ecuador, Congreso Nacional , 2006)

Art.10.- Deberes de la Familia. -Corresponde a la familia los siguientes deberes:

Reconocer y fortalecer las habilidades, competencias, destrezas, conocimientos potencialidades de las personas adultas mayores;

Brindar y propiciar en beneficio de la persona adulta mayor un ambiente de respeto, reconocimiento y ayuda;

Crear un entorno que satisfaga las necesidades básicas para mantener una adecuada nutrición, salud, desarrollo físico, psíquico, psicomotor, emocional y afectivo de las personas adultas mayores;

Establecer espacios de relación intergeneracional entre los miembros de la familia;

Proteger a la persona adulta mayor en los servicios de seguridad social, salud, y demás programas diseñados para su beneficio.

Proporcionar a la persona adulta mayor espacios de recreación, cultura y deporte:

Respetar las vivencias, cultura, tradiciones y expresiones de las personas adultas mayores;

Promover la participación de las personas adultas mayores en la discusión, diseño, formulación y ejecución de políticas, planes, programas y proyectos de su interés;

Aceptar y respetar el ejercicio de la autonomía y la autorrealización de las personas adultas mayores; y,

Atender las necesidades psicoafectivas de las personas adultas mayores cuando se encuentren en condiciones de institucionalización. En ningún caso podrán ser abandonadas o estar a cargo de la institución sin mantener los lazos familiares. (Ecuador, Congreso Nacional , 2006)

En lo expuesto en el Plan del Buen Vivir, (Ecuador, Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo , 2013)

Objetivo 3. Mejorar la calidad de vida de la población

La vida digna requiere acceso universal y permanente a bienes superiores, así como la promoción del ambiente adecuado para alcanzar las metas personales y colectivas. La calidad

de vida empieza por el ejercicio pleno de los derechos del Buen Vivir: agua, alimentación, salud, educación y vivienda, como prerequisite para lograr las condiciones y el fortalecimiento de capacidades y potencialidades individuales y sociales.

La Constitución, en el artículo 66, establece —el derecho a una vida digna, que asegure la salud, alimentación y nutrición, agua potable, vivienda, saneamiento ambiental, educación, trabajo, empleo, descanso y ocio, cultura física, vestido, seguridad social y otros servicios sociales necesarios. Por ello, mejorar la calidad de vida de la población es un proceso multidimensional y complejo.

Entre los derechos para mejorar la calidad de vida se incluyen el acceso al agua y a la alimentación (art. 12), a vivir en un ambiente sano (art. 14), a un hábitat seguro y saludable, a una vivienda digna con independencia de la situación social y económica (art. 30), al ejercicio del derecho a la ciudad (art. 31) y a la salud (art. 32).

La calidad de vida se enmarca en el régimen del Buen Vivir, establecido en la Constitución, dentro del Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social (art. 340), para la garantía de servicios sociales de calidad en los ámbitos de salud, cultura física y tiempo libre, hábitat y vivienda, transporte y gestión de riesgos. (Ecuador, Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2013)

## **Fundamentos teóricos**

### **Plan de Negocios**

Todo proyecto de creación de una empresa tiene un punto de partida en la idea que se plantean los promotores del mismo, iniciándose desde ese momento, un proceso de análisis y planificación, que llevará a determinar la viabilidad del proyecto y la configuración futura de la empresa. (Zorita, 2015)

El plan de negocio es una herramienta administrativa que permite analizar la viabilidad de un emprendimiento, por lo que tiene ciertas características que lo hacen importante para su elaboración, siendo que el plan debe ser eficaz, estructurado y comprensible.

Las declaraciones de misión y visión son parte importante para cualquier negocio ya que permite representar lo que la empresa hace y desea para un futuro.

Visión define el sueño a largo plazo. Puede parecer ridículo y fantástico, pero la visión está siempre un poco más allá de lo posible. Es lo que está constantemente luchando por lograr y se convierte en una razón de ser.

Misión es lo que están intentando realizar en términos concretos. Aquello que quiere hacer o conseguir. Es también un desafío, pero viable. Una declaración de misión bien escrita demuestra que conoce su negocio, ha definido su meta única y puede articular sus acciones en forma concisa. (Droznes, 2005)

“Un plan de negocios contiene cinco partes:

1. El Resumen; también llamado Resumen ejecutivo o introducción
2. El plan de mercadotecnia
3. Plan de operaciones
4. Plan financiero
5. Apéndices” (Tokan, 2016)

### **Análisis de mercado**

El análisis del mercado, la estrategia de marketing y el plan financiero son tres de las partes más importantes de su plan de negocios. El análisis del mercado le proporcionará el conocimiento de la estructura y tamaño del mercado así como la información concerniente al ambiente que influye en él. (Balanko-Dickson, 2008)

El análisis del mercado comprende el estudio del ambiente externo e interno en donde se desarrolla la empresa, con la finalidad de conocer el mercado real, sus tendencias y los posibles cambios que puede tener la demanda.

La investigación comercial busca y analiza de forma sistemática y objetiva los datos relevantes, con el fin de proporcionar información que ayude a comprender el mercado y el entorno e identifique problemas y oportunidades, a fin de poder desarrollar y evaluar acciones alternativas. (Zorita, 2015)

Con este estudio se puede conocer el producto o servicio a ofrecer, el tamaño, la competencia existente para tomar las acciones de penetración de la empresa en el mercado objetivo.

El plan de mercadotecnia, cuando no se investigó correctamente, tiene consecuencias importantes:

1. Si el plan de mercadotecnia es incorrecto, cada parte del plan de negocio estará mal. Es decir, si crea un producto que la gente no desea, luego la forma que planea estructurar el negocio y lo que pensaba que costaría estarán incorrectos.
2. Si la información que tiene sobre sus clientes es incorrecta, el negocio no funcionará.
3. Si la información que tiene sobre su competencia es incorrecta, el negocio tendrá problemas.
4. Si la forma que definió para su mercado es incorrecto, todo el negocio colapsará como un banco tambaleante. (Tokan, 2016)

### **Estrategia de Marketing**

Es importante conocer la necesidad que se desea satisfacer es el punto determinante para las decisiones de compra ya que los productos o servicios nacen para satisfacer necesidades.

“Si se trata de un servicio se debe describir lo que se ofrecerá y explicar los procedimientos para su realización, es decir, forma de atención, tiempo de realización, garantía.” (Castro, 2003)

Si se trata de ofrecer un servicio es importante conocer cuál es el problema que se desea resolver para orientar a satisfacer la necesidad del cliente

“La meta del marketing es comunicar claramente su principal ventaja competitiva a su público meta. Para identificar la clara ventaja que tiene sobre sus competidores necesitará comparar su negocio con el de sus competidores directos e indirectos.” (Balanko-Dickson, 2008)

Para generar la estrategia de marketing después de conocer quiénes pueden ser quienes son los competidores directos, indirectos, sustitutos o potenciales se debe realizar un concienzudo análisis de las fortalezas y debilidades de la competencia, para lo cual se reúne información como:

- Proveedores
- Clientes
- Publicaciones de publicidad

### **Plan de operaciones**

El contenido de todo plan de operaciones gira alrededor del ¿cómo? y ¿con qué?, ya que de muy poco nos servirían haber identificado y definido un producto o servicio tan interesante y atractivo que nuestros clientes potenciales estuviesen todos ellos ansiosos de poseerlo, utilizarlo y disfrutarlo si después no fuésemos capaces de fabricarlo, comercializarlo y prestarlo. (Ollé, Planellas, Molina, Torres, & Joan, 2007)

El plan de operaciones es una parte fundamental del plan de negocios, ya que en este se consolidan mucha información que debe cuantificarse en el plan financiero, respecto a los costos de recursos materiales y humanos, necesarios para poner en marcha el negocio.

El plan de operaciones tiene que ver con la función de producción del producto/servicio. Dicho plan busca alcanzar siempre ventajas sostenibles frente a la competencia. Se describen detalladamente cada uno de los procesos de la empresa, los métodos de producción, la tecnología a utilizar, la capacidad de producción y en general todos los recursos e interacciones involucrados en la cadena de producción. (Castro, 2003)

Es necesario describir el proceso del servicio detalladamente ya que está relacionado con la distribución en planta, la distribución, los proveedores de materias primas, insumos, equipos, tecnología, otros suministros, servicios públicos y, en general, lo que requiera la empresa, como también el recurso humano considerando las competencias que el recurso humano requiere para atender el proceso.

### **Plan económico y financiero**

Con base en el análisis del plan de operaciones, se deben determinar los montos y momentos de inversión, comprendidos en activos fijos, tangibles y capital de trabajo.

El estudio económico esencialmente tiene por objeto realizar la evaluación económico-financiera del proyecto de negocios. Esta tarea, en lo sustantivo, consiste en efectuar análisis de cálculo evaluativo de rentabilidad del proyecto mediante la construcción del flujo de caja proyectado, basándose en las cifras de ingresos, gastos, costos e inversión inicial obtenidas a través de los estudios de mercado, técnico y de organización. (Torres, 2015)

La evaluación económica de un proyecto de negocio permite valorar un proyecto de inversión, considerando los resultados de indicadores financieros para determinar la viabilidad de un determinado negocio, para tomar la decisión de invertir o no.

### **Capital de trabajo**

El capital de trabajo es una forma de financiamiento a corto plazo que se utiliza para apoyar el incremento de la necesidad de inventario, cuentas por cobrar y efectivo de su firma. Establecer sus niveles de inventario para satisfacer la demanda de temporada mediante el incremento de la cantidad de las ventas a crédito y utilizar el efectivo de la empresa para aumentar su capacidad (es decir, personal, equipo, instalaciones) son los usos comunes del financiamiento con capital de trabajo. (Balanko-Dickson, 2008)

### **Estados de Resultados**

El estado de resultados es parte de sus estados financieros, se puede decir que son proyecciones financieras hipotéticas basadas en una serie de supuestos, cuando éstos cambian, también cambian los resultados financieros.

“El estado de resultados despliega los resultados financieros de la operación de su negocio durante un periodo. Registra las ventas, costos de ventas y otros gastos de la empresa que generaron la utilidad neta de la empresa.” (Balanko-Dickson, 2008)

### **Análisis de Índices Financieros**

Para el análisis financiero se basa en criterios como los indicadores del VAN y TIR, los cuales tratan de medir la rentabilidad esperada de la inversión.

“Cuando se trata de inversiones simples, el criterio del VAN y TIR, si conducen a la misma decisión en cuanto a la realización de un mismo proyecto de inversión.” (Haro & Díaz, 2017)

## **Adulto Mayor**

La tercera edad también conocida como senectud, es una etapa que cualquier persona llega a cursar, por lo que es importante e interesante explorar e intervenir en ella.

El envejecimiento es también conocido como senescencia, la cual implica una serie de modificaciones fisiológicas en los seres vivos con el paso del tiempo; las cuales disminuyen la adaptación de los organismos ante las respuestas nocivas del ambiente que les rodea. Esto significa que un individuo que envejece, se vuelve vulnerable ante situaciones que antes podía sobrellevar a partir de su adaptación utilizando sus órganos, músculos, huesos, sistemas o microorganismos, etc. (Peña, Macías, & Morales, 2011)

Estudios realizados clasifican al envejecimiento en tres grupos:

- El viejo-joven, aquél que se encuentra entre los 65 y 74 años de edad y su funcionamiento es activo y enérgico,
- El viejo-viejo se encuentra entre los 75 y 84 años y con posibilidades de ser más frágil que los del grupo anterior.
- El viejo de edad avanzada cuya edad es mayor a los 85 años, quien con seguridad es enfermizo y presenta dificultades para desarrollar actividades de la vida diaria.

El adulto mayor está inmerso a sufrir cambios físicos, psicológicos, sociales y laborales que en cierta forma afecta a su comportamiento, siendo importante ajustarse a estos para ofrecer un servicio adecuado para este segmentó de la población, se cita a continuación estos tipos de cambios que tienden a sufrir.

Psicológicos: en lo que se refiere al envejecimiento psicológico, lo más relevante son los deterioros en la pérdida de memoria, la cual frecuentemente está asociada con la enfermedad de Alzheimer; sin embargo, no son exclusivos de dicho trastorno ya que los cambios normales que se dan en la vejez tienen que ver con el funcionamiento cognoscitivo, así como los

cambios afectivos y de personalidad los cuales también deben ser considerados normales y esperados.

Sociales: en el aspecto social, las personas de la tercera edad cambian sus roles: las personas de su entorno les restan responsabilidades y funciones, así como la iniciativa para la toma de decisiones; por otra parte, la economía es subsidiada por la familia, por lo que ésta sigue siendo el apoyo central y la base para las relaciones sociales, lo que estimula la búsqueda de grupos de iguales en diferentes ámbitos, como la iglesia o la comunidad.

Laborales: en dicha etapa llega el momento de cambiar el rol de trabajador por el de pensionado o jubilado y administrar las horas que antes se utilizaban en el trabajo, en horas de ocio o en la búsqueda de actividades recreativas, como actividades de deporte, manualidades, juegos de mesa y azar, actividades espirituales o religiosas; así también buscan darse tiempo a reconquistar a la pareja con la que de nuevo comparte la mayor parte del tiempo, ya en este momento donde se presenta el nido vacío. (Peña, Macías, & Morales, 2011)

## **Metodología de la investigación**

### **Enfoque de la investigación**

El enfoque de la investigación es cuantitativo y cualitativo, debido a que se utiliza la encuesta aplicada para conocer el criterio del potencial cliente que es tabulada estadísticamente y el enfoque cualitativo en la investigación de campo realizada utilizando la observación para detectar los acilos que se encuentran en el sector de estudio.

### **Métodos de investigación**

El método de investigación para la presente investigación corresponde al método inductivo, el cual comprende en analizar la información obtenida mediante el instrumento de investigación, que en este caso es la encuesta, para dar los lineamientos a la creación de la casa hogar del día destinado para el adulto mayor.



“El método inductivo consiste en basarse en enunciados singulares, tales como descripciones de los resultados de observaciones o experiencias para planear enunciados universales, tales como hipótesis o teorías.” (Cegarra, 2012)

### **Tipos de investigación**

El tipo de investigación que se utiliza para la presente investigación corresponde a la descriptiva debido a que se analiza a un público objetivo que, en un lugar determinado, siendo necesaria la obtención de una muestra para conocer los requerimientos de dichas personas respecto al servicio que se desea implementar.

“La investigación descriptiva persigue, como su nombre lo indica, describir que lo que está ocurriendo en un momento dado.” (Merino, Pintado, Sánchez, & Grande, 2015)

### **Población y muestra seleccionada**

La población de objeto de estudio corresponde a los habitantes de la Provincia de Pichincha, Cantón Rumiñahui, Parroquia Sangolquí, de lo cual se puede apreciar de acuerdo a lo publicado en el informe de caracterización cantonal parroquial elaborado por el Gobierno de la Provincia de Pichincha, corresponde a 74.397 habitantes entre hombre y mujeres.

**Tabla 2 Población Cantón Rumiñahui**

<b>PARROQUIA</b>	<b>HOMBRES</b>	<b>MUJERES</b>
Sangolquí	34308	35552
Cotogchoa	1953	1893
Rumipamba	353	338
<b>SUB-TOTAL</b>	<b>36613</b>	<b>37784</b>
<b>TOTAL</b>		<b>74397</b>

**Fuente: (Ecuador, Gobierno de la Provincia de Pichincha, 2010)**

Sin embargo, el público objetivo del proyecto se enfoca a la cantidad de personas que tienen a cargo una persona de la tercera edad, al no encontrarse dicha información en estadísticas oficiales, se selecciona a la población económicamente activa del Cantón, la cual corresponde 42.408 personas, considerando que el nivel económico al que se enfoca el proyecto es medio

alto y alto, cuyos porcentajes son 1,9% de los hogares se encuentra en estrato A, el 11,2% en nivel B, de acuerdo a la encuesta elaborada por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.

**Tabla 3 Cálculo de la Población**

Población económicamente activa	1,9% estrato A	11,2% en nivel B,
42.408	806	4.750
<b>Total población</b>		<b>5.555</b>

**Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón**

Con la población definida se establece determinar la muestra a la que se aplica la encuesta, por lo tanto, se aplica la siguiente fórmula estadística.

$$n = \frac{N \cdot Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot (1-p)}{e^2 \cdot (N-1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot (1-p)}$$

n = tamaño de la muestra

N= Amplitud de la población o universo conocido (5.555 personas)

Z = valor para el nivel de confianza (1,96)

p = Porcentaje con que ocurre el fenómeno o porcentaje con la misma respuesta positiva (0,5)

q= complemento de p (q=100-p) (0,5)

e = error (5%)

**Tabla 4 Cálculo de la muestra**

z	1,96
p	0,5
q	0,5
N	5.555
e	0,05
n	359

**Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón**

Al aplicar la fórmula con los datos expuestos anteriormente se obtiene una cantidad de encuestas a realizar de 359.

## **Técnicas de recolección de datos**

La técnica de recolección de datos se basa en la aplicación de una encuesta conformada por un cuestionario de preguntas cerradas y de opción múltiple con lo que se conozca el criterio del potencial cliente, la misma que se presenta en el Anexo 1.

## **Instrumento de investigación**

El instrumento de investigación que se aplica para el desarrollo del plan de negocio corresponde a la encuesta, que comprende un cuestionario de preguntas destinadas al potencial cliente, con la finalidad de conocer el criterio respecto a la creación del negocio, de tal manera que se pueda determinar la viabilidad de la implementación del mismo en el sector de estudio.

La encuesta es un método que se realiza por medios de técnicas de interrogación, procurando conocer aspectos relativos a los grupos. Tanto para entender como para justificar la conveniencia y utilidad de la encuesta es necesario aclarar que en un proceso de investigación, en principio, el recurso básico que nos auxilia para conocer nuestro objeto de estudio. (Córdoba, 2004)

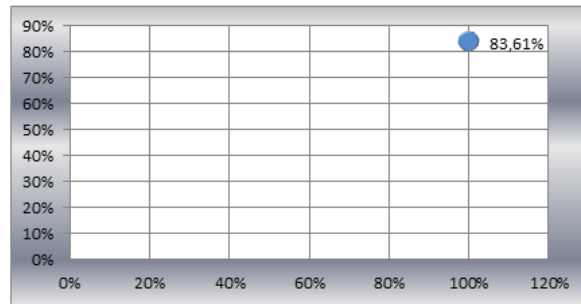
Se valida la encuesta elaborada aplicando el método coeficiente alfa de cronbach, para lo cual se reúne con 6 profesionales, quienes validan cada una de las preguntas propuestas en el cuestionario destinada a la población objetivo.

Los profesionales correspondientes a un Ing. Comercial, un Ing. en Negocios Internacionales, Ing. en Administración de empresas, un Ing. en Marketing, un Geriatra y el tutor del presente proyecto, quienes validan las preguntas dan una calificación de 1 a 5 considerando 1 poco importante y 5 muy importante, se cita además los profesionales que validaron la encuesta.

**Tabla 5 Método de validación coeficiente alfa de cronbach**

No. De Expertos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
<b>1</b>	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5
<b>2</b>	2	4	3	3	2	5	3	4	2	5	3	4	2
<b>3</b>	3	3	5	2	3	3	3	5	3	3	3	5	3
<b>4</b>	4	5	4	3	5	4	5	2	5	4	5	2	5
<b>5</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>6</b>	3	3	1	3	2	4	3	3	2	4	3	3	2
<b>ΣXi</b>	18	23	21	19	20	24	22	22	20	24	20	19	20
<b>ΣXi<sup>2</sup></b>	56	93	85	65	76	100	86	88	76	100	70	67	76
<b>Si<sup>2</sup></b>	0,4	1,0	2,3	1,0	1,9	0,8	1,1	1,5	1,9	0,8	0,7	1,4	1,9
<b>ΣSi<sup>2</sup></b>	16,400												
<b>S<sub>f</sub><sup>2</sup></b>	71,867												
<b>K</b>	13												
<b>α</b>	0,836	83,61%	Validación OK										

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	SUMA ITEMS	
Xi <sup>2</sup>	Xi <sup>2</sup>	Xi <sup>2</sup>	Xi <sup>2</sup>	Xi <sup>2</sup>	Xi <sup>2</sup>	Xi <sup>2</sup>	Xi <sup>2</sup>	Xi <sup>2</sup>	Xi <sup>2</sup>	Xi <sup>2</sup>	Xi <sup>2</sup>	Xi <sup>2</sup>	Xi	Xi <sup>2</sup>
9	25	25	25	25	25	25	25	25	25	9	4	25	58	3.364
4	16	9	9	4	25	9	16	4	25	9	16	4	42	1.764
9	9	25	4	9	9	9	25	9	9	9	25	9	44	1.936
16	25	16	9	25	16	25	4	25	16	25	4	25	53	2.809
9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	39	1.521
9	9	1	9	4	16	9	9	4	16	9	9	4	36	1.296
													272	12.690
													71,87	



**Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón**

## CAPÍTULO I

### 1. DESCRIPCIÓN DEL CONTEXTO (MACRO Y MICRO ENTORNO)

En la descripción del contexto se analiza el macro y micro entorno en el que se desarrolla la casa hogar del día para los adultos de la tercera edad.

#### 1.1 Macro entorno

El análisis del macro entorno se utiliza la herramienta administrativa PEST, donde se evalúa el factor económico, sociocultural, político y tecnológico.

##### 1.1.1 Factor económico

En lo que respecta el factor económico se puede apreciar que el reto para el gobierno actual comprende en disminuir el alto endeudamiento del país que dejó el gobierno anterior. “La deuda de Ecuador está por encima del límite constitucional del 40% y sigue expandiéndose.” (Ecuador, Banco Central del Ecuador, 2017)

Una opción que se propone para disminuir el circulante de dinero es la legitimidad al dinero electrónico que se desea que sea aplicado tanto en entidades públicas y privadas, por lo tanto, se considera un limitante para el proyecto puesto que al estar el país endeudado se limita el gasto en servicios que demande gastos importantes.

Otro factor importante de considerar en el aspecto económico es la deuda que se tiene con el IESS, que implica el impago a los servicios médicos perjudicando a la población.

El Estado adeuda al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social USD 2 880 millones, desde 2001 hasta junio del 2017, monto que corresponde a atenciones médicas a personas de la tercera edad y con enfermedades catastróficas, que deben prestarse con aporte del Estado. (Ecuador, Ministerio de Economía y Finanzas, 2017)

En este caso es favorable puesto que las personas de la tercera edad al no estar atendidos continuamente buscan otros medios para poder cubrir sus necesidades de cuidado mental, lo cual es beneficioso para el proyecto.

De acuerdo a lo indicado y expuesto por el Servicio de Rentas Internas (SRI), mediante Resolución No. NAC-DGERCGC1700000623, determina la actualización del pago del Impuesto a la Renta respecto a las personas naturales y sucesiones indivisas para el período fiscal 2018.

“El impuesto a la renta (IR) para las empresas volverá al 25% como antes del 2010. Esa es una de las principales medidas económicas anunciadas en cadena nacional por el primer mandatario dentro de su programa económico.” (Ecuador, Servicio de Rentas Internas , 2018)

El incremento del impuesto a la renta es un factor desfavorable por el incremento del pago al fisco, lo cual tiene que ser considerado en el análisis financiero del presente plan de negocio.

### **1.1.2 Factor sociocultural**

El Programa del Adulto Mayor ofrece talleres de terapia ocupacional, socio-recreativas y de integración, orientados a la promoción, prevención y cuidado integral de la salud de los adultos mayores. Este programa mantiene actividades en todas las provincias del Ecuador, que son coordinadas por las propias jubiladas y jubilados, en asociación o no, junto a los funcionarios de las unidades médicas IEES. (Ecuador, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2017)

La atención al adulto mayor se ha mejorado con la elaboración de programas cuyo objetivo está orientado a mejorar la salud física y mental del adulto mayor, que les permita continuar siendo parte de la sociedad.

Es así, que se aprecia lo propuesto por la entidad del estado como es el IEES, en lo referente a las actividades destinadas para los adultos mayores.

- Gimnasia general de mantenimiento.

Caminatas, gimnasia en el agua.

Gimnasia correctiva y de fortalecimiento para personas con problemas degenerativos.

Yoga

Talleres de Medicina Alternativa: terapia física, reflexología, acupuntura.

- Talleres de cocina saludable.

Talleres de cocina dietética.

Talleres para grupos de riesgo de obesidad y de alteraciones metabólicas.

Valoraciones y control de peso.

- Actividades de prevención en la salud mental

Consulta Psicológica.

Talleres de autoayuda grupos de riesgo.

Talleres de estimulación de memoria.

Actividades de fortalecimiento cognitivo.

Actividades de mantenimiento psicomotriz: manualidades, arte y pintura.

Talleres de autoestima. (Ecuador, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2017)

### 1.1.3 Factor político

De acuerdo a lo establecido en la Constitución la República del Ecuador referente a las personas de la tercera edad se resalta los siguientes artículos.

Art.36: Las personas adultas mayores recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado, en especial en los campos de inclusión social y económica, y protección contra la violencia. Se considerarán personas adultas mayores aquellas personas que hayan cumplido los sesenta y cinco (65) años de edad.

Art. 37, numeral 3, se garantiza el acceso a La jubilación universal.

Art. 38 señala que: El Estado establecerá políticas públicas y programas de atención a las personas adultas mayores (Ecuador, Asamblea Constituyente, 2008)

Donde se destaca la prioridad por parte del gobierno de turno en la propuesta de programas y políticas para beneficio de las personas de la tercera edad, en lo referente al aspecto social y de salud.

Como parte de su propuesta política del actual gobierno de Lic. Lenin Moreno, se encuentra el Plan Toda una Vida, dentro del cual se encuentra el Programa Mis Mejores Años.

La política pública, en la que el Estado ecuatoriano articula a través de los servicios que el MIES presta a los adultos mayores, está fundamentada en: Un enfoque de derechos que considera al envejecimiento como una opción de ciudadanía activa y envejecimiento positivo, para una vida digna y saludable; define tres ejes de política pública:

- Inclusión y participación social
- Protección social
- Atención y cuidado

La pensión asistencial para adultos mayores enfoca sus esfuerzos en la entrega de un valor económico destinado personas en condición de extrema pobreza y pobreza, que no cuenten con afiliación a la seguridad social. (Ecuador, Secretaría Técnica Toda una Vida, 2017)

Al estar definido como política de estado, es favorable el impulso a nuevos emprendimientos que ofrezcan servicios una atención de calidad e integral para esta parte de la población que es vulnerable.

#### **1.1.4 Factor tecnológico**

El desarrollo continuo y la amplia oferta en cuanto a tecnología en el desarrollo de herramientas y maquinaria para poder ejercitar, hace que se pueda contar en el mercado con una gran variedad de aparatos para que las personas puedan hacer ejercicios y evitar una vida sedentaria, esto es favorable para brindar un programa controlado y especializado para el adulto mayor que implique una mejora de calidad de vida

### **1.2 Micro entorno**

#### **1.2.1 Análisis Fuerzas de Porter**

Se analiza las 5 Fuerzas de Porter para poder conocer cómo afectan al entorno de la empresa, para lo cual se elabora la siguiente matriz.



**Tabla 6 Matriz Analisis de las cinco fuerzas de Porter**

<b>Fuerzas de Porter</b>	<b>Favorable</b>	<b>Neutro</b>	<b>Desfavorable</b>
<b>1. Ingreso de competidores</b>			
1.1 Economía de gran escala		x	
1.2 Diferenciación de servicio o lealtad al competidor		x	
1.3 Requerimiento de capital		x	
1.4 Ventajas de costos independiente al tamaño		x	
1.5 Influencia de la política gubernamental		x	
<b>2. Amenaza de sustitutos</b>			
2.1 Existen servicios sustitutos			x
<b>3. Poder de negociación de los compradores</b>			
3.1 Está concentrado	x		
3.2 Tiene bajos beneficios		x	
3.3 El servicio es importante en su calidad	x		
3.4 El servicio economiza el dinero del consumidor			x
<b>4. Poder de negociación de los proveedores</b>			
4.1 Costos de cambio de proveedores	x		
4.2 Amenaza de integración hacia delante		x	
<b>5. Rivalidad entre los competidores</b>			
5.1 Tasa de crecimiento de la población	x		
5.2 Número de competidores con recursos y capacidad similares			x
5.3 Diferenciación del servicio		x	
5.4 La competencia tiene diferentes estrategias	x		

**Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón**

- Proveedores: En cuanto a los proveedores que pueden abastecer al negocio se resalta los comerciantes de equipos, muebles y utensilios necesarios para la oferta del servicio, de donde se aprecia que en el Cantón Rumiñahui, se cuenta con una gran cantidad de centros que pueden abastecer a la casas hogar del día.
- Competencia: La competencia que tiene la empresa es variada, se cuenta con una gran cantidad de hogares de ancianos que, aunque su servicio es atender a la persona permanentemente, pudiesen competir con la empresa al ofertar horarios similares.

a. Hogar Geriatrico "Años Dorados "

Se encuentra ubicado en la Av. Mariana de Jesús y Manuela Garaicoa Esquina 122, la bocatomas Sector Capelo Frente Urb. Roble, El Triangulo. Brinda un servicio de calidad y excelencia para la comunidad del Adulto Mayor, con asistencia en salud integral y rehabilitación para mantener, aumentar la calidad de vida.

**Gráfico 2 Competidor Años Dorados**



**Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón**

- b. Club residencial del adulto mayor, Oasis de la plata, ofrece un amplio ambiente natural, con tres tipos de servicios cuidado diario, cuidado permanente y cuidado temporal, se encuentran ubicados en Azogues No.10 y Av. General Rumiñahui Sangolquí, Ecuador.

**Gráfico 3 Competidor Oasis de la plata**



**Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón**

- c. CIDAM, Centro Integral del Adulto Mayor, ubicado en Sangolquí en Nogales 17 y Viñedos.

**Gráfico 4 CIDAM**



**Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón**

- d. Años dorados III, se encuentra ubicada en Sangolquí, sector San Rafael, Calle Alberto Acosta Soberon, donde se ofrece la residencia permanente del adulto mayor.

**Gráfico 5 Años Dorados III**



**Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón**

- e. Mi segundo Hogar, se encuentra ubicado en Sangolquí, sector Capelo, ofrece el servicio permanente de estancia del adulto mayor.

**Gráfico 6 Mi segundo hogar**



**Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón**

- Cliente: Respecto a los clientes se considera que los usuarios del servicio son las personas adultas mayores, quienes se encuentran entre los rango de edades de 65 años a 85 años, sin embargo pudiese atender de edades mayores a 85 años.
- Productos Sustitutos

En lo referente a los productos sustitutos del servicio se puede apreciar que existen organizaciones regidas por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, en donde se debe resaltar que solamente pueden acceder las personas jubiladas de este tipo de seguro, es decir no es para toda la comunidad. Los eventos denominados años dorados ofrecen servicios como gimnasia, medicina preventiva y participación del adulto mayor en bailes, canto y capacitación de instrumentos.

- Nuevos entrantes

En cuanto a los nuevos entrantes se aprecia que la barrera de entrada es una amenaza al poder ofrecer un servicio de similares características por lo que es importante desarrollar un valor agregado diferenciable para poder fidelizar al cliente.

### 1.2.2 Investigación de mercados

En la investigación de mercado como se mencionó anteriormente en la sección de la metodología, la población objetivo de estrato social alto y medio alto, se obtuvo la muestra aplicando el criterio estadístico, obteniendo que debe aplicarse a una cantidad de 359 personas, dando como resultados la siguiente información.

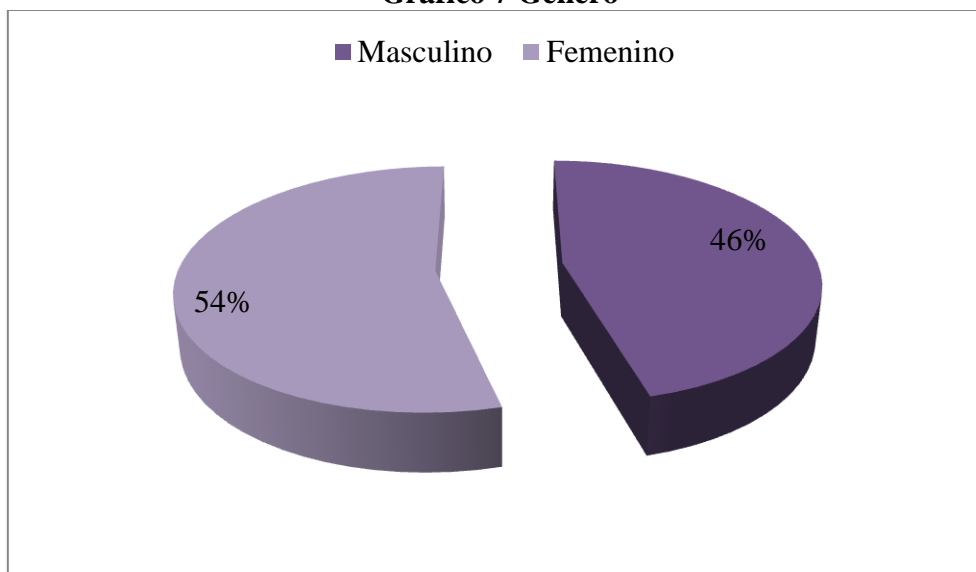
#### 1. Género

**Tabla 7 Género**

Opción	Cantidad	Porcentaje
Masculino	166	46%
Femenino	193	54%
<b>Total</b>	<b>359</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón

**Gráfico 7 Género**



Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón

#### Análisis:

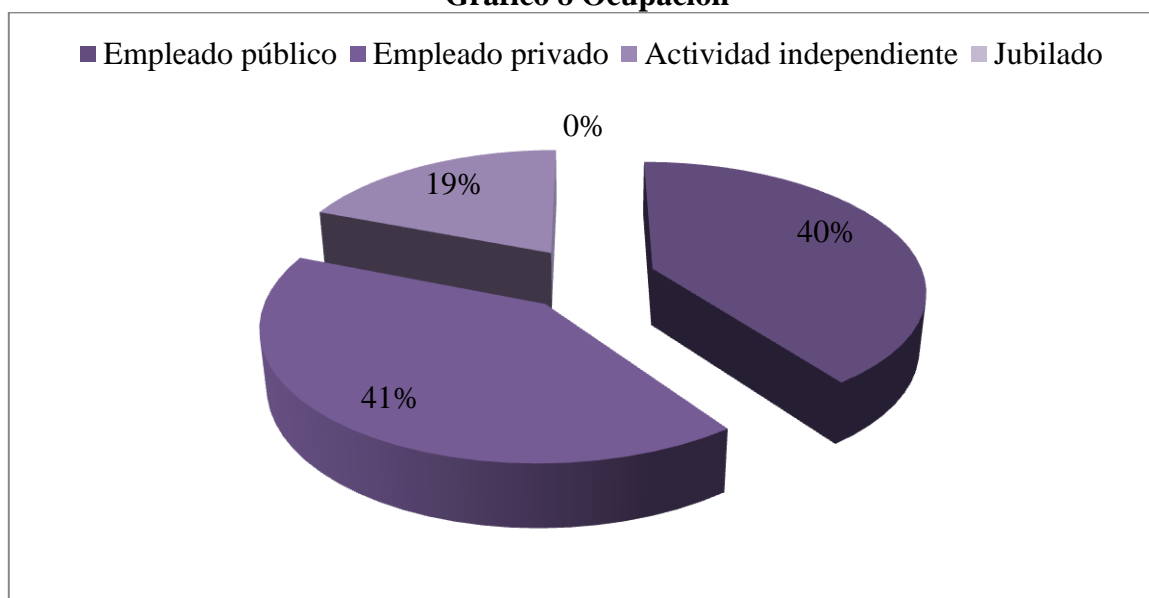
La información obtenida respecto al género del encuestado corresponde al 54% de mujeres y el 46% de hombres, con lo cual se resalta que al momento de aplicar el cuestionario fue equitativa la aplicación de la misma a la población objetivo.

## 2. Ocupación

**Tabla 8 Ocupación**

Opción	Cantidad	Porcentaje
Empleado público	142	40%
Empleado privado	147	41%
Actividad independiente	70	19%
Jubilado	0	0%
<b>Total</b>	<b>359</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón

**Gráfico 8 Ocupación**

Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón

**Análisis:**

La ocupación de las personas encuestadas se encuentra de acuerdo a los siguientes porcentajes, de donde se aprecia que el 41% tiene por ocupación empleado público, el 40% se dedica a ocupaciones como empleado privado y el 19% poseen una actividad independiente.

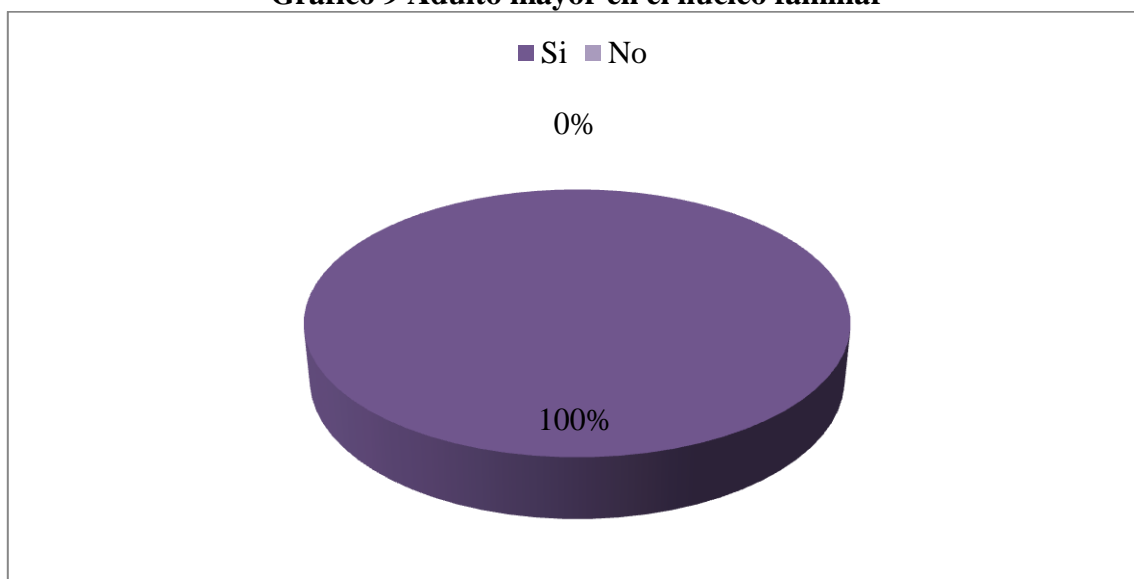
3. ¿Dentro de su núcleo familiar tiene por lo menos un adulto mayor?

**Tabla 9 Adulto mayor en el núcleo familiar**

Opción	Cantidad	Porcentaje
Si	359	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>359</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón

**Gráfico 9 Adulto mayor en el núcleo familiar**



Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón

### **Análisis:**

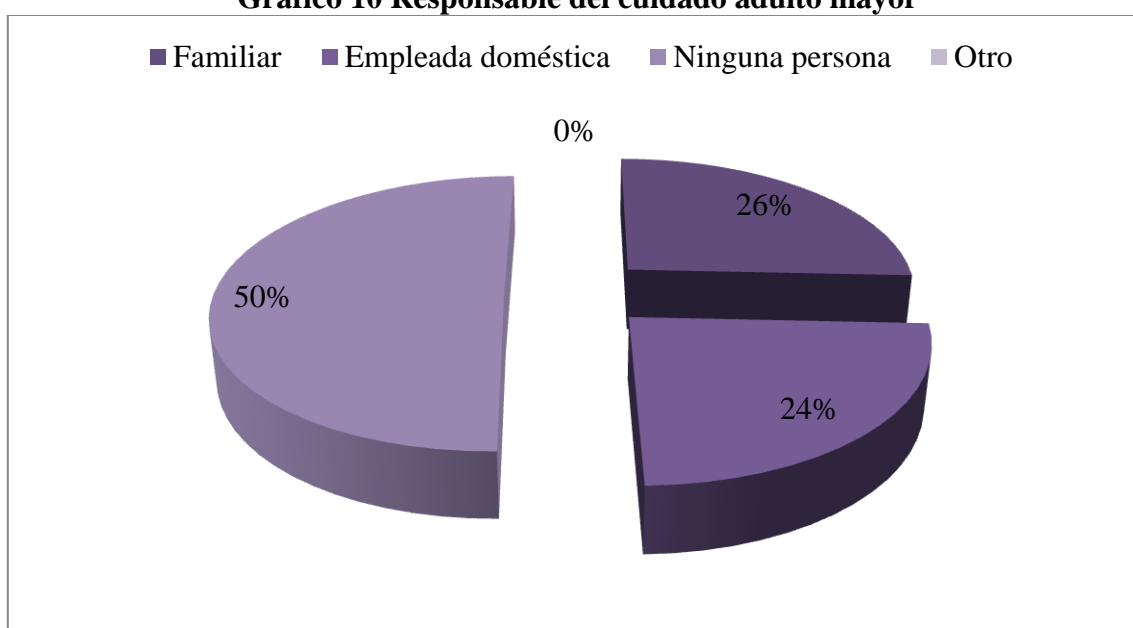
En lo referente a conocer si dentro del núcleo familiar se encuentra una persona de la tercera edad se puede apreciar que el 100% de encuestados indica a esta pregunta positivamente.

## 4. ¿Quién se encarga del cuidado del adulto mayor en su hogar?

**Tabla 10 Responsable del cuidado adulto mayor**

Opción	Cantidad	Porcentaje
Familiar	94	26%
Empleada doméstica	85	24%
Ninguna persona	180	50%
Otro	0	0%
<b>Total</b>	<b>359</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón

**Gráfico 10 Responsable del cuidado adulto mayor**

Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón

**Análisis:**

Al conocer quién es la persona responsable del cuidado del adulto mayor, se puede apreciar que el 50% de encuestados indican que no se tiene ninguna persona destinada para cuidar prolongadamente siendo que ellos deben hacer muchas de las veces sus actividades por su cuenta, el 26% indica que la responsabilidad la cae en algún familiar parte del núcleo, el 24% cuentan con una empleada doméstica quien aparte de realizar las actividades del hogar tiene la responsabilidad de vigilar al adulto mayor.



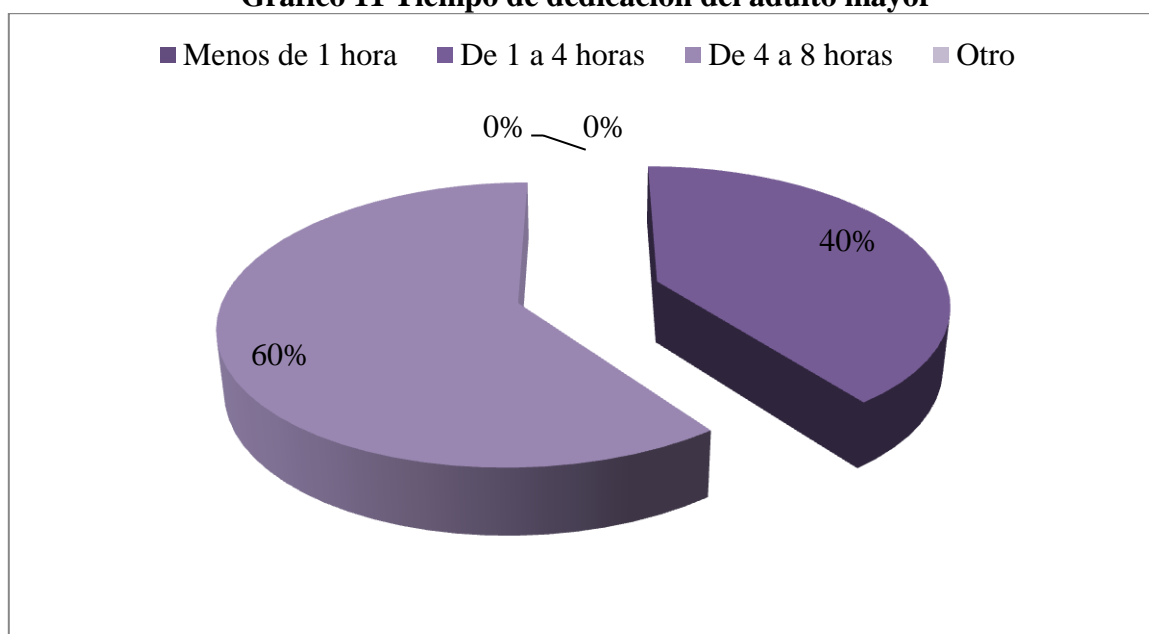
5. ¿Qué tiempo le dedica la persona que lo cuida al adulto mayor en su hogar, si fuese el caso de existir una persona responsable de su cuidado?

**Tabla 11 Tiempo de dedicación del adulto mayor**

Opción	Cantidad	Porcentaje
Menos de 1 hora	0	0%
De 1 a 4 horas	145	40%
De 4 a 8 horas	214	60%
Otro	0	0%
<b>Total</b>	<b>359</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón

**Gráfico 11 Tiempo de dedicación del adulto mayor**



Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón

### **Análisis:**

Se aprecia que el tiempo de mayor demanda que dedica la persona que es responsable de un adulto mayor con un 60% de 4 a 8 horas y con el 40% de 1 a 4 horas.

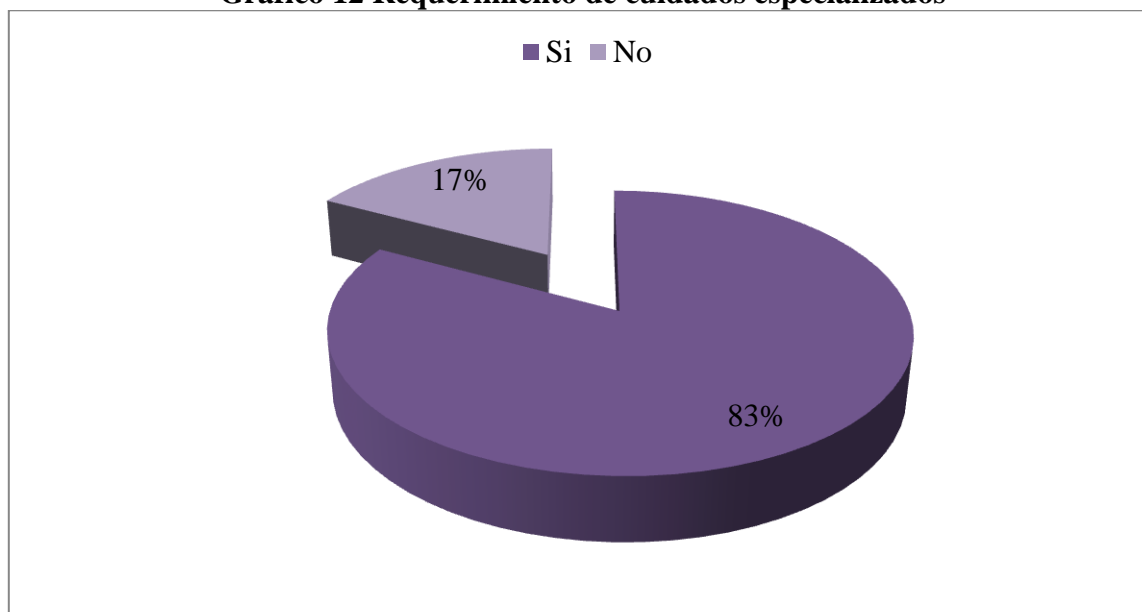
6. ¿Cree que el adulto mayor de su entorno familiar necesita cuidados especializados?

**Tabla 12 Requerimiento de cuidados especializados**

Opción	Cantidad	Porcentaje
Si	298	83%
No	61	17%
<b>Total</b>	<b>359</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón

**Gráfico 12 Requerimiento de cuidados especializados**



Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón

**Análisis:**

Se puede apreciar que para el 83% de encuestados el adulto mayor que se encuentra en su entorno familiar requiere de cuidados especializados, apenas para el 17% no consideran que el adulto deba requerir de atenciones personales.

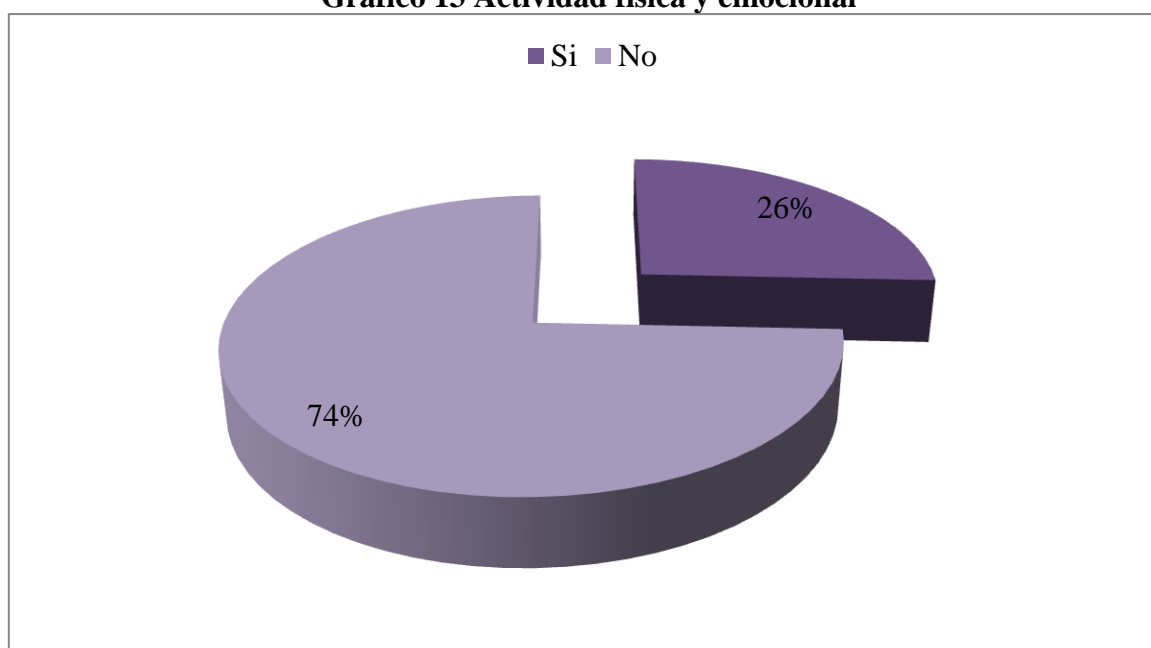
7. ¿El adulto mayor de su entorno familiar frecuenta lugares destinados para mejorar su salud física y emocional?

**Tabla 13 Actividad física y emocional**

Opción	Cantidad	Porcentaje
Si	94	26%
No	265	74%
<b>Total</b>	<b>342</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón

**Gráfico 13 Actividad física y emocional**



Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón

#### **Análisis:**

El 74% de encuestados indican que los adultos mayores que se encuentran en su entorno familiar no frecuentan lugares donde puedan realizar actividades físicas o donde puedan mejorar sus estados de emocionales, 26% indican que si asisten a lugares donde pueden realizar estas actividades.

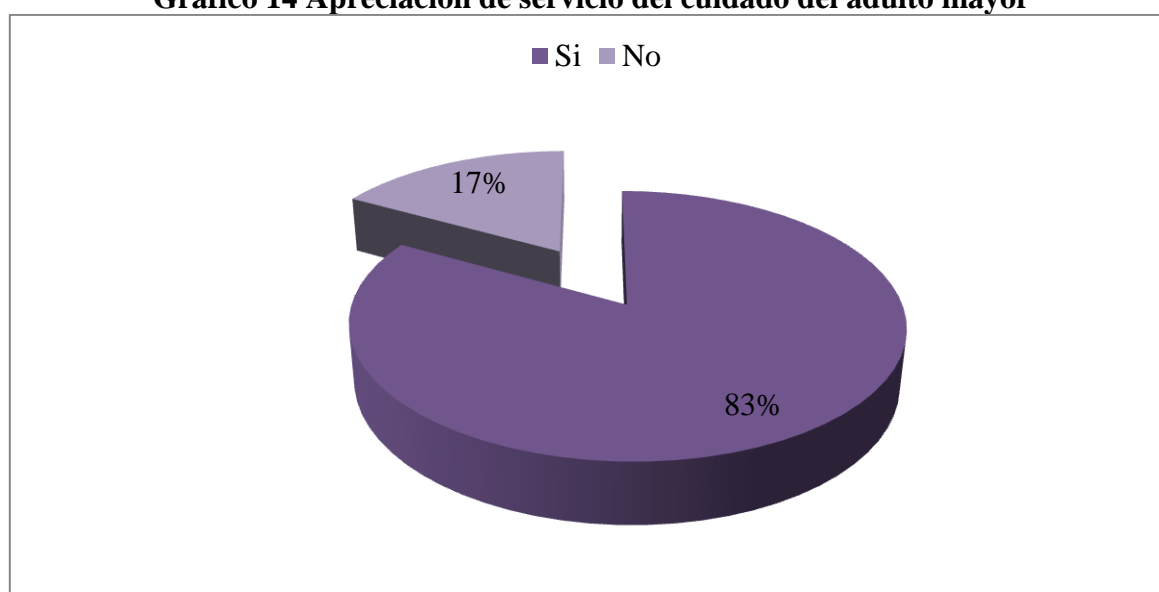
8. ¿Le gustaría contar con un servicio de cuidado para el adulto mayor que le permita regresar a su hogar diariamente?

**Tabla 14** Apreciación de servicio del cuidado del adulto mayor

Opción	Cantidad	Porcentaje
Si	297	83%
No	62	17%
<b>Total</b>	<b>359</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón

**Gráfico 14** Apreciación de servicio del cuidado del adulto mayor



Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón

**Análisis:**

Para el 83% indica que le gustaría contar con un servicio para el cuidado al adulto mayor en el cual pueda regresar a la casa y no deba quedarse en el centro, si no pueda incorporarse a su hogar, mientras que para el 17% no utilizarían el servicio.

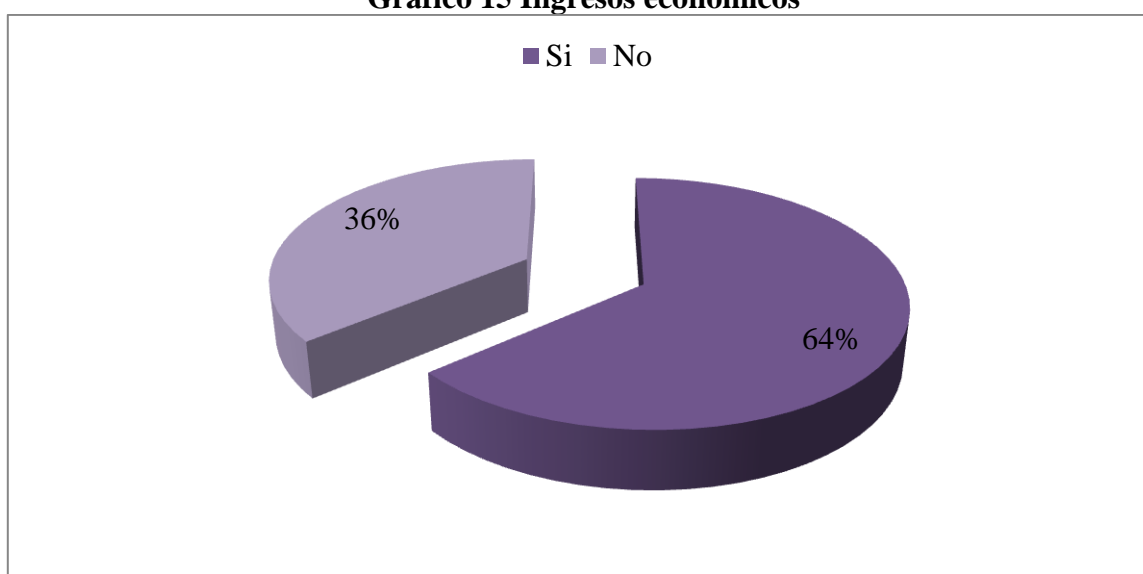
9. ¿El adulto mayor que se encuentra a su cargo posee ingresos económicos propios, como jubilación o montepío?

**Tabla 15 Ingresos económicos**

Opción	Cantidad	Porcentaje
Si	230	64%
No	129	36%
<b>Total</b>	<b>359</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón

**Gráfico 15 Ingresos económicos**



Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón

**Análisis:**

El 64% indica que los adultos mayores que se encuentran en el entorno familiar cuenta con ingresos económicos propios, provenientes por jubilaciones o montepíos, mientras que el 36% indica que son dependientes de los familiares que se encuentran a cargo.

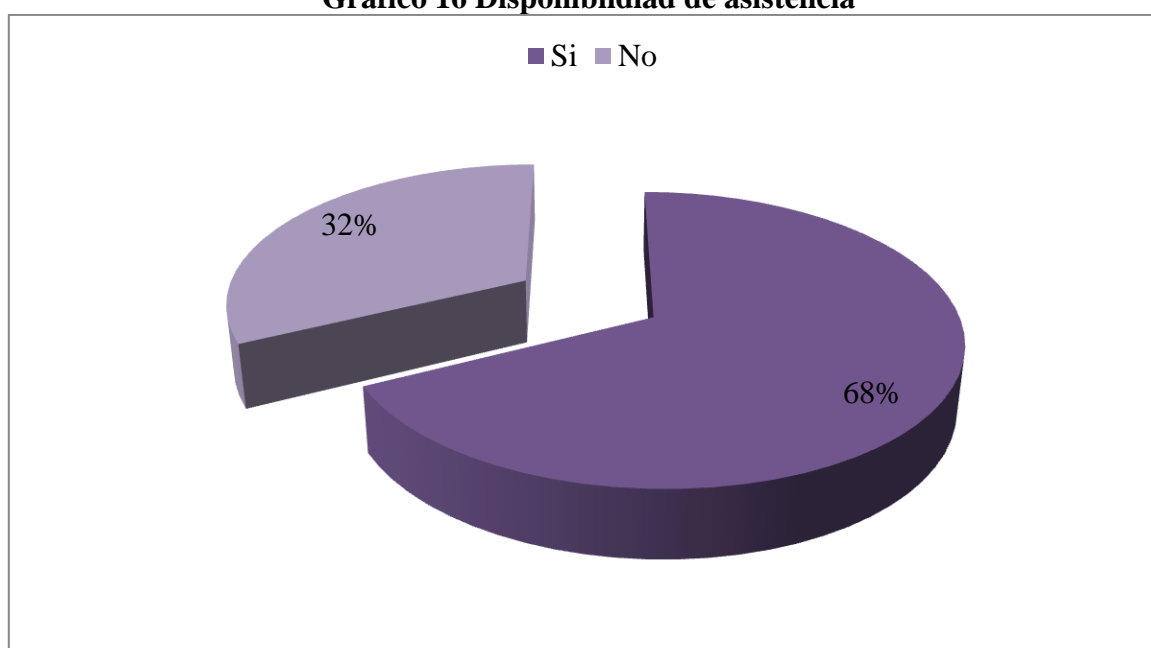
10. ¿Cree usted que el adulto mayor a su cargo estaría dispuesto a asistir a una casa hogar del día?

**Tabla 16 Disponibilidad de asistencia**

Opción	Cantidad	Porcentaje
Si	243	68%
No	116	32%
<b>Total</b>	<b>359</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón

**Gráfico 16 Disponibilidad de asistencia**



Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón

**Análisis:**

De acuerdo al criterio de los encuestados se aprecia que para el 68% de los responsables del adulto mayor consideran que sus ancianos estarían dispuestos a asistir a un centro que ofrezca este tipo de servicio, mientras que para el 32% no consideraron que asistirían a este tipo de lugar.

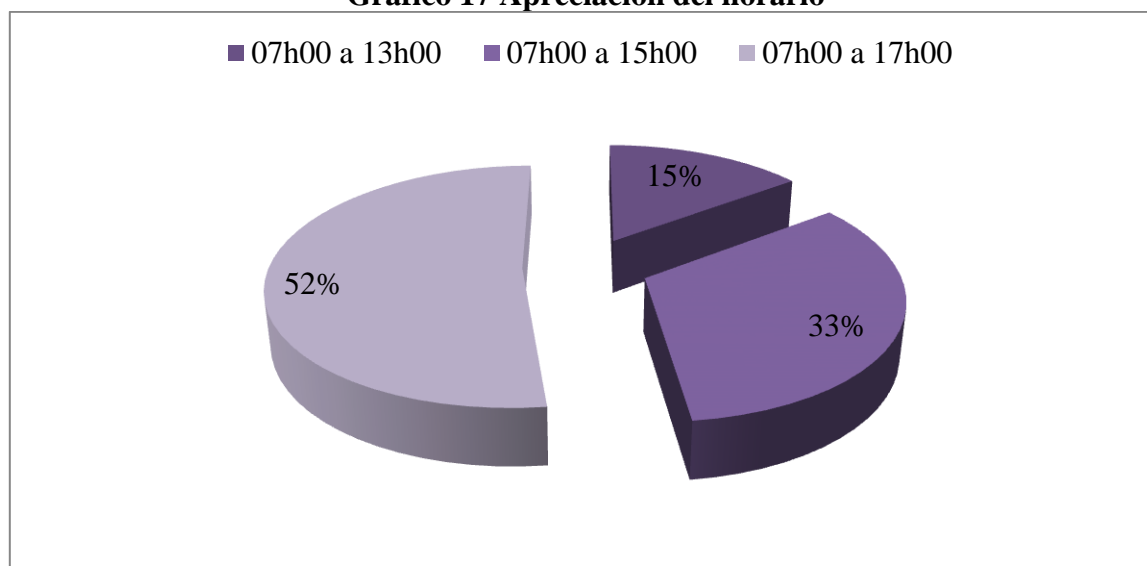
11. ¿De los siguientes horarios cual estaría dispuesto acceder para el cuidado del adulto mayor en la casa hogar del día?

**Tabla 17 Apreciación del horario**

Opción	Cantidad	Porcentaje
07h00 a 13h00	55	15%
07h00 a 15h00	118	33%
07h00 a 17h00	186	52%
<b>Total</b>	<b>359</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón

**Gráfico 17 Apreciación del horario**



Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón

**Análisis:**

El 52% indica que el horario que les parece interesante el horario de atención de 07h00 a 17h00, el 33% indica la preferencia del 07h00 a 15h00 u el 15% de 07h00 a 13h00.

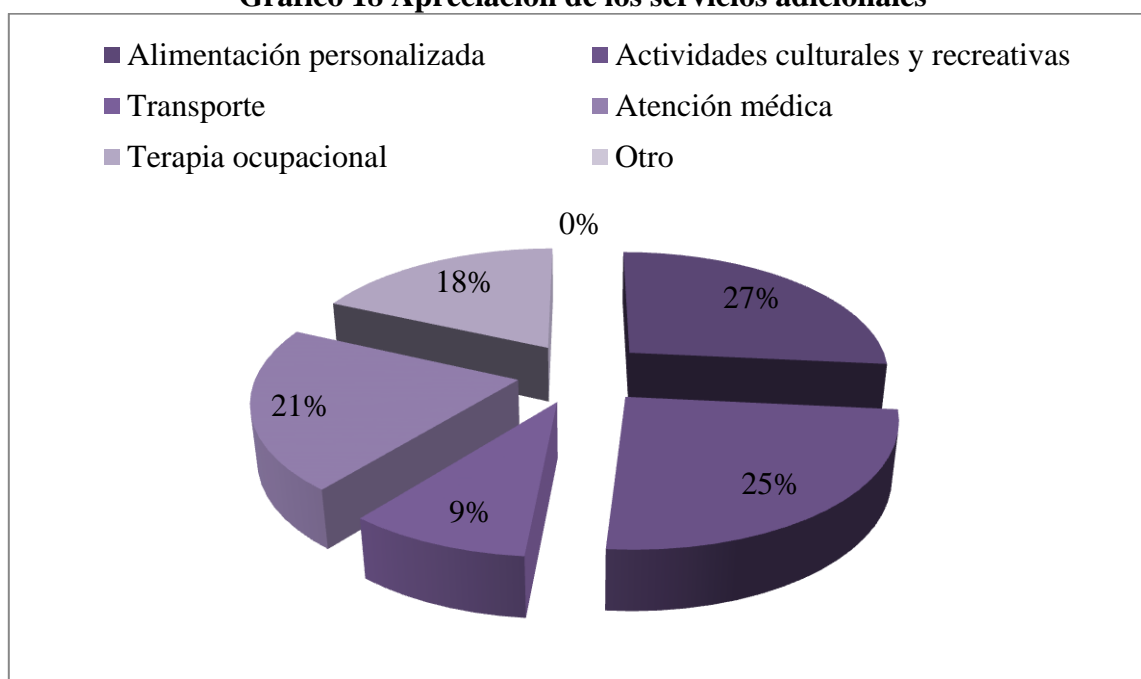
12. ¿De los siguientes servicios, señale los que debe ofrecer la casa hogar del día?

**Tabla 18** Apreciación de los servicios adicionales

Opción	Cantidad	Porcentaje
Alimentación personalizada	97	27%
Actividades culturales y recreativas	90	25%
Transporte	33	9%
Atención médica	75	21%
Terapia ocupacional	64	18%
Otro	0	0%
<b>Total</b>	<b>359</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón

**Gráfico 18** Apreciación de los servicios adicionales



Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón

### Análisis:

En lo referente al servicio los requerimientos de mayor importancia para los clientes son 27% a una alimentación personalizada, el 25% en actividades culturales y recreativas, el 21% atención médica, el 18% terapia ocupacional y 9% contar con un servicio.



### 1.2.3 Tabulación y análisis de la información

- De la información recolectada en la aplicación de la encuesta, se resalta que en el núcleo familiar tienen por lo menos un adulto mayor bajo su responsabilidad, el cual demanda de cuidados especializados para esta edad, en lo referente a la alimentación, salud, ocupación, compañía y motivación, de esta manera ofrecer una mejor calidad de vida.
- La mayoría de familias por el poco tiempo disponible que se tiene en la actualidad al tener que realizar actividades personales y laborales, no pueden dar los debidos cuidados al adulto mayor, en algunas ocasiones se asignan responsabilidades entre los familiares o utilizan los servicios de una empleada para que pueda monitorearlos y ayudarlos en sus necesidades.
- Las personas que son responsables del cuidado de un adulto mayor en su entorno familiar destinan un el 50% de sus horas de ocupación, lo que hace que en muchas ocasiones no puedan hacer y deban dejarlos solos.
- Al ser una persona vulnerable en lo que respecta a salud es importante contar con profesionales que puedan actuar de manera oportuna en cada una de las áreas que contempla su desarrollo físico y emocional, muchas de las veces la familia desconoce a que pueden estar expuestos en el medio que viven.
- En el Cantón Rumiñahui, existen algunas organizaciones que se dedican a ofrecer el servicio de gimnasia, actividades artísticas y ocupacionales para el adulto mayor, sin embargo, en la mayoría de estos centros son exclusivos para los adultos que se jubilaron y por ende la prestación es gratuita.
- Existe un porcentaje significativo que le gustaría contar con este servicio destinado al adulto mayor en el que no sea permanente su estadía y pueda retornar a su hogar para evitar las afectaciones emocionales que este conlleva.

- En muchos de los casos el adulto mayor cuenta con ingresos económicos por lo que no dependen de sus familiares y son destinados para sus necesidades personales, además la predisposición de asistir a este tipo de centro de cuidado les parece atractivo.
- El horario de selección preferido para la atención corresponde a de 07h00 a 15h00, se aprecia que este horario se debe porque la mayoría de personas deben trabajar, complicándoles poder atender al adulto mayor.
- Es importante considerar que se cuente con una atención personalizada, actividades culturales y recreativas, además del servicio de atención médica en mayor preferencia por parte del cliente potencial.
- Se considera que la preferencia del lugar donde puede instalarse el proyecto para el potencial cliente es el sector del Choclo, por lo que se debe considerar en el estudio de localización del proyecto la disponibilidad de alquiler en dicho sitio.

### 1.3 Oferta

En lo referente a la oferta se debe considerar la cantidad de personas del segmento de estudio se encuentran internas en los centros geriátricos del sector, por lo que se ha investigado con los administradores de dichos centros quienes han facilitado la información en sus históricos, seleccionándose los datos del 2016 y los resultados se presentan a continuación.

**Tabla 19 Oferta**

Centros Geriátricos del sector	Cantidad de adultos mayores
Años Dorados	25
Oasis de plata	30
Cidam	15
Años Dorados III	20
Mi Segundo hogar	13
Total de personas	103

**Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón**

Con la información obtenida se proyecta basándose en la tasa de crecimiento del cantón para determinar la cantidad de personas para los siguientes años y así determinar la demanda insatisfecha.

El cantón Rumiñahui, es el más pequeño de la provincia de Pichincha, está ubicado al sur este de la misma, su tasa de crecimiento poblacional es de 4.09%. El número de mujeres es ligeramente superior al de los hombres en el área urbana y lo contrario ocurre en el área rural. (Ecuador, Ilustre Municipio del Cantón Rumiñahui, 2010)

Para la proyección de la oferta se utiliza la tasa de crecimiento poblacional determinándose la cantidad para los siguientes años.

**Tabla 20 Proyección de la oferta**

<b>Proyección de la oferta</b>	<b>Tasa de crecimiento poblacional</b>
Año	1,56%
2017	103
2018	134
2019	166
2020	197
2021	229
2022	261

**Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón**

#### **1.4 Demanda**

Considerando que para definir la demanda del proyecto se debe conocer el grupo objetivo al cual se dirige el presente proyecto, el mismo que corresponde a las personas sean hombres y mujeres, de edades de 65 años en adelante, que se encuentren en el sector de estudio, como es la Provincia de Pichincha, Cantón Rumiñahui y deseen asistir a un centro de cuidado y recreación para que el adulto mayor se mantenga activo físicamente, emocionalmente y mentalmente, además que pueda estar acompañado durante el día.

La población del Cantón es mayoritariamente joven en edad productiva como lo demuestra la pirámide de edades. La población de la tercera edad representa alrededor del 5 % del total de

la población, pero lejos de ser carga en este cantón, se mantiene económicamente activa y participativa dentro de la sociedad. (Ecuador, Ilustre Municipio del Cantón Rumiñahui, 2010)

**Tabla 21 Población por sexo y grupo de edad**

GRUPOS DE EDAD	TOTAL	
	HOMBRES	MUJERES
MENORES DE 1 AÑO	513	437
1 A 4 AÑOS	2,211	2,126
5 A 9 AÑOS	2,736	2,730
10 A 14 AÑOS	2,753	2,638
15 A 19 AÑOS	2,520	2,642
20 A 24 AÑOS	2,199	2,355
25 A 29 AÑOS	1,952	2,209
30 A 34 AÑOS	1,814	1,931
35 A 39 AÑOS	1,444	1,512
40 A 44 AÑOS	1,132	1,203
45 A 49 AÑOS	830	795
50 A 54 AÑOS	639	680
55 A 59 AÑOS	496	559
60 A 64 AÑOS	454	484
65 A 69 AÑOS	344	372
70 A 74 AÑOS	270	292
75 A 79 AÑOS	205	209
80 A 84 AÑOS	133	165
85 A 89 AÑOS	57	86
90 A 94 AÑOS	32	27
95 AÑOS Y MAS	10	19
<b>TOTAL</b>	<b>22,744</b>	<b>23,471</b>

**Fuente: (Ecuador, Gobierno de la Provincia de Pichincha, 2010)**

Como se aprecia en la tabla se tendría un total de 2.221 personas que son adultos mayores, sin embargo, se debe considerar que la información proporcionada fue declarada en el último censo, lo que indica efectuado en el 2010, lo que indica que debería incluirse las personas que con el pasar de los años pasaron a ser parte de la tercera edad, y que se encuentren en el segmento de estudio teniendo un total de 3.071 personas.

El Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) presentó la Encuesta de Estratificación del Nivel Socioeconómico, la misma que servirá para homologar las herramientas de estratificación, así como para una adecuada segmentación del mercado de consumo.

La encuesta reflejó que los hogares de Ecuador se dividen en cinco estratos, el 1,9% de los hogares se encuentra en estrato A, el 11,2% en nivel B, el 22,8% en nivel C+, el 49,3% en estrato C- y el 14,9% en nivel D.

Para esta clasificación se utilizó un sistema de puntuación a las variables. Las características de la vivienda tienen un puntaje de 236 puntos, educación 171 puntos, características

económicas 170 puntos, bienes 163 puntos, TIC's 161 puntos y hábitos de consumo 99 puntos. (Ecuador, Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2017)

Por lo tanto, se realizó la segmentación del mercado para definir la demanda del proyecto, considerando que el proyecto está dirigido para las personas de clase media alta, se conoce por lo publicado en Instituto Nacional de Estadísticas y Censos que el que solo el 1.9% y 11,2% de la población consultada se ubica en este estrato

**Tabla 22 Segmentación de mercado**

Mercado	Segmento	Cantidad	Clase Media y Media Alta 13,1%
Mercado Global	Hombres y Mujeres Provincia Pichincha	2.576.287	402 personas
Mercado Sectorizado	Hombres y Mujeres Cantón Rumiñahui	74.397	
Mercado Potencial	Hombres y Mujeres Cantón Rumiñahui entre 65 años en adelante	3.071	

**Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón**

De lo cual, con la información obtenida en la investigación de mercado se asume el porcentaje de aceptación del servicio y del adulto mayor que desee acceder a una casa hogar del día, considerando que este servicio es únicamente en horas de la mañana y tarde, es así que el anciano debe retornar a su hogar, obteniéndose la demanda del proyecto.

### Demanda Potencial

Pregunta encuesta	Pregunta N.10.¿Cree usted que el adulto mayor a su cargo estaría dispuesto a asistir a una casa hogar del día?
Porcentaje de aceptación	68%
Demanda adultos mayores segmentación	Disponibilidad del adulto mayor
402	272

**Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón**

La demanda obtenida corresponde al año 2016, por lo que se hace necesario proyectar para los siguientes cinco años, basándose en la tasa de crecimiento poblacional cuya información se presenta a continuación de la demanda.

**Tabla 23 Proyección de la Demanda**

Proyección de la demanda	Tasa de crecimiento poblacional
Año	1,56%
2017	272
2018	276
2019	280
2020	285
2021	289
2022	294

**Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón**

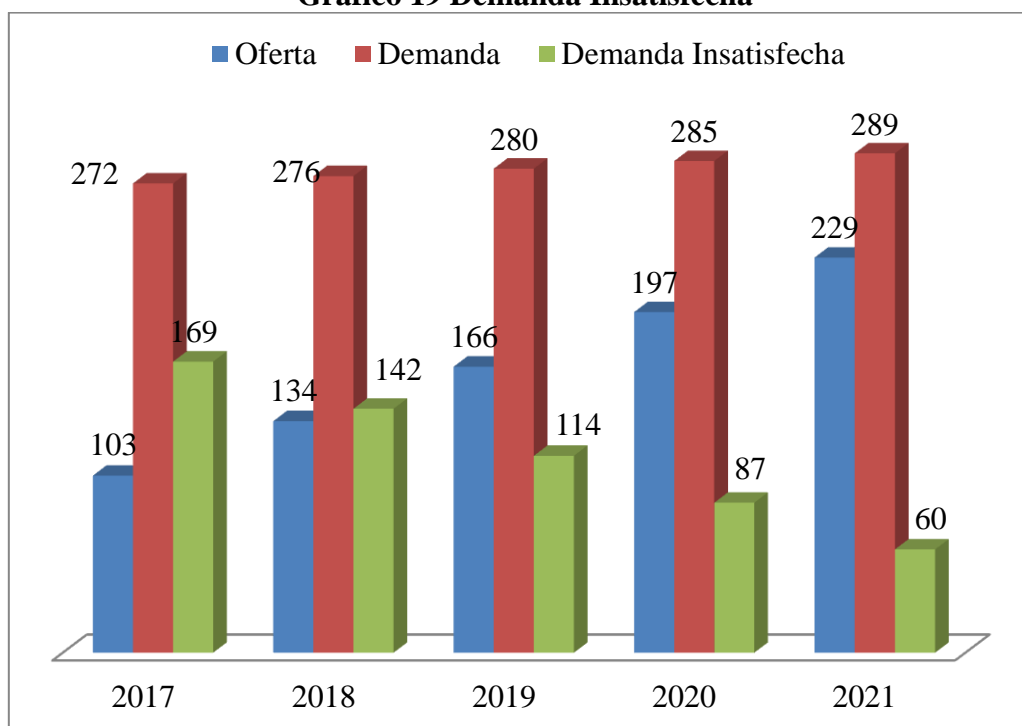
### 1.5 Demanda Insatisfecha

Se determina la demanda insatisfecha correspondiente a la cantidad de personas de la tercera edad que no accede a ningún centro geriátrico o asilo que cuide de su bienestar físico y mental.

**Tabla 24 Demanda Insatisfecha**

Año	Oferta	Demanda	Demanda Insatisfecha
2017	103	272	169
2018	134	276	142
2019	166	280	114
2020	197	285	87
2021	229	289	60

Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón

**Gráfico 19 Demanda Insatisfecha**

Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón

## CAPÍTULO II

### 2. PROPUESTA DEL PLAN DE NEGOCIOS

La idea del servicio denominado casa hogar del día surge del modelo de cuidado temporal destinada a los niños, denominado guardería en donde se ofrece el cuidado en un determinado horario que permite a sus representantes poder realizar sus actividades cotidianas y/o profesionales, con dichas bases y considerando que la ancianidad es la segunda niñez en el ser humano, que requiere de atención y cuidado permanente, acompañado de actividades que les permitan permanecer activos y productivos.

Este servicio se ofrece a diferencia de los acilos en la no permanencia en el lugar, es decir los familiares dejan al adulto mayor en los horarios de su preferencia y deben retirarlos a sus domicilios, evitando perder el contacto diario con su familia.

#### 2.1 Proceso de la estructura orgánico-funcional

##### 2.1.1 Filosofía Empresarial

La casa hogar del día “Casa Ternura”, es un centro de cuidado temporal no residencial para adultos mayores, a los que se los puede recibir con una leve discapacidad para ofrecerles un servicio geriátrico integral, en lo referente a la salud física, emocional y mental.

- **Nombre o razón social de la empresa**

El nombre definido para la casa hogar del día destinado al cuidado temporal de las personas de la tercera edad es: Casa Ternura.

- **Visión**

Para elaborar la visión de la casa hogar del día se parte de una serie de preguntas que se presentan en la siguiente tabla.



Tabla 25 Visión

ELEMENTOS	DESCRIPCIÓN
¿Qué y quiénes somos?:	Casa Hogar del día, Casa Ternura.
¿Base filosófica?:	Amor y descanso
¿Finalidad o propósito?	Ofrecer un servicio integral mediante el oportuno y eficiente desarrollo de las actividades orientadas a mejorar su calidad de vida.
¿Principios y valores?:	Amabilidad y respeto
¿Ámbitos de acción?	Cuidado temporal del adulto mayor
<b>REDACCIÓN DE LA VISIÓN:</b>	Ser reconocida por ofrecer un servicio integral, oportuno y eficiente en el cuidado temporal del adulto mayor con la aplicación de actividades orientadas a mejorar su calidad de vida, con amabilidad y respeto.

Elaborado por: **Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón**

Definiéndose a la visión:

Ser reconocida por ofrecer un servicio integral, oportuno y eficiente en el cuidado temporal del adulto mayor con la aplicación de actividades orientadas a mejorar su calidad de vida, con amabilidad y respeto.

- **Misión**

De la misma manera se elabora la misión detallando cada elemento como se presenta a continuación.

Tabla 26 Misión

ELEMENTOS	DESCRIPCIÓN
¿Qué y quiénes somos?:	Casa Hogar del día, Casa Ternura.
¿Qué hacemos?:	Estancia diurna acompañada de actividades culturales, recreativas y artísticas integral y personalizada.
¿Para qué necesidades?:	Satisfacer las necesidades psico-sociales para mejorar el bienestar y su calidad de vida
¿Con que insumos y tecnología?	Ambiente acogedor, seguro y agradable contando con los insumos propicios para la mejor atención.
¿Para qué grupos sociales?	Adultos mayores
<b>REDACCIÓN DE LA MISIÓN</b>	Casa Hogar del Día, “Casa Ternura” es una estancia diurna destinada para adultos mayores destinada a satisfacer necesidades psico-sociales para mejorar el bienestar y su calidad de vida, en un ambiente acogedor, seguro y agradable.

Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón

Definiéndose a la misión:

Casa Hogar del Día, “Casa Ternura” es una estancia diurna destinada para adultos mayores destinada a satisfacer necesidades psico-sociales para mejorar el bienestar y su calidad de vida, en un ambiente acogedor, seguro y agradable.

- **Principios**

“Casa Ternura”, se basa en los siguientes principios los cuales deben ser conocidos por todo el personal que colabore en la misma:

- Integración: Integrar en todas las actividades que se desarrollen en el centro considerando los limitantes de cada uno de los adultos mayores.
- Atención permanente: Dedicación por parte de los colaboradores en escuchar al adulto mayor demostrando el interés en lo manifestado.

- **Valores**

Hogar del día “Casa Ternura” se define con los siguientes valores principales para poder cumplir con la misión establecida:

Amabilidad: Seremos amables con el adulto mayor y su familia despejando cualquier duda e inconveniente que se presente.

Respeto: Se respetará las condiciones de cada adulto mayor orientando el servicio de acuerdo a su personalidad.

Vocación de servicio: Se cuenta con profesionales competentes para cada una de las áreas.

- **Logo**

Para el diseño del logotipo se ha diseñado las siguientes ideas que se presentan en el Anexo 2, de donde se ha elegido el presente que identifica lo que se pretende ofrecer en el servicio.

**Gráfico 20 Logotipo**



**Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón**

El isotipo de la casa hogar del día Casa Ternura, está compuesto por las siluetas de dos representantes de la edad, en el fondo una casa que identifica la protección, con una chimenea la cual está asociada a la calidez que aporta el centro de cuidado, en cuanto al logotipo se resalta la forma verbal con el mensaje Casa Ternura, Amor y descanso, escritos con caracteres tipográficos legibles y elegantes.

El color de mayor presencia es el azul que expresa tranquilidad y se le asocia a la parte más intelectual de la mente, y el color café de la representación de la casa está asociado a la naturaleza que aporta a la calidez y tibieza.

- **Slogan**

El slogan que se elabora para la casa hogar del día corresponde “Amor y descanso”.

Se resalta que el logotipo contempla todo lo relacionado con la publicidad de la empresa y en todo lo concerniente a la papelería, como se presenta en el Anexo 3.

### 2.1.2 Servicio

Los servicios que se pretende ofrecer la casa hogar del día “Casa Ternura” para ofrecer una atención integral y personalizada para el cliente se describe a continuación:

- **Atención geriátrica:** Comprende la atención primaria con el profesional médico especialista en el adulto mayor, de manera que puedan mantener o mejorar su salud física.
- **Servicio de enfermería:** Es una unidad de soporte para el bienestar y atención permanente al adulto mayor en lo referente a su salud física y emocional participa activamente en la ejecución de los programas y actividades de la casa hogar.
- **Atención psicológica:** Comprende ofrecer una serie de terapias en lo que respecta al estrés, depresión, obsesiones, problemas de autoestima, entre otros, los cuales están encaminados a mejorar la salud emocional del cliente.
- **Alimentación personalizada:** En lo que respecta a la alimentación se basa en la entrega de los alimentos de acuerdo al perfil médico es decir a la dieta de cada adulto mayor, considerando que el servicio es personalizado.
- **Actividades deportivas:** Se cuenta con un personal especializado en la ejecución de ejercicios deportivos para el adulto mayor, en función de su estado físico.

- **Actividades ocupacionales:** Las actividades ocupacionales están orientadas en áreas como costura, tejido, carpintería, manualidades y juguetería.
- **Actividades artísticas:** Comprende la capacitación en artes como canto, baile y teatro, que impulse a desarrollar las competencias del adulto mayor.
- **Actividades sociales:** Se realiza actividades como agasajos, paseos dentro y fuera de la ciudad.
- **Servicio de transporte:** El servicio de transporte está destinado para los asilados que no pueden trasladarse al centro por su cuenta, ofreciendo un servicio de entrada y salida a la casa hogar del día.
- **Servicio de peluquería y podología:** Considerando que el adulto mayor debe sentirse a gusto con su persona, se ofrece esta prestación incluido en el costo del servicio, el mismo que se lo realiza en el centro.

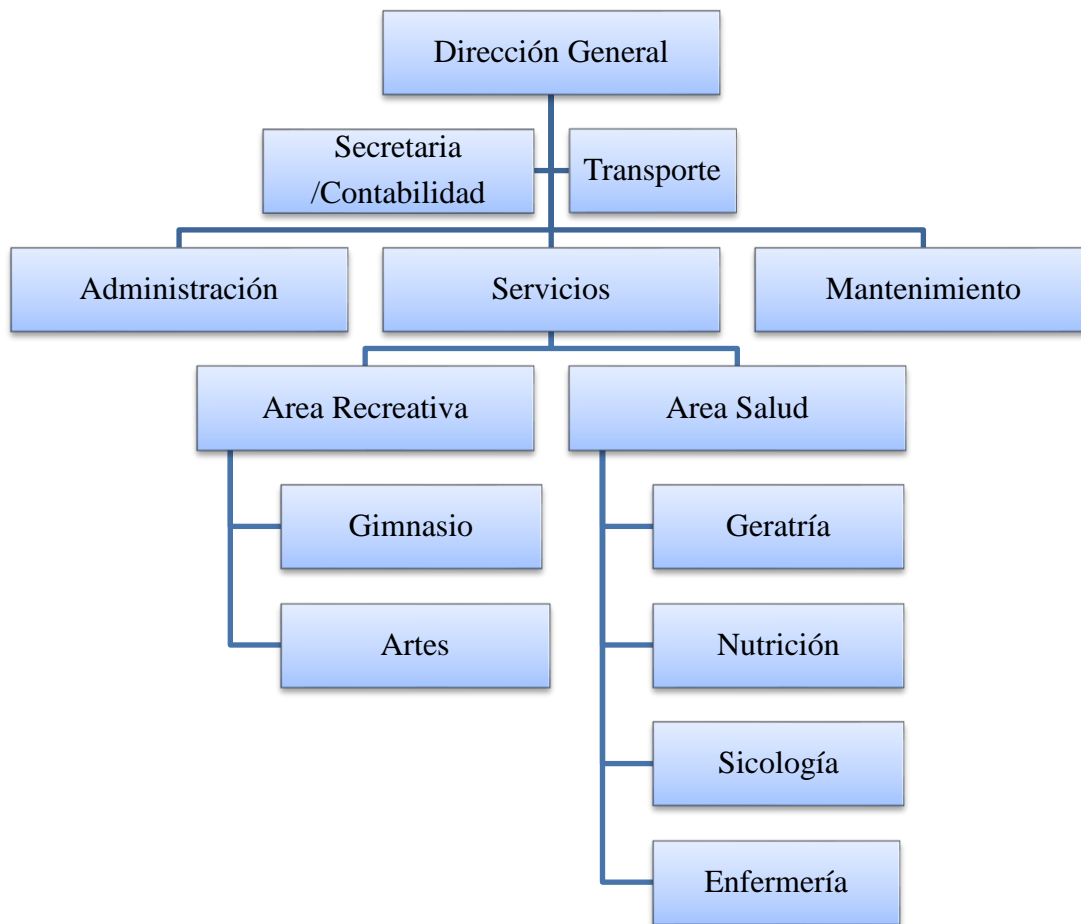
### **2.1.3 Estructura organizacional**

Para una adecuada administración de la casa hogar del día es importante definir la estructura organizacional en donde se puede determinar los departamentos necesarios para ofrecer el servicio oportuno y de calidad enfocado en las necesidades de cuidado a la persona de la tercera edad.

- **Organigrama estructural**

En el organigrama estructural se puede apreciar los departamentos o áreas que la casa hogar del día debe tener para la oferta de un servicio de calidad.

**Gráfico 21 Organigrama estructural**

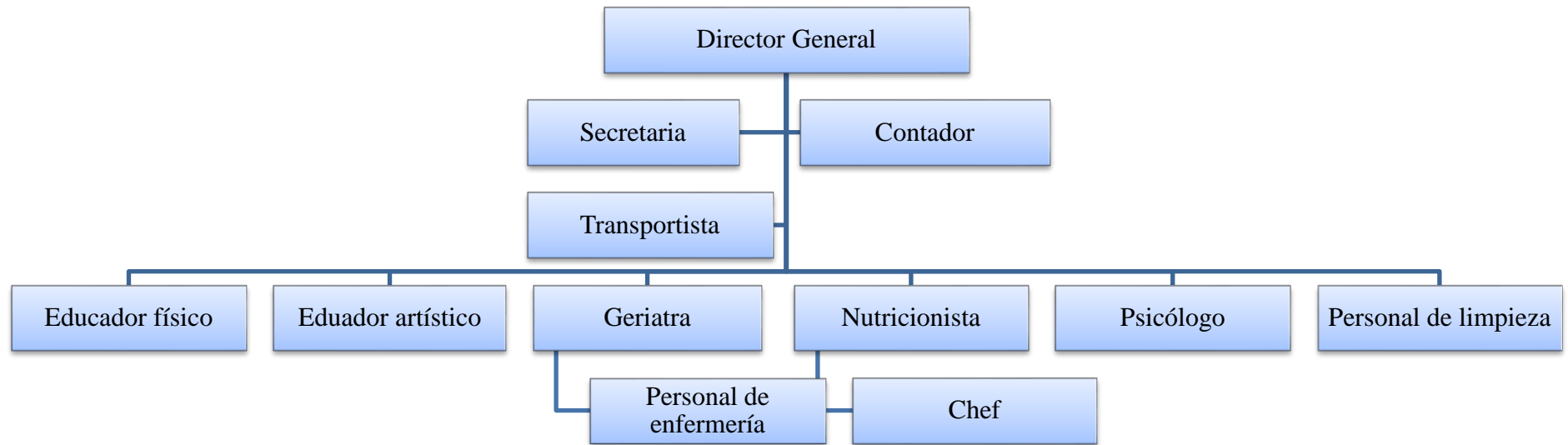


**Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón**

- Organigrama funcional

Con la descripción de los departamentos que la componen se analiza los puestos que deben tenerse en cada una de las áreas, los mismos que se presentan en el organigrama funcional, permitiendo determinar la cantidad de personas para la casa hogar del día.

**Gráfico 22 Organigrama funcional**



**Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón**



#### 2.1.4 Manual de funciones

“La aplicación del formato que presentamos a continuación, es la base fundamental para poder obtener la información primaria sobre la que se parte para la estructuración del Manual de funciones y responsabilidades.” (Gómez, 2012)

El manual de funciones se desarrolla focalizando los siguientes puntos:

- Código
- Denominación
- Dependencia
- Salario
- Objetivo
- Funciones
- Requisitos
- Educación
- Experiencia

Detallando en cada uno de los perfiles en función del requerimiento del personal que se requiere para la empresa.

**Tabla 27 Manual Funciones Director General**

<b>Código:</b>	001
<b>Denominación:</b>	Director General
<b>Dependencia:</b>	Dirección General
<b>Salario:</b>	\$800
<b>Objetivo:</b>	Representar legalmente a la casa hogar del día, planificar, coordinar, organizar y designar las actividades para los diferentes departamentos del centro.
Funciones:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar el cumplimiento de las actividades en todas las áreas.</li> <li>• Definir estrategias para el crecimiento y posicionamiento en el mercado.</li> <li>• Ejecutar contrataciones para todas las áreas de la casa hogar del día.</li> <li>• Definir e implementar estrategias para la promoción de la empresa.</li> </ul>	
Requisitos:	
<b>Educación:</b>	Médico Geriatra con Maestría en Gerencia Hospitalaria
<b>Experiencia:</b>	3 años en puestos similares

**Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón**

**Tabla 28 Manual Funciones Director General**

<b>Código:</b>	002
<b>Denominación:</b>	Secretaria
<b>Dependencia:</b>	Dirección General
<b>Salario:</b>	\$386
<b>Objetivo:</b>	Mantener informado al cliente interno y externo de los procesos que contempla el servicio.
Funciones:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir al cliente e informar de los servicios ofertados en la casa hogar del día.</li> <li>• Realizar actividades básicas de oficina.</li> <li>• Tomar los mensajes telefónicos y orientarlos.</li> <li>• Organizar la agenda del gerente.</li> </ul>	
Requisitos:	
<b>Educación:</b>	Tecnóloga en Secretariado
<b>Experiencia:</b>	1 año en puesto similares

**Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón**

**Tabla 29 Manual Funciones Secretaria**

<b>Código:</b>	003
<b>Denominación:</b>	Contador
<b>Dependencia:</b>	Dirección General
<b>Salario:</b>	\$200
<b>Objetivo:</b>	Realizar los procesos concernientes a los aspectos contables y financieros de la empresa.
<b>Funciones:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llevar los libros mayores de acuerdo a lo establecido por la SIES.</li> <li>• Preparar y presentar las declaraciones tributarias.</li> <li>• Realizar roles de pago y pagar a los empleados.</li> <li>• Asesorar a la dirección general para la toma de decisiones.</li> </ul>	
<b>Requisitos:</b>	
<b>Educación:</b>	Contador público
<b>Experiencia:</b>	3 años en puestos similares

**Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón**

**Tabla 30 Manual Funciones Educador físico**

<b>Código:</b>	004
<b>Denominación:</b>	Educador físico
<b>Dependencia:</b>	Servicios
<b>Salario:</b>	\$400
<b>Objetivo:</b>	Desarrollar actividades físicas orientadas a mejorar el estado físico del adulto mayor.
<b>Funciones:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar la rutina de ejercicios en función de cada adulto mayor que se cuenta en la casa hogar.</li> <li>• Estimular al adulto mayor en cada una de las actividades a realizar.</li> <li>• Llevar el control del peso</li> <li>• Ejecutar la rutina de ejercicios de acuerdo a lo planificado.</li> </ul>	
<b>Requisitos:</b>	
<b>Educación:</b>	Licenciado en Educación Física
<b>Experiencia:</b>	3 años en actividades similares.

**Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón**

**Tabla 31 Manual Funciones Educador artístico**

<b>Código:</b>	005
<b>Denominación:</b>	Educador artístico
<b>Dependencia:</b>	Servicio
<b>Salario:</b>	\$400
<b>Objetivo:</b>	Desarrollar las diferentes actividades artísticas para integrar al adulto mayor.
<b>Funciones:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar las actividades artísticas a desarrollar con el grupo de la tercera edad.</li> <li>• Definir grupos de acuerdo a los talentos de cada persona.</li> <li>• Instruir en las diferentes técnicas de acuerdo al talento.</li> <li>• Realizar presentaciones en los programas definidos.</li> </ul>	
<b>Requisitos:</b>	
<b>Educación:</b>	Licenciado en artes
<b>Experiencia:</b>	3 años en actividades similares

**Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón**

**Tabla 32 Manual Funciones Geriatra**

<b>Código:</b>	006
<b>Denominación:</b>	Geriatra
<b>Dependencia:</b>	Servicios
<b>Salario:</b>	\$500
<b>Objetivo:</b>	Evaluar y cuantifica el estado físico/ biológico, psíquico (cognitivo, afectivo, conductual) y social.
<b>Funciones:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer un plan de objetivos y cuidados en el anciano.</li> <li>• Detectar los problemas médicos incluyendo aspectos de nutrición.</li> <li>• Evaluar las capacidades funcionales.</li> <li>• Valoración mental, atendiendo a los problemas cognitivos y afectivos de los ancianos.</li> </ul>	
<b>Requisitos:</b>	
<b>Educación:</b>	Médico Geriatra
<b>Experiencia:</b>	5 años en actividades similares

**Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón**

**Tabla 33 Manual Funciones Nutricionista**

<b>Código:</b>	007
<b>Denominación:</b>	Nutricionista
<b>Dependencia:</b>	Servicios
<b>Salario:</b>	\$500
<b>Objetivo:</b>	Proponer y actuar con soluciones propicias en lo referente a la nutrición del adulto mayor para el desarrollo y mantenimiento de un óptimo nivel de salud.
<b>Funciones:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contralor de las formas de preparación y elaboración de regímenes alimentarios.</li> <li>• Participar en la definición de políticas, planes y programas de nutrición.</li> <li>• Determinar la calidad nutricional de alimentos y productos alimenticios.</li> </ul>	
<b>Requisitos:</b>	
<b>Educación:</b>	Nutricionista
<b>Experiencia:</b>	3 años en actividades similares

**Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón**

**Tabla 34 Manual Funciones Psicólogo**

<b>Código:</b>	008
<b>Denominación:</b>	Psicólogo
<b>Dependencia:</b>	Servicio
<b>Salario:</b>	\$500
<b>Objetivo:</b>	Promover la participación activa de la persona mayor como también el buen funcionamiento físico y la adecuada capacidad cognitiva.
<b>Funciones:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valoración social, atendiendo a la situación y necesidades sociales del individuo. Analizar problemas, evaluar la conducta, escuchar, explicar e informar a los familiares.</li> <li>• Motivar para el cambio, proporcionar pautas y acompañar durante el cambio.</li> </ul>	
<b>Requisitos:</b>	
<b>Educación:</b>	Psicólogo
<b>Experiencia:</b>	3 años en actividades similares

**Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón**

**Tabla 35 Manual Funciones Personal de enfermería**

<b>Código:</b>	009
<b>Denominación:</b>	Personal de enfermería
<b>Dependencia:</b>	Servicios
<b>Salario:</b>	\$400
<b>Objetivo:</b>	Fomentar la atención integral, siendo valores imprescindibles la dignidad de las personas mayores, el bienestar y la calidad de vida.
<b>Funciones:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener en cuenta las diferencias individuales y las historias de vida.</li> <li>• Establecer la participación activa de las personas mayores.</li> <li>• Organizar, desarrollar e implementar el plan de cuidados.</li> </ul>	
<b>Requisitos:</b>	
<b>Educación:</b>	Licenciada en enfermería
<b>Experiencia:</b>	3 años en actividades similares

**Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón**

**Tabla 36 Manual Funciones Chef**

<b>Código:</b>	010
<b>Denominación:</b>	Chef
<b>Dependencia:</b>	Administrativo
<b>Salario:</b>	\$386
<b>Objetivo:</b>	Producir los alimentos de acuerdo a la dieta de cada adulto mayor.
<b>Funciones:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar menú</li> <li>• Manejo de alimentos</li> <li>• Control del presupuesto asignado</li> <li>• Realizar las compras de los productos a procesarse.</li> </ul>	
<b>Requisitos:</b>	
<b>Educación:</b>	Licenciado en gastronomía
<b>Experiencia:</b>	3 años en actividades similares

**Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón**

**Tabla 37 Manual Funciones Personal de limpieza**

<b>Código:</b>	011
<b>Denominación:</b>	Personal de limpieza
<b>Dependencia:</b>	Administrativo
<b>Salario:</b>	\$386
<b>Objetivo:</b>	Mantener las áreas del centro fuera de impurezas
<b>Funciones:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpiar las oficinas y áreas de la casa hogar del día.</li> <li>• Desinfectar artículos que se encuentren expuestos los adultos mayores.</li> <li>• Clasificar los residuos que se generan en el centro.</li> </ul>	
<b>Requisitos:</b>	
<b>Educación:</b>	Bachiller
<b>Experiencia:</b>	1 año en actividades similares

**Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón**

### 2.1.5 Políticas

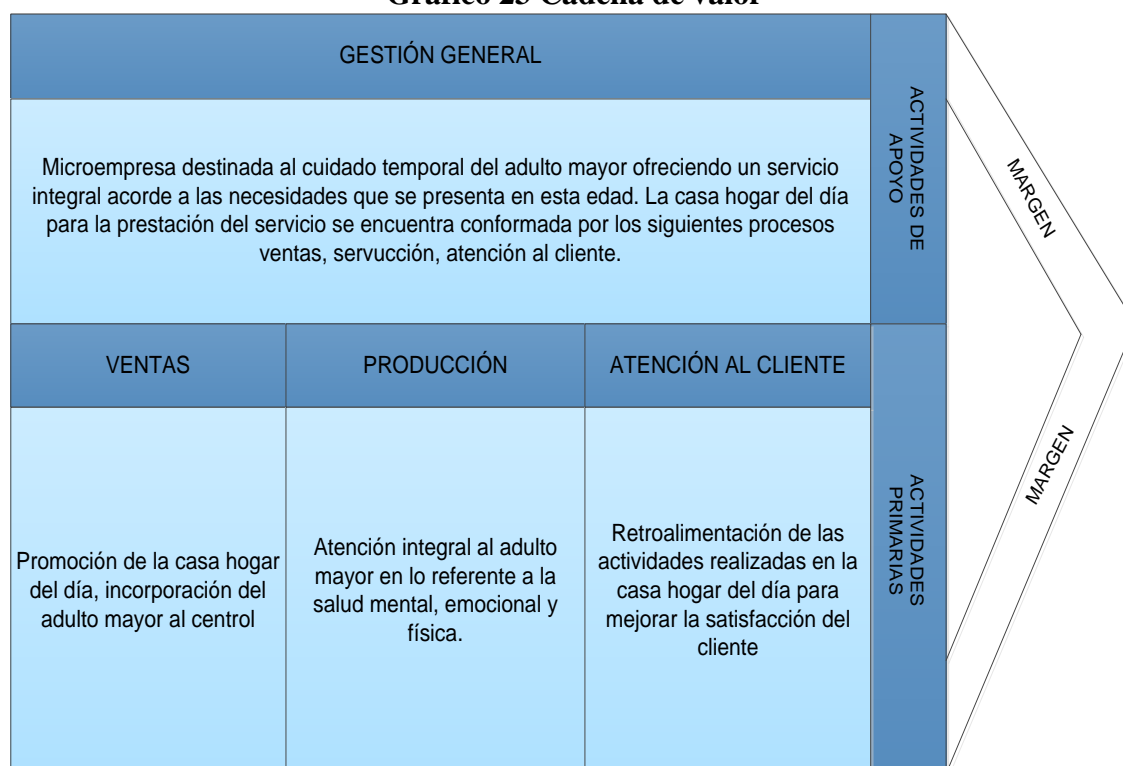
Con la finalidad de cumplir con un servicio eficiente y efectivo se definen las siguientes políticas para la casa hogar del día.

- Es responsabilidad de las jefaturas la planificación y organización de las actividades concernientes a sus áreas de responsabilidad, para la autorización respectiva por parte de la dirección general.
- Los usos de las instalaciones son de uso exclusivo del personal de la casa hogar del día y de los clientes de la misma, quienes deben cuidar las mismas utilizando para lo que fueron diseñadas.
- Los procesos que se realicen para la oferta del servicio son transparentes para el cliente interno y externo.
- El personal de la casa hogar del día tiene la responsabilidad de cumplir con las normas de seguridad y reportar cualquier condición insegura para tomar las acciones pertinentes.
- La casa hogar del día “Casa Ternura”, oferta su atención de lunes a viernes desde las 7:00 a 18:00.

### 2.1.6 Mapa de Procesos

El mapa de procesos se aprecia mediante la esquematización de la cadena de valor, en donde se encierran las actividades principales a realizar que conlleve a la otorgación del servicio.

**Gráfico 23 Cadena de valor**





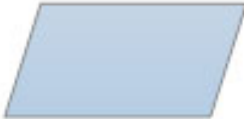


**Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón**

Se elabora el diagrama de flujo del servicio iniciando en el proceso de ventas y finalizando en el proceso de atención al cliente, para lo cual se ha utilizado el programa Vissio, el mismo que permite diagramar y conectar las actividades del proceso.

Los símbolos utilizados en el diagrama de flujo se presentan en la siguiente tabla, en donde se describe el símbolo, nombre y la función a realizar.

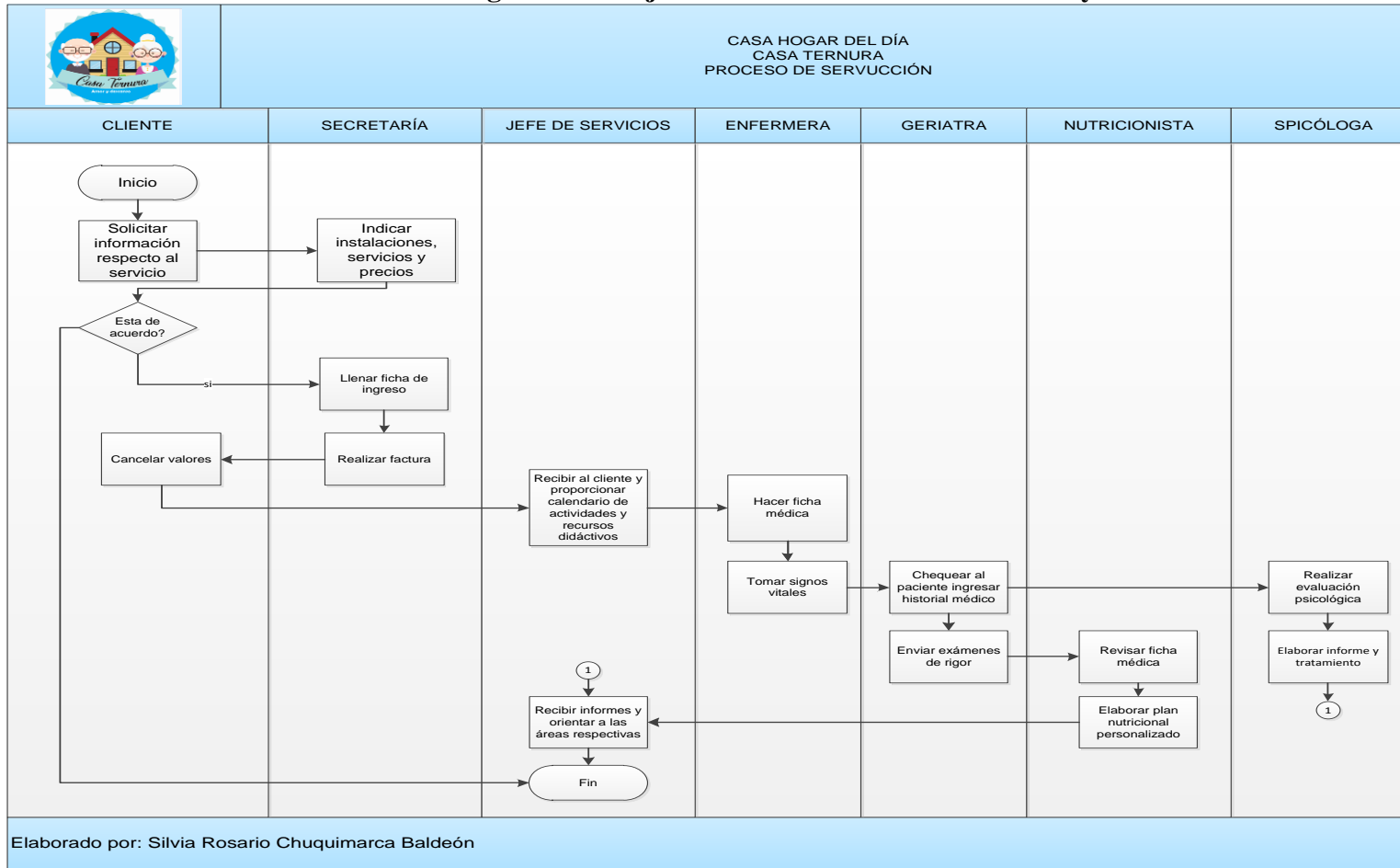


Gráfico 24 Símbolos del diagrama de flujo

Símbolo	Nombre	Función
	Inicio / Final	Representa el inicio y el final de un proceso
	Línea de Flujo	Indica el orden de la ejecución de las operaciones. La flecha indica la siguiente instrucción.
	Entrada / Salida	Representa la lectura de datos en la entrada y la impresión de datos en la salida
	Proceso	Representa cualquier tipo de operación
	Decisión	Nos permite analizar una situación, con base en los valores verdadero y falso

Fuente: (Corporación Smartdraw, 2017)

**Gráfico 25 Diagrama de flujo Proceso Cuidado del Adulto Mayor**



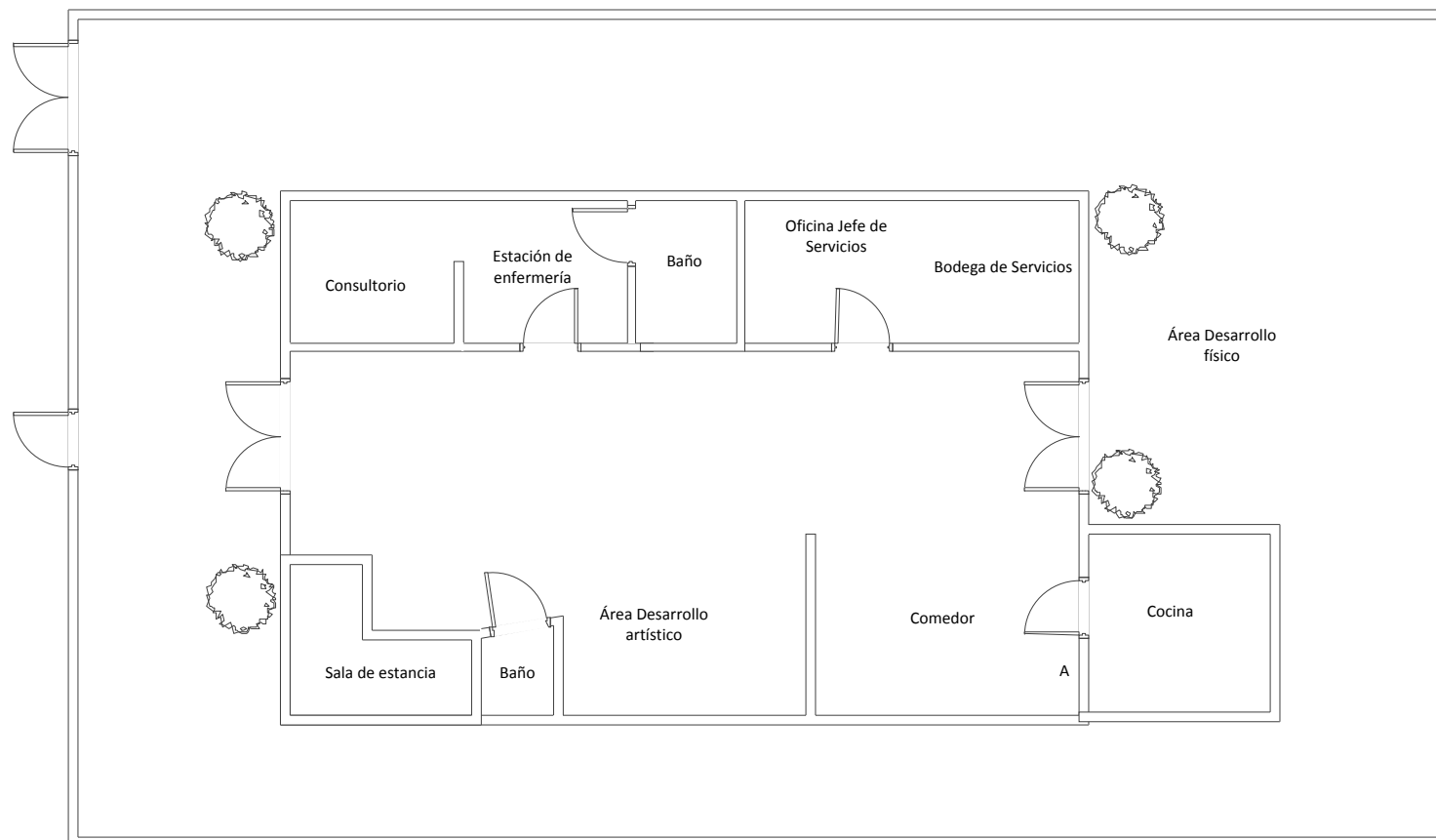
**Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón**

## **2.2 Proceso de Servicio**

Al ser una empresa que ofrece un servicio se debe analizar cómo se desarrollara el proceso con los materiales necesarios para la oferta del mismo.

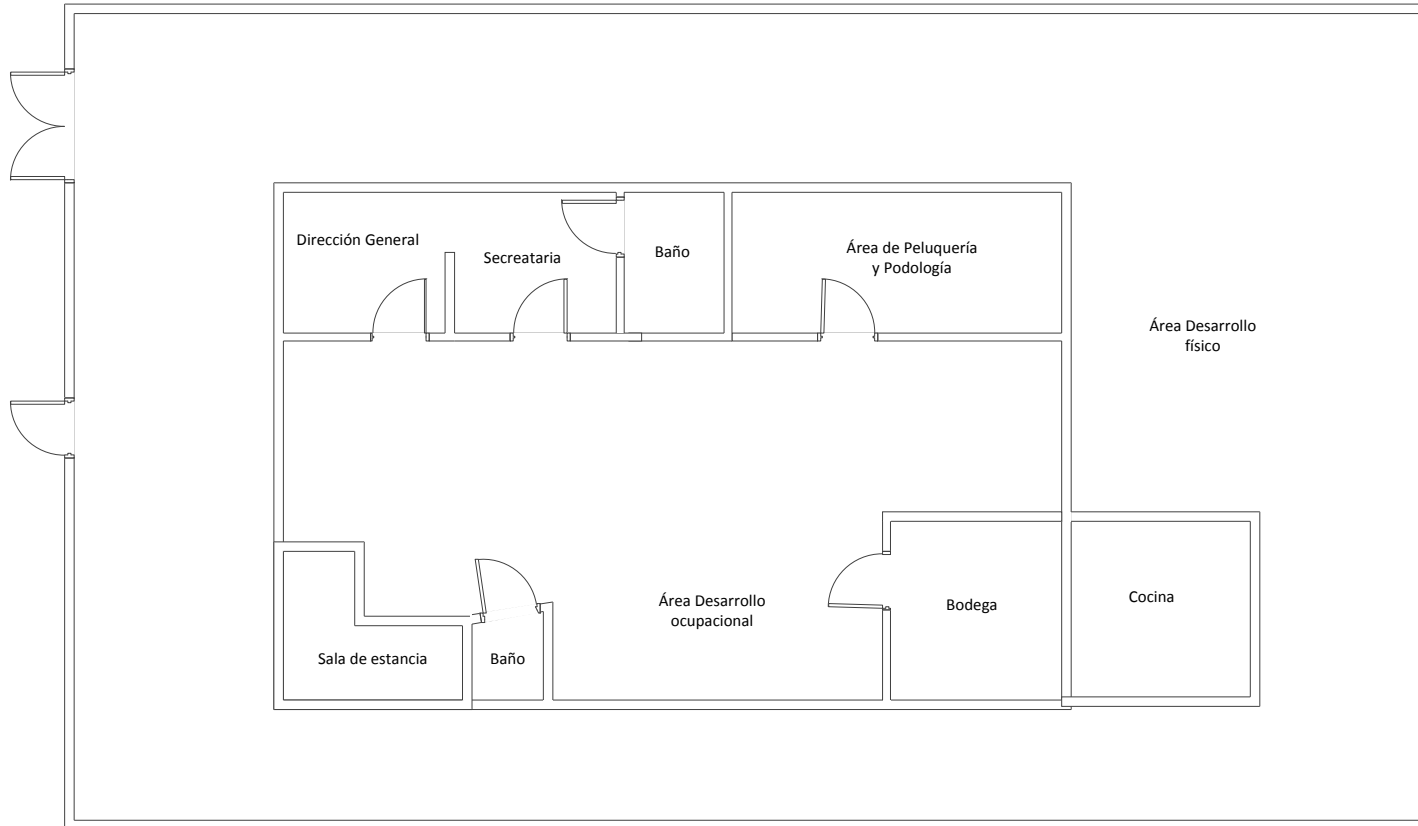
### **2.2.1 Distribución de la planta**

La distribución de la planta se diseña de acuerdo a las áreas que cuenta necesarias para el cuidado de la persona de la tercera edad, para lo cual se requiere un área de 500 metros cuadrados.

**Gráfico 26 Distribución de la Planta Baja**

**Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón**

**Gráfico 27 Distribución de la Planta Alta**



**Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón**

### 2.2.2 Maquinaria, muebles y equipos

El detalle de la maquinaria, muebles y equipos se contempla en las siguientes tablas necesarias para poder ofrecer el servicio.

**Tabla 38 Detalle de Maquinaria**

DESCRIPCIÓN	CANT
Cocina	1
Campana extractora de humo	1
Refrigeradora	1
Licuada	2
Tostadora	2
Parlante amplificador	2
Micrófono inalámbrico	3
Instrumentos musicales varios	1
Equipos de peluquería	1
Equipo de podología	1
Caminadora	5
Bicicleta estática	5
Ejercitador Master Gym	5
Ejercitador Legercise	5

**Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón**

**Tabla 39 Detalle de Muebles**

DESCRIPCIÓN	CANT
Sillas	10
Sofá tres asientos	3
Escritorios	6
Mesa de reuniones	1
Comedor pequeños	5
Estanterías de cocina	3
Sofá reclinable	10
Adornos sala comedor	1
Camilla de enfermería	2
Mesa de trabajo	4
Muebles de peluquería	1
Muebles de podología	1

**Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón**

**Tabla 40 Detalle de Equipos**

DESCRIPCIÓN	CANT
Computadora	6
Impresora copiadora	2
Teléfono Intercomunicador	3

Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón

### 2.2.3 Localización

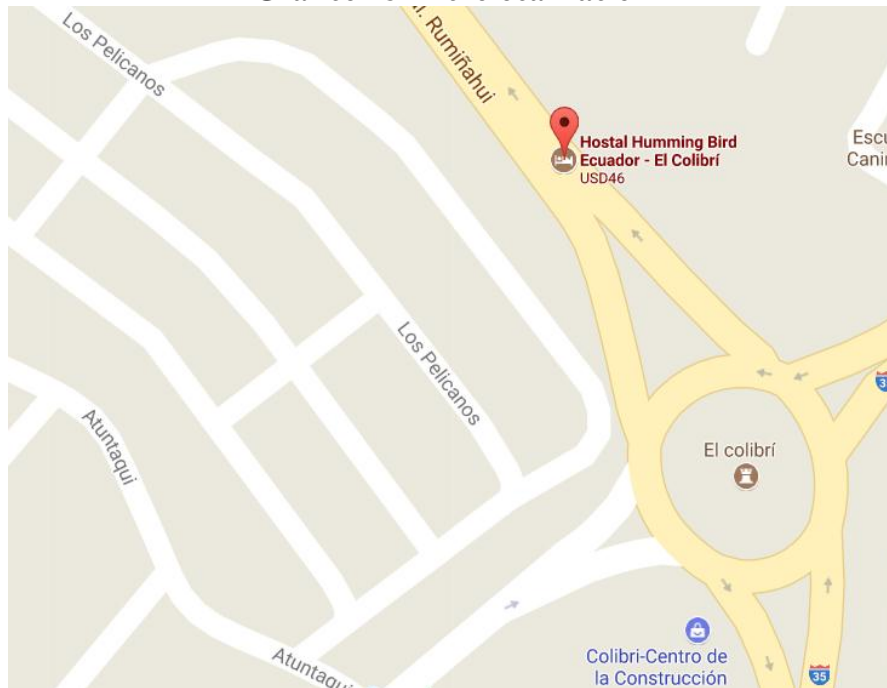
Para determinar dónde ubicar la casa hogar del día, se contempla los lugares definidos en la investigación de mercado con mayor aceptación, para luego analizar la mejor opción utilizando la matriz de localización.

**Tabla 41 Matriz de Localización**

FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO	PESO	Sector el Choclo		Centro de Sangolquí		Sector Colibrí	
		CALIF.	PESO PONDER.	CALIF.	PESO P PONDER.	CALIF.	PESO PONDER.
Disponibilidad de alquiler de instalaciones	0,3	3	0,9	1	0,3	4	1,2
Cercanía a los clientes	0,4	4	1,6	4	1,6	4	1,6
Disponibilidad de servicios básicos	0,3	3	0,9	3	0,9	3	0,9
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>		<b>3,4</b>		<b>2,8</b>		<b>3,7</b>

Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón

Seleccionándose que el lugar propicio para la colocación de la casa hogar del día corresponda al sector del colibrí, específicamente en la calle Los Pelicanos donde se cuenta con una casa de arriendo para poder instalar el negocio.

**Gráfico 28 Microlocalización**

**Fuente: (Google Maps, 2017)**

#### **2.2.4 Capacidad del servicio**

Considerando la investigación de mercado en lo referente a la cantidad de personas de la tercera edad que abarcan la competencia, las instalaciones, recursos y personal destinado para la oferta del servicio en la casa hogar del día se define tener una capacidad de 35 personas para la atención temporal del servicio.

### **2.3 Proceso de Marketing**


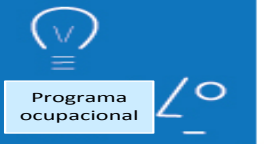

En el proceso de marketing se desarrolla el Marketing Mix, para definir las estrategias en lo referente al precio, producto, plaza y promoción.

#### **2.3.1 Producto o Servicio**

En la casa hogar del día se estima realizar diferentes actividades para mejorar la salud integral de la persona de la tercera edad, por lo tanto se propone las siguientes actividades que desarrollaran durante la semana.



Tabla 42 Cronograma de actividades Casa Hogar del Día

2018		CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES CASA HOGAR DEL DÍA CASA TERNURA				
		LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
 Programa salud	7-8	CHEQUEO MÉDICO	CHEQUEO PSCOLÓGICO	TALLER DE INTEGRACIÓN	CHEQUEO MÉDICO	CHEQUEO NUTRICIONAL
	8-9	RUTINA DE EJERCICIOS	RUTINA DE EJERCICIOS	RUTINA DE EJERCICIOS	RUTINA DE EJERCICIOS	RUTINA DE EJERCICIOS
	9-10	ALIMENTACIÓN				
 Programa de artes	10-11	PRÁCTICA INSTRUMENTAL (J)	PRÁCTICA INSTRUMENTAL (J)	PRÁCTICA INSTRUMENTAL (J)	TALLER DE AUDIO (J)	SESIÓN DE ESTUDIO (J)
	11-12	COMPOSICIÓN MUSICAL (J)	TALLER DE AUDIO (J)	COMPOSICIÓN MUSICAL (J)	ENSAYO (J)	TALLER DE INTEGRACIÓN
	12-13	ALIMENTACIÓN				
 Programa ocupacional	13-14	ASESORÍAS A PROYECTOS (J)	TALLER DE INTEGRACIÓN	ASESORÍAS A PROYECTOS (J)	TALLER DE INTEGRACIÓN	TALLER DE INTEGRACIÓN
	14-15	PRODUCCIÓN CULTURAL (J)	EMPRESARIOS CULTURALES (J)	PRODUCCIÓN CULTURAL (J)	EMPRESARIOS CULTURALES (J)	
	15-16	ALIMENTACIÓN				
 Programa Imagen	16-17	PELUQUERÍA	PODOLOGÍA	PELUQUERÍA	PODOLOGÍA	TALLER DE INTEGRACIÓN
	17-18					

Dirección: Sangolquí, Sector El Choclo.  
Teléfono: 2334345

Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón

### 2.3.2 Precio

De acuerdo a la segmentación de mercado realizada donde se pudo definir el perfil del cliente, y considerando los precios de la competencia se establece que el servicio a ofrecer por la permanencia diurna en la casa hogar del día, incluyendo valores de alimentación, transporte, materiales didácticos, materiales para las labores ocupacionales programadas, atención por profesionales para mejorar la salud física, emocional y mental de la persona de la tercera edad.

**Tabla 43 Precios**

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>PRECIO UNITARIO</b>
Matrícula	\$120
Pensión mensual	\$350

**Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón**

### 2.3.3 Plaza

La estrategia que se desarrolla en lo que respecta la plaza es que al ser un canal directo, ya que no hay intermediarios se puedan realizar descuentos en función de la situación económica del interesado.

Además la casa hogar del día se ubica en el sector el Colibrí, por lo que el acceso a dicho lugar es favorable para el cliente, el lugar es un lugar seleccionado al encontrarse en un clima cálido.

### 2.3.4 Promoción

En lo referente a la promoción se considera importante la creación de una página web donde se exponga los servicios a ofrecer en la casa hogar del día, por lo que se estima en el presupuesto el diseño y mantenimiento de la misma, como también la apertura de una red social como es el Facebook, la cual esta monitoreada por la secretaria del centro, de esta manera estar en contacto con los potenciales clientes.

Se establece desarrolla trípticos los cuales van a ser entregados en los principales eventos colectivos que tiene el Cantón Rumiñahui, como son las fiesta de cantonización de la ciudad y desfile del chagra, además se realiza el volanteo en los lugares donde se reúnen las personas de la tercera edad para realizar ejercicios.

## 2.4 Proceso Financiero

En el proceso financiero se obtiene la inversión inicial, los costos del proyecto, el financiamiento requerido y la evaluación económica para determinar la viabilidad del mismo.

### 2.4.1 Inversión inicial

La inversión inicial comprende la compra de los activos fijos, diferidos y el capital de trabajo, de lo cual se obtiene un valor de 59.425,77 dólares.

**Tabla 44 Inversión inicial**

DESCRIPCIÓN	VALOR TOTAL DE INVERSIÓN	% DE INVERSIÓN
Inversión en Activos Fijos	\$ 20.024,00	33,7%
Inversión en Activos Diferidos	\$ 1.250,00	2,1%
Inversión en Capital de trabajo	\$ 38.151,77	64,2%
<b>INVERSIÓN TOTAL</b>	<b>\$ 59.425,77</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: *Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón*

El detalle de los activos fijos, diferidos y el capital de trabajo se presentan en el Anexo 5, considerando la proyección para los siguientes años cuyo factor se ha determinado la tasa de inflación.

### 2.4.2 Mano de Obra

La mano de obra contempla al talento humano que se encuentra directamente e indirectamente el proceso de servicio, por lo cual se detalla a continuación donde se contempla los valores a cancelar de acuerdo a la ley.

Tabla 45 Mano de Obra

MANO DE OBRA DIRECTA ANUAL										PROYECCIÓN			INCREMENTO SALARIAL	2,93%
DESCRIPCIÓN	CANT.	SUELDO BÁSICO MENSUAL	SUELDO ANUAL	Décimo tercer sueldo	Décimo cuarto sueldo	Fondos de Reserva	Vacaciones	Aporte Patronal	Total a pagar anual	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Educador físico	1	\$ 400	\$ 4.800	\$ 400	\$ 386	\$ 400	\$ 400	\$ 583	\$ 6.569	\$ 6.569	\$ 6.762	\$ 6.960	\$ 7.164	\$ 7.374
Educador artístico	1	\$ 400	\$ 4.800	\$ 400	\$ 386	\$ 400	\$ 400	\$ 583	\$ 6.569	\$ 6.569	\$ 6.762	\$ 6.960	\$ 7.164	\$ 7.374
Geriatra	1	\$ 500	\$ 6.000	\$ 500	\$ 386	\$ 500	\$ 500	\$ 729	\$ 8.115	\$ 8.115	\$ 8.353	\$ 8.598	\$ 8.850	\$ 9.110
Nutricionista	1	\$ 500	\$ 6.000	\$ 500	\$ 386	\$ 500	\$ 500	\$ 729	\$ 8.115	\$ 8.115	\$ 8.353	\$ 8.598	\$ 8.850	\$ 9.110
Psicólogo	1	\$ 500	\$ 6.000	\$ 500	\$ 386	\$ 500	\$ 500	\$ 729	\$ 8.115	\$ 8.115	\$ 8.353	\$ 8.598	\$ 8.850	\$ 9.110
Personal de enfermería	3	\$ 400	\$ 14.400	\$ 1.200	\$ 1.158	\$ 1.200	\$ 1.200	\$ 1.750	\$ 19.707	\$ 19.707	\$ 20.285	\$ 20.880	\$ 21.493	\$ 22.123
Chef	1	\$ 386	\$ 4.632	\$ 386	\$ 386	\$ 386	\$ 386	\$ 563	\$ 6.353	\$ 6.353	\$ 6.539	\$ 6.731	\$ 6.928	\$ 7.131
Personal de limpieza	1	\$ 386	\$ 4.632	\$ 386	\$ 386	\$ 386	\$ 386	\$ 563	\$ 6.353	\$ 6.353	\$ 6.539	\$ 6.731	\$ 6.928	\$ 7.131
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>\$ 3.472</b>	<b>\$ 51.264</b>	<b>\$ 4.272</b>	<b>\$ 3.860</b>	<b>\$ 4.270</b>	<b>\$ 4.272</b>	<b>\$ 6.229</b>	<b>\$ 69.895</b>	<b>\$ 69.895</b>	<b>\$ 71.945</b>	<b>\$ 74.056</b>	<b>\$ 76.228</b>	<b>\$ 78.464</b>

<b>MANO DE OBRA INDIRECTA ANUAL</b>	<b>PROYECCIÓN</b>	<b>%INCREMENTO SALARIAL ANUAL</b>	2,93%
-------------------------------------	-------------------	-----------------------------------	-------

DESCRIPCIÓN	CANT.	SUELDO BÁSICO MENSUAL	SUELDO ANUAL	Décimo tercer sueldo	Décimo cuarto sueldo	Fondos de reserva	Vacaciones	Aporte Patronal	Total a pagar anual	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Director General	1	\$ 800	\$ 9.600	\$ 800	\$ 386	\$ 800	\$ 400	\$ 1.166	\$ 12.752	\$ 12.752	\$ 13.126	\$ 13.511	\$ 13.908	\$ 14.315
Contador	1	\$ 200	\$ 2.400	\$ 200	\$ 386	\$ 200	\$ 100	\$ 292	\$ 3.478	\$ 3.478	\$ 3.580	\$ 3.685	\$ 3.793	\$ 3.904
Secretaria	1	\$ 386	\$ 4.632	\$ 386	\$ 386	\$ 386	\$ 193	\$ 354	\$ 6.144	\$ 6.144	\$ 6.324	\$ 6.510	\$ 6.701	\$ 6.897
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>\$ 1.386</b>	<b>\$ 16.632</b>	<b>\$ 1.386</b>	<b>\$ 1.158</b>	<b>\$ 1.385</b>	<b>\$ 693</b>	<b>\$ 1.812</b>	<b>\$ 22.373</b>	<b>\$ 22.373</b>	<b>\$ 23.030</b>	<b>\$ 23.705</b>	<b>\$ 24.401</b>	<b>\$ 25.116</b>

**Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón**

### **2.4.3 Costos Totales**

Los costos totales que tiene el proyecto comprenden la mano de obra directa, costos indirectos y los insumos necesarios para la oferta del servicio.

Tabla 46 Costos Totales

						Indicador de la inflación a Enero 2018		2,93%
DESCRIPCIÓN	CANTIDA D ANUAL	COSTO UNITARI O	COSTO TOTAL ANUAL	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Mano de obra directa e indirecta			\$ 92.268,31	\$ 92.268,31	\$ 94.974,85	\$ 97.760,78	\$ 100.628,43	\$ 103.580,20
Costos Indirectos			\$ 10.427,00	\$ 10.427,00	\$ 10.732,86	\$ 11.047,69	\$ 11.371,75	\$ 11.705,33
Insumos de alimentos (Breake mañana, almuerzo, breake tarde)	35	\$ 1,00	\$ 8.400,00	\$ 8.400,00	\$ 8.646,40	\$ 8.900,03	\$ 9.161,10	\$ 9.429,82
Materiales didácticos (Programa ocupacional)	35	\$ 0,15	\$ 1.008,00	\$ 1.008,00	\$ 1.037,57	\$ 1.068,00	\$ 1.099,33	\$ 1.131,58
Insumos de enfermería	35	\$ 0,20	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.729,28	\$ 1.780,01	\$ 1.832,22	\$ 1.885,96
Insumos peluquería	35	\$ 0,10	\$ 336,00	\$ 336,00	\$ 345,86	\$ 356,00	\$ 366,44	\$ 377,19
Insumos podología	35	\$ 0,10	\$ 336,00	\$ 336,00	\$ 345,86	\$ 356,00	\$ 366,44	\$ 377,19
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 1,55</b>	<b>\$ 114.455,31</b>	<b>\$ 114.455,31</b>	<b>\$ 117.812,67</b>	<b>\$ 121.268,51</b>	<b>\$ 124.825,72</b>	<b>\$ 128.487,27</b>

Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón

#### 2.4.4 Ingresos

De acuerdo a la capacidad del servicio determinada y los precios fijados para la casa hogar del día, se obtiene los ingresos del proyecto con sus respectivas proyecciones.

**Tabla 47 Ingresos**

INGRESO TOTAL ANUAL				PROYECCIONES					0,19%
DESCRIPCIÓN	CANT.	PRECIO	INRESO ANUAL	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	
Matricula	35	\$ 120	\$ 4.200	\$ 4.200	\$ 4.208	\$ 4.216	\$ 4.224	\$ 4.232	
Pensión mensual	35	\$ 350	\$ 147.000	\$ 147.000	\$ 147.279	\$ 147.559	\$ 147.839	\$ 148.120	
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>		<b>\$ 151.200</b>	<b>\$ 151.200</b>	<b>\$ 151.487</b>	<b>\$ 151.775</b>	<b>\$ 152.063</b>	<b>\$ 152.352</b>	

Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón

#### 2.4.5 Financiamiento

La inversión del proyecto corresponde a \$59.425,77, por lo que es necesario solicitar un préstamo a una entidad financiera, por un valor de \$20.000, para lo cual se ha investigado la mejor opción determinándose el Cooperativa Compartamos, a una tasa de interés 12,8% a un plazo de 5 años.

**Tabla 48 Financiamiento**

CAPITAL	MONTO ANUAL DE INVERSIÓN	PORCENTAJE	MONTO MENSUAL E INVERSIÓN
PROPIO	\$ 39.425,77	66%	\$ 3.285,48
FINANCIAMIENTO	\$ 20.000,00	34%	\$ 1.666,67
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 59.425,77</b>	<b>100%</b>	<b>\$ 4.952,15</b>

Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón



**Tabla 49 Tabla de Amotización**

<b>TABLA DE AMORTIZACIÓN ANUAL</b>	
<b>COOPERATIVA COMPARTAMOS</b>	
<b>Monto</b>	\$ 20.000,00
<b>Tasa interés</b>	12,8%
<b>Tiempo</b>	5 AÑOS

<b>AÑOS</b>	<b>SALDO</b>	<b>CUOTA</b>	<b>INTERES</b>	<b>CAPITAL</b>	<b>SALDO</b>
1	-\$ 20.000,00	\$ 5.658,57	\$ 2.560,00	\$ 3.098,57	\$ 16.901,43
2	-\$ 16.901,43	\$ 5.658,57	\$ 2.163,38	\$ 3.495,18	\$ 13.406,25
3	-\$ 13.406,25	\$ 5.658,57	\$ 1.716,00	\$ 3.942,57	\$ 9.463,68
4	-\$ 9.463,68	\$ 5.658,57	\$ 1.211,35	\$ 4.447,22	\$ 5.016,46
5	-\$ 5.016,46	\$ 5.658,57	\$ 642,11	\$ 5.016,46	\$ 0,00
<b>TOTAL</b>	<b>-\$ 64.787,82</b>	<b>\$ 28.292,84</b>	<b>\$ 8.292,84</b>	<b>\$ 20.000,00</b>	<b>\$ 44.787,82</b>

**Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón**

La cuota del préstamo mensual que se debe cancelar corresponde a 471,55 dólares, los cuales son debitados de la cuenta de la accionista.

#### **2.4.6 Estados financieros**

Los estados financieros que se preparan corresponden al estado de pérdidas y ganancias y el flujo de caja.

Tabla 50 Estados de pérdidas y ganancias

<b>ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
<b>INGRESOS</b>					
Ventas	\$ 151.200,00	\$ 151.487,28	\$ 151.775,11	\$ 152.063,48	\$ 152.352,40
<b>COSTO DE VENTAS</b>					
(-) Costo Totales	\$ 22.187,00	\$ 22.837,82	\$ 23.507,73	\$ 24.197,29	\$ 24.907,08
<b>UTILIDAD BRUTA EN VENTAS</b>	<b>\$ 129.013,00</b>	<b>\$ 128.649,46</b>	<b>\$ 128.267,38</b>	<b>\$ 127.866,19</b>	<b>\$ 127.445,32</b>
<b>COSTOS OPERATIVOS</b>					
(-) Gastos Administrativos	\$ 92.268,31	\$ 94.974,85	\$ 97.760,78	\$ 100.628,43	\$ 103.580,20
<b>UTILIDAD OPERACIONAL</b>	<b>\$ 36.744,69</b>	<b>\$ 33.674,61</b>	<b>\$ 30.506,60</b>	<b>\$ 27.237,76</b>	<b>\$ 23.865,13</b>
(-) Gastos financieros	\$ 2.560,00	\$ 2.163,38	\$ 1.716,00	\$ 1.211,35	\$ 642,11
<b>UTILIDAD ANTES DE PART. TRABAJ.</b>	<b>\$ 34.184,69</b>	<b>\$ 31.511,23</b>	<b>\$ 28.790,60</b>	<b>\$ 26.026,41</b>	<b>\$ 23.223,02</b>
(-) 15% Part. Trabj y Empl.	\$ 5.127,70	\$ 4.726,68	\$ 4.318,59	\$ 3.903,96	\$ 3.483,45
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>\$ 29.056,98</b>	<b>\$ 26.784,54</b>	<b>\$ 24.472,01</b>	<b>\$ 22.122,45</b>	<b>\$ 19.739,57</b>
(-) 25% Imp. Renta	\$ 7.264,25	\$ 6.696,14	\$ 6.118,00	\$ 5.530,61	\$ 4.934,89
<b>UTILIDAD NETA</b>	<b>\$ 21.792,74</b>	<b>\$ 20.088,41</b>	<b>\$ 18.354,01</b>	<b>\$ 16.591,84</b>	<b>\$ 14.804,68</b>

Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón

Tabla 51 Flujo de Caja

FLUJO NETO DE EFECTIVO		PROYECCIÓN				
	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<b>1. INGRESOS</b>						
Ventas		\$ 151.200,00	\$ 151.487,28	\$ 151.775,11	\$ 152.063,48	\$ 152.352,40
<b>COSTO DE VENTAS</b>						
(-) Costo total		\$ 22.187,00	\$ 22.837,82	\$ 23.507,73	\$ 24.197,29	\$ 24.907,08
<b>UTILIDAD BRUTA EN VENTAS</b>		<b>\$ 129.013,00</b>	<b>\$ 128.649,46</b>	<b>\$ 128.267,38</b>	<b>\$ 127.866,19</b>	<b>\$ 127.445,32</b>
<b>COSTOS OPERATIVOS</b>						
(-) Gastos Administrativos		\$ 92.268,31	\$ 94.974,85	\$ 97.760,78	\$ 100.628,43	\$ 103.580,20
<b>UTILIDAD OPERACIONAL</b>		<b>\$ 36.744,69</b>	<b>\$ 33.674,61</b>	<b>\$ 30.506,60</b>	<b>\$ 27.237,76</b>	<b>\$ 23.865,13</b>
(-) Gastos financieros		\$ 2.560,00	\$ 2.163,38	\$ 1.716,00	\$ 1.211,35	\$ 642,11
<b>UTILIDAD ANTES DE PART. TRABAJ.</b>		<b>\$ 34.184,69</b>	<b>\$ 31.511,23</b>	<b>\$ 28.790,60</b>	<b>\$ 26.026,41</b>	<b>\$ 23.223,02</b>
(-) 15% Part. Trabj y Empl.		\$ 5.127,70	\$ 4.726,68	\$ 4.318,59	\$ 3.903,96	\$ 3.483,45
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS</b>		<b>\$ 29.056,98</b>	<b>\$ 26.784,54</b>	<b>\$ 24.472,01</b>	<b>\$ 22.122,45</b>	<b>\$ 19.739,57</b>
(-) 25% Imp. Renta		\$ 7.264,25	\$ 6.696,14	\$ 6.118,00	\$ 5.530,61	\$ 4.934,89
<b>UTILIDAD NETA</b>		<b>\$ 21.792,74</b>	<b>\$ 20.088,41</b>	<b>\$ 18.354,01</b>	<b>\$ 16.591,84</b>	<b>\$ 14.804,68</b>
INVERSIÓN TOTAL	-\$ 59.425,77					
<b>Inversión Fija</b>	<b>-\$ 20.024,00</b>					
Inversión diferida	-\$ 1.250,00					
<b>Inversión de Capital de trabajo</b>	<b>-\$ 38.151,77</b>					
(+) Depreciaciones		\$ 2.186,03	\$ 2.186,03	\$ 2.186,03	\$ 1.543,05	\$ 1.543,05
(+) Amortizaciones		\$ 250,00	\$ 250,00	\$ 250,00	\$ 250,00	\$ 250,00
<b>FLUJO NETO DE EFECTIVO</b>		<b>\$ 24.228,76</b>	<b>\$ 22.524,43</b>	<b>\$ 20.790,03</b>	<b>\$ 18.384,89</b>	<b>\$ 16.597,73</b>

Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón

### 2.4.7 Evaluación financiera

Para determinar la viabilidad del proyecto se utiliza los siguientes indicadores financieros: Tasa mínima atractiva de retorno (TMAR), Valor Actual Neto (VAN), Tasa interna de retorno (TIR), periodo de recuperación y costo beneficio. De lo cual, se aprecia que es factible para la puesta en marcha al tener una atractiva utilidad.

**Tabla 52 TMAR**

DESCRIPCIÓN	MONTO INVERTIDO	PORCENTAJE	TASA DE INTERÉS SIN RIESGO	TASA DE INTERÉS CON RIESGO	TMAR
CAPITAL PROPIO	\$ 39.425,77	0,66			
CAPITAL FINANCIADO	\$ 20.000,00	0,34	5,75%	8,71%	14%
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 59.425,77</b>	<b>1,00</b>	<b>5,75%</b>	<b>8,71%</b>	<b>14%</b>

Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón

Para el cálculo del Valor Actual neto se utiliza la siguiente fórmula:

$$VAN = -I_0 + \sum_{t=1}^n \frac{Flujo\ Anual}{(1 + Tasa)^t}$$

**Tabla 53 VAN**

DESCRIPCIÓN	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	VAN
Inversión	-59.425,77						
Flujo Neto de efectivo		\$ 24.228,76	\$ 22.524,43	\$ 20.790,03	\$ 18.384,89	\$ 16.597,73	
(1+i) <sup>n</sup>		1,14	1,31	1,50	1,72	1,96	
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 21.167,89</b>	<b>\$ 17.192,79</b>	<b>\$ 13.864,17</b>	<b>\$ 10.711,39</b>	<b>\$ 8.448,51</b>	

Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón

Considerando el criterio de la TIR que indica cuando el VAN se hace cero, se aplica la siguiente fórmula:

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

**Tabla 54 TIR**

<b>Inversión</b>	<b>-59.425,77</b>
Año 1	24.228,76
Año 2	22.524,43
Año 3	20.790,03
Año 4	18.384,89
Año 5	16.597,73
<b>TIR</b>	<b>23%</b>

Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón

El cálculo del costo beneficio utiliza el criterio del Valor Neto Actual con los flujos de caja proyectados.

**Tabla 55 VNA**

<b>Flujo Neto de Caja</b>	
Año 1	24.228,76
Año 2	22.524,43
Año 3	20.790,03
Año 4	18.384,89
Año 5	16.597,73
<b>VNA</b>	<b>71.385</b>

Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón

La relación de B/C de un proyecto de inversión está dada por el cociente del Valor Neto Actual y el valor de la Inversión.

$$B/C = \frac{VAN}{VAP}$$

**Tabla 56 Costo Beneficio**

<b>Costo Beneficio</b>	VNA	71.385
	INVERSIÓN	59.426
	C/B	1,2
		0,2

**Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón**

El periodo de recuperación se obtiene aplicando la siguiente fórmula:

$$\text{Período de Payback} = \left[ \frac{\text{Período último con Flujo Acumulado Negativo}}{\text{Acumulado Negativo}} \right] + \left[ \frac{\text{Valor absoluto del último Flujo acumulado negativo}}{\text{Valor del Flujo de Caja en el siguiente período}} \right]$$

**Tabla 57 Periodo de Recuperación**

DESCRIPCIÓN	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Inversión	-\$ 59.425,77					
Flujo Neto de efectivo		\$ 24.228,76	\$ 22.524,43	\$ 20.790,03	\$ 18.384,89	\$ 16.597,73
(1+i) <sup>n</sup>		1,14	1,31	1,50	1,72	1,96
<b>TOTAL</b>	-\$ 59.425,77	\$ 21.167,89	\$ 17.192,79	\$ 13.864,17	\$ 10.711,39	\$ 8.448,51
<b>Flujo Acumulado</b>	-\$ 59.425,77	-\$ 38.257,88	-\$ 21.065,09	-\$ 7.200,92	\$ 3.510,48	\$ 11.958,98

AÑOS	MESES	DIAS
3	5	20

**Elaborado por: Silvia Rosario Chuquimarca Baldeón**

## 2.5 Proceso Legal

El proceso legal para la apertura de la casa hogar del día debe cumplir con los siguientes requisitos, de acuerdo a lo establecido en el Ministerio de Salud Pública, de la Dirección Provincial de Pichincha, donde se indica:

- Solicitud para permiso de funcionamiento.
- Planilla de Inspección
- Copia del RUC del establecimiento
- Copias de la Cédula y Certificado de Votación del propietario o representante legal
- Copia de Autorización de Funcionamiento emitido por la Dirección Provincial INFA Pichincha

- Copia del título del médico responsable (Registrados en el Ministerio de Salud Pública)
- Copia del registro del título en la SENESCYT
- Copia de certificado de salud ocupacional emitido por los centros de salud del Ministerio de Salud (el certificado de salud tiene validez por 1 año desde su emisión)
- Certificado del curso de manipulación de alimentos (para el personal de cocina – si aplica)
- Permiso de Bomberos (Zona Rural) / Licencia Metropolitana Única de Funcionamiento (Distrito Metropolitano de Quito) (Ecuador, Ministerio de Salud Pública, 2012)

## **2.6 Proceso de impacto ambiental y social**

Se debe indicar que la prestación del servicio no tiene impacto ambiental, puesto que el cuidado temporal al adulto mayor no genera desperdicios que deban ser tratados para eliminarlos al ambiente.

Sin embargo en el aspecto social, se debe resaltar que aporta a lo establecido por el Buen Vivir, la Constitución de la República y la Ley del Adulto Mayor, al ofrecer un servicio de calidad para la comunidad del Cantón Rumiñahui.

## Conclusiones

- Al realizar el análisis macro ambiente y microambiente del entorno que rodea al servicio, permite determinar los beneficios que puedan obtenerse con la implementación de este proyecto, es así permite conocer el comportamiento del mercado objetivo para la determinación de los clientes potenciales.
- La estructuración de los procesos definidos para el plan de negocio se pueden definir la estructura organizacional, recursos físicos, humanos y tecnológicos, con lo cual se puede llevar a determinar la capacidad productiva de la casa hogar del día, de esta manera se cuantificó lo anterior, obteniendo como resultado que es factible la puesta en marcha del negocio para la viabilidad del emprendimiento.



## **Recomendaciones**

- Es importante la información que proporciona la investigación de mercado, por lo tanto se recomienda que una vez puesto en marcha el negocio se pueda realizar una encuesta de satisfacción del servicio que permita determinar acciones de mejora para la misma.
- Los recursos plasmados en el desarrollo del plan de negocio deben ser considerados para ofrecer un servicio de calidad y oportuno de esta manera posicionar al servicio como el mejor.

## Referencias Bibliográficas y Documentales

Balanko-Dickson, G. (2008). *Cómo preparar un plan de negocios exitoso*. México: McGraw-Hill Interamericana.

Calle, C., & Guillen, L. (14 de Agosto de 2010). *Proyecto de Inversión empresarial guardería de ancianos "Jardines Años Dorados"*. Recuperado el 14 de Agosto de 2017, de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1368/14/UPS-CT002233.pdf>

Castro, F. (2003). *Guía técnica institucional para elaborar un plan de negocios*. Bogotá: Politécnico Grancolombiano.

Cegarra, J. (2012). *Los métodos de investigación*. Madrid: Díaz de Santos.

Córdoba, G. (2004). *El cuestionario. Recomendaciones metodológicas para el diseño de un cuestionario*. México: Limusa.

Corporación Smartdraw. (12 de Agosto de 2017). *Símbolos de diagrama de flujo*. Recuperado el 30 de Agosto de 2017, de <https://www.smartdraw.com/flowchart/simbolos-de-diagramas-de-flujo.htm>

Droznes, L. (2005). *Manual para un plan de negocios*. Buenos Aires, Argentina: Autodesarrollo.

Ecuador, Asamblea Consituyente. (20 de octubre de 2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Recuperado el 2 de Febrero de 2018, de Registro Oficial N° 449 : [http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion\\_de\\_bolsillo.pdf](http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf)

Ecuador, Banco Central del Ecuador. (2 de Febrero de 2017). *Deuda país*. Recuperado el 2 de Febrero de 2018, de [https://contenido.bce.fin.ec/resumen\\_ticker.php?ticker\\_value=deuda\\_pib](https://contenido.bce.fin.ec/resumen_ticker.php?ticker_value=deuda_pib)

Ecuador, Congreso Nacional . (13 de Octubre de 2006). *Ley Orgánica de Protección Prioritaria de los Derechos de las Personas Adultas Mayores*. Recuperado el 22 de Agosto de 2017, de Registro oficial N.376 del 13 de Octubre de 2006: <http://ppless.asambleanacional.gob.ec/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/93eea2b4->

b8b8-47f4-a288-

4fc118497e4d/Proyecto%20de%20Ley%20Org%C3%A1nica%20de%20Protecci%C3%B3n%20Prioritaria%20de%20los%20Derechos%20de%20las%20Personas%20Adultas%20Mayores%20Tr.%20

Ecuador, Gobierno de la Provincia de Pichincha. (12 de Agosto de 2010). *Caracterización cantonal*. Recuperado el 12 de Agosto de 2017, de [http://www.pichincha.gob.ec/phocadownload/pgd/2carcantyparr/7rumin/114\\_cantonruminahui.pdf](http://www.pichincha.gob.ec/phocadownload/pgd/2carcantyparr/7rumin/114_cantonruminahui.pdf)

Ecuador, Ilustre Municipio del Cantón Rumiñahui. (29 de Agosto de 2010). *Plan de Ordenamiento Territorial Cantón Rumiñahui*. Recuperado el 29 de Agosto de 2017, de [www.ruminahui.gob.ec/index.php?option=com\\_phocadownload...](http://www.ruminahui.gob.ec/index.php?option=com_phocadownload...)

Ecuador, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (23 de Agosto de 2017). *Programa del adulto mayor*. Recuperado el 23 de Agosto de 2017, de <https://www.iess.gob.ec/es/web/pensionados/programa-del-adulto-mayor>

Ecuador, Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2 de Febrero de 2017). *Encuesta de Estratificación del Nivel Socioeconómico*. Recuperado el 2 de Febrero de 2018, de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/encuesta-de-estratificacion-del-nivel-socioeconomico/>

Ecuador, Ministerio de Economía y Finanzas. (2017). *Aclaración sobre deuda del Estado al IESS*. Recuperado el 2 de Febrero de 2018, de <http://www.finanzas.gob.ec/aclaracion-sobre-deuda-del-estado-al-iess/>

Ecuador, Ministerio de Salud Pública. (23 de Agosto de 2012). *Requisitos para establecimientos nuevos*. Recuperado el 23 de Agosto de 2017, de [http://instituciones.msp.gob.ec/dps/pichincha/images/stories/requisitos\\_nuevos\\_2012\\_revisado1\\_final1.pdf](http://instituciones.msp.gob.ec/dps/pichincha/images/stories/requisitos_nuevos_2012_revisado1_final1.pdf)

Ecuador, Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo . (17 de Febrero de 2013). *Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017*. Recuperado el 23 de Agosto de 2017, de [https://www.unicef.org/ecuador/Plan\\_Nacional\\_Buen\\_Vivir\\_2013-2017.pdf](https://www.unicef.org/ecuador/Plan_Nacional_Buen_Vivir_2013-2017.pdf)

Ecuador, Secretaría Técnica Toda una Vida. (2 de Febrero de 2017). *Antecedentes, Situación Actual, Marco Conceptual*. Recuperado el 2 de Febrero de 2017, de <http://www.todaunavida.gob.ec/antecedentes-situacion-actual-marco-conceptual/>

Ecuador, Servicio de Rentas Internas . (2 de Febrero de 2018). *Impuesto a la Renta para el 2018*. Recuperado el 2 de Febrero de 2018, de <http://www.sri.gob.ec/web/guest/detalle-noticias?idnoticia=520>

Gómez, W. (2012). *Prácticas empresariales*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Google Maps. (12 de Agosto de 2017). *Sector El Colibri*. Recuperado el 12 de Agosto de 2017, de <https://www.google.com.ec/maps/place/Hostal+Humming+Bird+Ecuador+-+El+Colibr%C3%AD/@-0.3319561,-78.4366035,18.25z/data=!4m5!3m4!1s0x91d5bcfde4abea67:0xcc6c755ab4675e8c!8m2!3d-0.3313395!4d-78.4351408?dcr=0>

Haro, R., & Díaz, J. (2017). *Dirección financiera: inversión*. España: Universidad de Almería.

Holguín, S. (13 de Enero de 2012). *Investigación de las actividades físicas y recreacionales de los adultos mayores para el plan de negocios de un centro recreacional*. Recuperado el 13 de Agosto de 2017, de [http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/1274/1/tesis\\_SOLANGE\\_HOLGUIN\\_FINAL%20%281%29.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/1274/1/tesis_SOLANGE_HOLGUIN_FINAL%20%281%29.pdf)

Merino, M., Pintado, T., Sánchez, J., & Grande, I. (2015). *Introducción a la investigación de mercados*. Madrid: Esic.

Ollé, M., Planellas, M., Molina, J., Torres, D., & Joan, A. (2007). *El plan de empresa. Como planificar la creación de una empresa*. Barcelona: Macombo.

Peña, J., Macías, N., & Morales, F. (2011). *Manual de práctica básica del adulto mayor (2a. ed.)*. México: El Manual Moderno.

Tokan, B. (2016). *El plan de negocios perfecto: que se gana el corazón de los inversionistas*. Estados Unidos: Babelcube Inc.

Torres, J. (2015). *Proyectos de negocios: método práctico para emprendedores*. Santiago de Chile: Universidad de Santiago de Chile.

Zorita, E. (2015). *Plan de Negocio*. Madrid: Esic.

**Anexos**

## Anexo 1 Formato de Encuesta



### PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA CASA HOGAR DEL DÍA PARA EL ADULTO MAYOR, PROVINCIA PICHINCHA, CANTÓN RUMIÑAHUI, PARROQUIA SANGOLQUÍ.

#### A. OBJETIVO

Conocer información relevante para determinar la factibilidad de emprender la creación de una casa hogar del día para el adulto mayor, siendo importante conocer su opinión, por lo que se solicita contestar las siguientes preguntas:

#### B. DATOS DEL ENCUESTADO

1. Género: Masculino: \_\_\_\_\_ Femenino: \_\_\_\_\_
2. Ocupación: Empleado público: \_\_\_\_\_  
Empleado privado: \_\_\_\_\_  
  
Actividad independiente: \_\_\_\_\_  
Jubilado: \_\_\_\_\_

#### C. CASA HOGAR DEL DÍA PARA EL ADULTO MAYOR

3. ¿Dentro de su núcleo familiar tiene por lo menos un adulto mayor?  
Si: \_\_\_\_\_  
No: \_\_\_\_\_

Si su respuesta fue afirmativa, prosiga con la encuesta en el caso contrario muchas gracias por su ayuda.

4. ¿Quién se encarga del cuidado del adulto mayor en su hogar?

Familiar: \_\_\_\_\_

Empleada doméstica: \_\_\_\_\_

Ninguna persona: \_\_\_\_\_

Otro (especifique) \_\_\_\_\_

5. ¿Qué tiempo le dedica la persona que lo cuida al adulto mayor en su hogar, si fuese el caso de existir una persona responsable de su cuidado?

Menos de 1 hora: \_\_\_\_\_

De 1 a 4 horas: \_\_\_\_\_

De 4 a 8 horas: \_\_\_\_\_

Otro (especifique) \_\_\_\_\_

6. ¿Cree que el adulto mayor de su entorno familiar necesita cuidados especializados?

Si: \_\_\_\_\_

No: \_\_\_\_\_

7. ¿El adulto mayor de su entorno familiar frecuenta lugares destinados para mejorar su salud física y emocional?

Si: \_\_\_\_\_

No: \_\_\_\_\_

8. ¿Le gustaría contar con un servicio de cuidado para el adulto mayor que le permita regresar a su hogar diariamente?

Si: \_\_\_\_\_

No: \_\_\_\_\_

9. ¿El adulto mayor que se encuentra a su cargo posee ingresos económicos propios, como jubilación o montepío?



Si: \_\_\_\_\_

No: \_\_\_\_\_

10. ¿Cree usted que el adulto mayor a su cargo estaría dispuesto a asistir a una casa hogar del día?

Si: \_\_\_\_\_

No: \_\_\_\_\_

11. ¿De los siguientes horarios cual estaría dispuesto acceder para el cuidado del adulto mayor en la casa hogar del día?

07h00 a 13h00: \_\_\_\_\_

07h00 a 15h00: \_\_\_\_\_

07h00 a 17h00: \_\_\_\_\_

12. ¿De los siguientes servicios, señale los que debe ofrecer la casa hogar del día?

Alimentación personalizada: \_\_\_\_\_

Actividades culturales y recreativas: \_\_\_\_\_

Transporte: \_\_\_\_\_

Atención médica: \_\_\_\_\_

Terapia ocupacional: \_\_\_\_\_

Otro: \_\_\_\_\_

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

Anexo 2 Propuestas de Logotipos



## Anexo 3 Papelería



Dirección: Sangolquí, Sector El Choclo.  
Teléfono: 2334345



## FACTURA

C.U.I.T.: xx-xxxxxxx-xx  
Ingresos Brutos: xxx-xxxx-x  
Inicio de Actividades: xxx/xxx

dia	mes	año

## Responsable Monotributo

Sr./es.: _____			
Domicilio: _____		Localidad: _____	
I.V.A.	Resp. Inscip. <input type="checkbox"/> Exento <input type="checkbox"/>	Resp. Monotrib. <input type="checkbox"/> Cons. Final <input type="checkbox"/>	C.U.I.T.: _____
Condiciones de venta		Contado <input type="checkbox"/> Cta. Cte. <input type="checkbox"/>	Remito Nro.: _____
Cant.	Detalle	P. Unitario	Importe
<b>TOTAL \$</b>			

Del Paraná Servicios Gráficos de Domingo Basilio  
Ituzaingo 1023 • Rosario • Tel.: (0341) 4829980  
C.U.I.T.: 20-12357404-5 • Hab. Munic. N°: 1004292

Nros. 0001-000xxxx al 0001-000xxxx  
Impresión "Fecha"

original blanco  
duplicado color



Dirección: Sangolquí, Sector El Choclo.  
Teléfono: 2334345



## CASA HOGAR DEL DÍA

### FICHA DE IDENTIFICACIÓN

**NOMBRE DEL ADULTO MAYOR**

**M**

**F**

**EDAD**

**FECHA DE NACIMIENTO**





**PADECIMIENTOS**

**MEDICAMENTOS**



**ALÉRGICO A**

**TIPO DE SANGRE**



**SEGURO MÉDICO**

**SEGURO MÉDICO**

**SEGURO MÉDICO**



**NOMBRE REPRESENTANTE**

**OCUPACIÓN**



**DIRECCIÓN**

**DOMICILIO**

**TELÉFONO DE EMERGENCIA**



**FECHA**



**CASA HOGAR DEL DÍA  
CASA TERNURA**

1. ESPAÑOLA  
ESPAÑOLA  
2. PERE NAVARRO  
3. 01-01-???? ESPAÑA  
4a. 02-11-2004 4b. 02-11-2014 4c. 99-00



**01234567-x 9. 8**



## Ficha Médica

Nombre Completo

Domicilio

Teléfono  Fecha de Nacimiento  /  /  Rut  -

### Antecedentes médicos

Sistema de salud:  **Isapre**   **Fonasa**  **Particular**  **Fuerzas Armadas**

Médico que lo atiende

En que teléfonos se puede ubicar a su médico:

Es alérgico a:  **Medicamentos**  **Alimentos**  **Otros**

*(indique específicamente a que es alérgico)*

Grupo Sanguíneo  Padece alguna Enfermedad crónica

*(Cual)*

Ha padecido enfermedades o Intervenciones quirúrgicas de Relevancia (indique cuales)

Se está efectuando algún Tratamiento médico que Requiera de cuidados (describalo)

Está consumiendo algún Tipo de medicamento (indique cual y su horario)

**Observaciones que desee agregar:**


### Anexo 4 Publicidad



**CASA HOGAR DEL DÍA**  
Dirección: Sangolquí, Sector El Choclo.  
Teléfono: 2334345

FULL NAME  
JOB TITLE

 [inf@casaternura.com](mailto:inf@casaternura.com)

 0999343424


 [www.casaternura.com](http://www.casaternura.com)



Le Estancia de Otoño x

www.casaternura.com

Home Servicios Prestaciones Cuidados y animaciones Contactos Galeria



**El Hogar de La Tercera Edad**

La Estancia de Otoño es un asilo de ancianos en Quito que ofrece una atención geriátrica integral y continua al adulto mayor gracias a un equipo profesional calificado.

Cuidados y animaciones x

www.casaternura.com

Home Servicios Prestaciones Cuidados y animaciones Contactos Galeria

Home » Cuidados y animaciones

## Cuidados y animaciones





**Animaciones, desarrollo psicológico y físico**

Juegos y entretenimientos para estimular la recuperación física y psicológica de nuestros mayores.

**Apoyo y valoración nutricional**

Una comida sana y equilibrada adecuada a las necesidades diarias del adulto mayor, en función de su estado de salud

**Atención médica**

Visitas periódicas de un profesional médico geriátrico

**Cuidado personal**

Apoyar a la persona de 3ra edad en su vida cotidiana: caminar, ir de la cama a una silla, comer, ir al baño, bañarse y vestirse.



**Servicios de enfermería**

Administrar los medicamentos, cuidar de las personas mayores después de recibir el alta del hospital, curar heridas, proporcionar alimentos por medio de sondas, comunicar a los médicos de cabecera cualquier preocupación que pueda haber sobre el estado de salud del paciente.

- + Home
- + Servicios
- + Prestaciones
- + Cuidados y animaciones
- + Contactos
- + Galeria

Buscar aquí



**SERVICIOS COMPLEMENTARIOS**

-  Comida a domicilio
-  Lavandería a domicilio
-  Podología, Peluquería
-  Fisioterapia y Rehabilitación
-  Terapia Ocupacional
-  Atención Psicológica
-  Atención Médica
-  Atención de Enfermería
-  Trabajadora Social
-  Ayudas técnicas y sociales (acompañamiento)
-  Reparación de Averías:  
(Eléctricas, informáticas, electrónicas, fontanería, electrodomésticos,...)
-  Atención Telefónica Personal



Imagen: World Information www.infodiv.es - 401806421

**CASA HOGAR DEL DÍA**  
Dirección: Sangolquí, Sector El Choclo.  
Teléfono: 2334345





DESCRIPCIÓN	INSTITUCIÓN	TRÁMITE A EFECTUARSE	VALOR DE INVERSIÓN	AMORTIZACIÓN
Permiso de funcionamiento	Municipio	Patente Municipal	\$ 100	\$ 20
Permiso de los bomberos	Bomberos	Permiso	\$ 50	\$ 10
Permiso ambiental	Secretaría de Ambiente del Municipio del Distrito Metropolitano Quito	Permiso	\$ 200	\$ 40
Gastos de Constitución	Superintendencia de Compañías	Estatutos	\$ 200	\$ 40
Autorización de funcionamiento	Dirección Provincial INFA Pichincha	Permiso	\$ 50	\$ 10
Aprobación título médico responsable	Ministerio de Salud Pública	Permiso	\$ 50	\$ 10
Abogado	Particular	Tramite	\$ 600	\$ 120
Registro Único de Contribuyentes	SRI	RUC	\$ 0	\$ 0
<b>TOTAL ACTIVOS DIFERIDOS</b>			<b>\$ 1.250</b>	<b>\$ 250</b>

CAPITAL DE TRABAJO	VALOR ANUAL	REQUERIMIENTO TRIMESTRAL
INVENTARIO	\$ 11.760	\$ 3.920
MANO DE OBRA DIRECTA	\$ 69.895	\$ 23.298
COSTOS INDIRECTOS	\$ 32.800	\$ 10.933
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 114.455</b>	<b>\$ 38.152</b>

INVENTARIO					PROYECCION	Indicador de la inflación a Enero 2018					0,19%
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD DE ADULTOS MAYORES	PRECIO PROMEDIO DIARIO	FRECUENCIA SEMANAL	FRECUENCIA MENSUAL	P.TOTAL ANUAL	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	
Insumos de alimentos (Breake mañana, almuerzo, breake tarde)	35	\$ 1,00	\$ 5,00	\$ 20,00	\$ 8.400,00	\$ 8.400,00	\$ 8.415,96	\$ 8.431,95	\$ 8.447,97	\$ 8.464,02	
Materiales didácticos (Programa ocupacional)	35	\$ 0,15	\$ 4,00	\$ 16,00	\$ 1.008,00	\$ 1.008,00	\$ 1.009,92	\$ 1.011,83	\$ 1.013,76	\$ 1.015,68	
Insumos de enfermería	35	\$ 0,20	\$ 5,00	\$ 20,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.683,19	\$ 1.686,39	\$ 1.689,59	\$ 1.692,80	
Insumos peluquería	35	\$ 0,10	\$ 2,00	\$ 8,00	\$ 336,00	\$ 336,00	\$ 336,64	\$ 337,28	\$ 337,92	\$ 338,56	
Insumos podología	35	\$ 0,10	\$ 2,00	\$ 8,00	\$ 336,00	\$ 336,00	\$ 336,64	\$ 337,28	\$ 337,92	\$ 338,56	
<b>TOTAL INVENTARIO</b>		<b>\$ 1,55</b>	<b>\$ 18,00</b>	<b>\$ 72,00</b>	<b>\$ 11.760,00</b>	<b>\$ 11.760,00</b>	<b>\$ 11.782,34</b>	<b>\$ 11.804,73</b>	<b>\$ 11.827,16</b>	<b>\$ 11.849,63</b>	

COSTOS INDIRECTOS				PROYECCIONES				
				PORCENTAJE DE INDICADOR INFLACIONARIO				2,93%
DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	TOTAL ANUAL	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Suministros de oficina	UNIDADES	\$ 23	\$ 175	\$ 175	\$ 180	\$ 185	\$ 190	\$ 196
Suministros de aseo	UNIDADES	\$ 44	\$ 230	\$ 230	\$ 236	\$ 243	\$ 250	\$ 258
Servicios Básicos	MESES	\$ 12	\$ 1.632	\$ 1.632	\$ 1.680	\$ 1.729	\$ 1.780	\$ 1.832
Publicidad	UNIDADES	\$ 3	\$ 1.125	\$ 1.125	\$ 1.158	\$ 1.192	\$ 1.227	\$ 1.263
Arriendo	MESES	\$ 0	\$ 6.900	\$ 6.900	\$ 7.102	\$ 7.311	\$ 7.525	\$ 7.746
Suministros de seguridad	UNIDADES	\$ 15	\$ 306	\$ 306	\$ 315	\$ 324	\$ 334	\$ 344
Mano de Obra Indirecta	UNIDADES	\$ 1	\$ 22.373	\$ 22.373	\$ 23.030	\$ 23.705	\$ 24.401	\$ 25.116
Uniformes	UNIDADES	\$ 9	\$ 60	\$ 60	\$ 62	\$ 64	\$ 65	\$ 67
<b>TOTAL SUMINISTROS</b>			<b>\$ 32.800</b>	<b>\$ 32.800</b>	<b>\$ 33.763</b>	<b>\$ 34.753</b>	<b>\$ 35.772</b>	<b>\$ 36.822</b>

SUMINISTROS DE OFICINA				PROYECCIONES				
				PORCENTAJE DE INDICADOR INFLACIONARIO				2,93%
DESCRIPCIÓN	UNIDADES	PRECIO UNITARIO	TOTAL ANUAL	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Papel Bond	10	\$ 3,50	\$ 35,00	\$ 35,00	\$ 36	\$ 37	\$ 38	\$ 39
Caja de Esferos	5	\$ 1,50	\$ 7,50	\$ 7,50	\$ 8	\$ 8	\$ 8	\$ 8
Factureros (1000 unidades)	1	\$ 22,00	\$ 22,00	\$ 22,00	\$ 23	\$ 23	\$ 24	\$ 25
Ficha de ingreso (100 unidades)	1	\$ 10,00	\$ 10,00	\$ 10,00	\$ 10	\$ 11	\$ 11	\$ 11
Cronogramas (100 unidades)	1	\$ 10,00	\$ 10,00	\$ 10,00	\$ 10	\$ 11	\$ 11	\$ 11
Carnet (30 unidades)	1	\$ 10,00	\$ 10,00	\$ 10,00	\$ 10	\$ 11	\$ 11	\$ 11
Ficha médica (100 unidades)	1	\$ 10,00	\$ 10,00	\$ 10,00	\$ 10	\$ 11	\$ 11	\$ 11
Hojas Membretadas (1000 unidades)	1	\$ 10,00	\$ 10,00	\$ 10,00	\$ 10	\$ 11	\$ 11	\$ 11
Tinta de impresora	2	\$ 30,00	\$ 60,00	\$ 60,00	\$ 62	\$ 64	\$ 65	\$ 67
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>\$ 107,00</b>	<b>\$ 174,50</b>	<b>\$ 174,50</b>	<b>\$ 179,62</b>	<b>\$ 184,89</b>	<b>\$ 190,31</b>	<b>\$ 195,89</b>

SUMINISTROS DE ASEO				PROYECCIONES				
				PORCENTAJE DE INDICADOR INFLACIONARIO				2,93%
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL ANUAL	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Papel Higiénico Industrial	10	\$ 12,00	\$ 120,00	\$ 120,00	\$ 124	\$ 127	\$ 131	\$ 135
Jabón	10	\$ 2,00	\$ 20,00	\$ 20,00	\$ 21	\$ 21	\$ 22	\$ 22
Químicos desinfectantes de pisos	10	\$ 4,50	\$ 45,00	\$ 45,00	\$ 46	\$ 48	\$ 49	\$ 51
Escobas	4	\$ 1,50	\$ 6,00	\$ 6,00	\$ 6	\$ 6	\$ 7	\$ 7
Trapeadores	3	\$ 1,50	\$ 4,50	\$ 4,50	\$ 5	\$ 5	\$ 5	\$ 5
Palas	2	\$ 2,00	\$ 4,00	\$ 4,00	\$ 4	\$ 4	\$ 4	\$ 4
Basureros	5	\$ 6,00	\$ 30,00	\$ 30,00	\$ 31	\$ 32	\$ 33	\$ 34
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>\$ 29,50</b>	<b>\$ 229,50</b>	<b>\$ 229,50</b>	<b>\$ 236,23</b>	<b>\$ 243,16</b>	<b>\$ 250,29</b>	<b>\$ 257,64</b>

SERVICIOS BÁSICOS				PROYECCIONES				
				PORCENTAJE DE INDICADOR INFLACIONARIO				2,93%
DESCRIPCIÓN	MESES DEL AÑO	PAGO MENSUAL	TOTAL ANUAL	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Agua potable	12	\$ 20	\$ 240	\$ 240	\$ 247	\$ 254	\$ 262	\$ 269
Tv Cable	12	\$ 21	\$ 252	\$ 252	\$ 259	\$ 267	\$ 275	\$ 283
Luz	12	\$ 45	\$ 540	\$ 540	\$ 556	\$ 572	\$ 589	\$ 606
Teléfono	12	\$ 25	\$ 300	\$ 300	\$ 309	\$ 318	\$ 327	\$ 337
Internet	12	\$ 25	\$ 300	\$ 300	\$ 309	\$ 318	\$ 327	\$ 337
<b>TOTAL</b>	12	\$ 136	\$ 1.632	\$ 1.632	\$ 1.680	\$ 1.729	\$ 1.780	\$ 1.832

PUBLICIDAD				PROYECCIONES				
				PORCENTAJE DE INDICADOR INFLACIONARIO				2,93%
DESCRIPCIÓN	UNIDADES	PRECIO UNITARIO	TOTAL ANUAL	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Tarjetas de presentación 1000 tarjetas	1	\$ 25	\$ 25	\$ 25	\$ 26	\$ 26	\$ 27	\$ 28
Página Web	1	\$ 1.000	\$ 1.000	\$ 1.000	\$ 1.029	\$ 1.060	\$ 1.091	\$ 1.123
Trípticos (1000 unidades)	1	\$ 100	\$ 100	\$ 100	\$ 103	\$ 106	\$ 109	\$ 112
<b>TOTAL</b>	3	\$ 1.125	\$ 1.125	\$ 1.125	\$ 1.158	\$ 1.192	\$ 1.227	\$ 1.263

ARRIENDO				PROYECCIONES				
				PORCENTAJE DE INDICADOR INFLACIONARIO				2,93%
DESCRIPCIÓN	MESES DEL AÑO	PAGO MENSUAL	TOTAL ANUAL	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Contratación recorrido entrada y salida	12	\$ 175	\$ 2.100	\$ 2.100	\$ 2.162	\$ 2.225	\$ 2.290	\$ 2.357
Local	12	\$ 400	\$ 4.800	\$ 4.941	\$ 5.086	\$ 5.235	\$ 5.388	\$ 5.547
<b>TOTAL</b>		\$ 575	\$ 6.900	\$ 7.041	\$ 7.247	\$ 7.460	\$ 7.679	\$ 7.904

UNIFORMES				PROYECCIONES				
				PORCENTAJE DE INDICADOR INFLACIONARIO				2,93%
DESCRIPCIÓN	UNIDADES	PRECIO UNITARIO	TOTAL ANUAL	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Mandiles enfermeras	3	\$ 10	\$ 30	\$ 30	\$ 31	\$ 32	\$ 33	\$ 34
Camisetas	6	\$ 5	\$ 30	\$ 30	\$ 31	\$ 32	\$ 33	\$ 34
<b>TOTAL</b>	9	\$ 15	\$ 60	\$ 60	\$ 62	\$ 64	\$ 65	\$ 67



SUMINISTROS DE SEGURIDAD				PROYECCIONES				
				PORCENTAJE DE INDICADOR INFLACIONARIO				2,93%
DESCRIPCIÓN	UNIDADES	PRECIO UNITARIO	TOTAL ANUAL	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Extintor	3	\$ 10	\$ 30	\$ 30	\$ 31	\$ 32	\$ 33	\$ 34
Monitoreo Alarma	12	\$ 23	\$ 276	\$ 276	\$ 284	\$ 292	\$ 301	\$ 310
<b>TOTAL</b>	15	<b>\$ 33</b>	<b>\$ 306</b>	<b>\$ 306</b>	<b>\$ 315</b>	<b>\$ 324</b>	<b>\$ 334</b>	<b>\$ 344</b>