

# **CAPÍTULO I**

## **ESTUDIO DE MERCADO**

### **1.1.- ESTUDIO DE MERCADO**

En este capítulo de Estudio de Mercado, se analizarán los factores que determinarán los potenciales clientes para el Centro Gerontológico, para lo cual, es indispensable utilizar herramientas estadísticas, además, de una información real y concisa para visualizar de manera cualitativa y cuantitativa el mercado en el cual se implantará y se atenderá el centro al cuidado del adulto mayor. De manera que se establezca el nicho de mercado al cual se pretende ingresar, los precios del servicio destinados al cuidado de las personas de la tercera edad, incluso las instalaciones óptimas en las que se pretende dar una atención digna a los ancianos.

En base a los Análisis Históricos, Actuales y de Tendencia del mercado, se conocerá los servicios proporcionados por otros centros destinados al cuidado de las personas de la tercera edad, así como también; los proveedores, clientes, competidores, fuerzas demográficas, económicas, tecnológicas, políticas y socioculturales<sup>1</sup>.

Se establecerán además, las estrategias diferenciadoras, con respecto a la competencia, considerando que la satisfacción del cliente es lo primordial en el centro.

---

<sup>1</sup> MARKETING DE SERVICIOS Segunda Edición, Estrategia para turismo, finanzas, salud y comunicación - COBRA MARCOS.

### **1.1.1.- Objetivos del Estudio de Mercado**

- Determinar la potencial demanda para un Centro Gerontológico al cuidado del adulto mayor.
- Conocer la demanda actual y futura.
- Determinar el segmento idóneo en la provincia de Pichincha, en el cual se desarrollará este estudio de factibilidad.
- Identificar el nivel de aceptación y necesidad real de los servicios prestados por el Centro Gerontológico al cuidado del adulto mayor.
- Determinar la ubicación, características, preferencias y motivaciones de consumo de los potenciales clientes y usuarios.
- Conocer la competencia, que se encuentra ubicada y posicionada en la provincia de Pichincha.
- Indagar en los servicios innovadores prestados por los competidores.
- Determinar valores agregados y servicios diferenciadores, para que los clientes, prefieran este Centro Gerontológico.

- Estipular los servicios complementarios que desearían los potenciales clientes en este Centro.
- Estimar el precio del servicio que los potenciales clientes y usuarios estarían dispuestos a pagar por el servicio en el Centro Gerontológico al cuidado de del adulto mayor.

## 1.2.- ESTRUCTURA DEL MERCADO

### 1.2.1.- Análisis Histórico

Los centros encargados del cuidado del adulto mayor, no han gozado de buena imagen, hecho por el cual la existencia de estos centros ha sido reducida. Se puede evidenciar este hecho ya que en la Superintendencia de Compañías se encuentran legalmente constituidas tan solo dos entidades al cuidado de los ancianos respecto a la provincia de Pichincha.

**Tabla No.1: Centros Gerontológicos**

NOMBRE	CIUDAD	DIRECCION	TELEFONO
CECAM CENTRO ESPECIALIZADO DE CUIDADO PARA EL ADULTO MAYOR CIA. LTDA.	QUITO	DE LAS AMAPOLAS N46-139	2433291
LA CASA DE LUSITA CIA. LTDA	QUITO	MAXIMILIANO RODRIGUEZ 363	2655332

FUENTE: [www.supercias.gov.ec](http://www.supercias.gov.ec)

Sin embargo, según información secundaria, mediante guía telefónica y la Dirección Nacional de Gerontología, los Centros Gerontológicos se detallan a continuación:

Tabla No.2: Centros Gerontológicos

CENTROS GERONTOLÓGICOS
NOMBRE DE LA INSTITUCION
Asilo de Ancianos Sor María Troncatti
Casa de Acogida de Ancianos Pedro de Betancourth
Centro Diurno Agua Viva
Centro Diurno Aurora
Hogar Ciudad de la Alegría
Hogar de Ancianos Betavoth
Hogar de Ancianos Bethania
Hogar de Ancianos Catalina Labouré
Hogar de Ancianos Corazón de María
Hogar de Ancianos Divino Niño
Hogar de Ancianos El Belén
Hogar de Ancianos Los Años Dorados
Hogar de Ancianos Ocaso Feliz
Hogar de Ancianos San Joaquín
Hogar de Ancianos San José
Hogar de Ancianos Vida Ascendente
Hogar de la Tercera Edad Los Olivos
Hogar San Vicente de Paúl
Hogar Santa Teresita de Calcuta
Hospital Geriátrico Los Pinos
<b>FUENTE:</b> Dirección Nacional de Gerontología.
<b>ELABORADO POR:</b> Patricia Logroño

Las entidades que velan por el bienestar de los ancianos son; Ministerio de Bienestar Social (MBS)<sup>2</sup>, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS).

### **Ministerio de Bienestar Social:**

El Ministerio de Bienestar Social (MBS), “mediante Acuerdo Ministerial No. 850 del 28 de septiembre de 1984, publicado en el R.O. No. 61 del 8 de

<sup>2</sup> Denominado Ministerio de Bienestar Social (MBS) mediante Registro Oficial No 208 del 12 de junio de 1980 hasta 23 de Agosto de 2007.

noviembre de 1984 se crea la Dirección de Atención Gerontológica”<sup>3</sup>, misma que posteriormente será la encargada de propender con el mejoramiento de las condiciones de vida de las personas de la tercera edad.

### **Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social;**

El IESS, es otra entidad que se preocupa por el bienestar de las personas de la tercera edad, siendo que ellas se encuentren en relación de dependencia o no. “Protege a la población urbana y rural, con relación de dependencia laboral o sin ella, contra las contingencias de enfermedad, maternidad, riesgos del trabajo, discapacidad, cesantía, invalidez, vejez y muerte, en los términos que consagra la Ley de Seguridad Social”<sup>4</sup>.

La idiosincrasia de la mayoría de los ecuatorianos ha determinado que sus familiares que se encuentra en la tercera edad, estén al cuidado de otras personas, sean estas en un centro especializado o enfermeras.

### **1.2.2.- Análisis de la situación actual del mercado**

Actualmente, la imagen de los Centros Gerontológicos ha mejorado, por lo que según, los registros de las bases de datos del Servicio de Rentas Internas (SRI), basados en la denominación del CIU las ACTIVIDADES DE SERVICIOS SOCIALES Y DE SALUD, entidades encargadas a “*Actividades de hospitales generales y especializados: clínicas, dispensarios, asilos, centros de rehabilitación, centros de atención odontológica, incluso hospitales en bases militares, prisiones y otras instituciones sanitarias con servicio de alojamiento cuya función es la*

<sup>3</sup> <http://www.mies.gov.ec/MBS/index.htm>

<sup>4</sup> <http://www.ies.gov.ec/site.php?content=292-quienes-somos>

*atención de pacientes internos que se realiza bajo la supervisión directa de médicos, y comprende servicios de personal médico y paramédico, laboratorios e instalaciones técnicas, incluso servicios de radiología y anestesiología y de otras instalaciones y servicios hospitalarios tales como: comedores y salas de servicio de emergencia”<sup>5</sup>, en cuya actividad se centra el presente proyecto.*

Según lo determina la base de datos del Servicio de Rentas Internas SRI, existen 234 RUC's registrados entre personas naturales<sup>6</sup> y sociedades<sup>7</sup>, los cuales se detallan a continuación, los más reconocidos:

---

<sup>5</sup> [www.sri.gov.ec](http://www.sri.gov.ec) (Registro de bases según número de Ruc's determinados por actividades por tipo de Contribuyente)

<sup>6</sup> **Personas Naturales:** Son las personas físicas, nacionales y extranjeras que realizan actividades económicas.

<sup>7</sup> **Sociedades:** El término sociedad comprende a todas las instituciones del sector público, a las personas jurídicas bajo control de las Superintendencias de Compañías y de Bancos, las organizaciones sin fines de lucro, los fideicomisos mercantiles, las sociedades de hecho y cualquier patrimonio independiente del de sus miembros.

Tabla No.3: Centros Gerontológicos –Base de datos Dirección Nacional de Gerontología

N o.	NOMBRE	DIRECCIÓN	TELÉFO NO	REPRESENTANTE LEGAL	TIPO DE INSTITUCIÓN	SERVICIOS QUE PRESTA
1	HOGAR DE ANCIANOS SAN VICENTE DE PAÚL	CALVARIO 116 Y PADRE SILVIO GRANJA	2395767/ 2394100	SRA. ANGÉLICA TRUJILLO	PRIVADA CON BENEFICIO SOCIAL	RESIDENCIA
2	HOGAR CATALINA LABOURÉ	SAN VICENTE DE PAÚL S/N Y EXPOSICIÓN (LA RECOLETA)	2958047/ 2289155	SOR PIEDAD ROJAS ENCALADA	PRIVADA CON BENEFICIO SOCIAL	RESIDENCIA
3	HOGAR CORAZÓN DE MARÍA	AV. DE LA PRENSA 58360 Y LUÍS TUFÍÑO	2596450/ 2531933	SOR BENITA MAZÓN	PRIVADA CON BENEFICIO SOCIAL	RESIDENCIA
4	ABUELITOS/AS DE LA CALLE	ISABELA LA CATÓLICA Y ALFREDO MENA/Esq.	2523919	SRA.MARCELA BARRANTES	PRIVADA CON BENEFICIO SOCIAL	TALLERES OCUPACIONALES, RECREATIVOS, CULTURALES
5	HOGAR DE ANCIANOS LA DOLOROSA	VÍA PUEMBO Km. 22 BARRIO CHICHE	2391475	DR. CARLOS BARRAGÁN	PRIVADA	RESIDENCIA
6	HOGAR DE ANCIANOS EL PARAÍSO	AV. 13 DE JUNIO 922 Y ARAPA/SAN ANTONIO	2395588	SRA. PATRICIA ORTIZ	PRIVADA	RESIDENCIA
7	HOGAR LA PAZ	TUMBACO BARRIO BUENA ESPERANZA/PJ DE LA CARIDAD	22372896	HNA. THEYAMA GEORGE	PRIVADA CON BENEFICIO SOCIAL	RESIDENCIA
8	HOGAR LA ESPERANZA DE LAS FUERZAS ARMADAS	URB. AURELIO NARANJO-PELILEO S/N SANGOLQUÍ	2861304	TELLO CORONEL PABLO ARMANDO	FUERZAS ARMADAS	RESIDENCIA/DIURNO
9	HOGAR DE ANCIANOS OCASO FELIZ	BARRIO CHAUPIMOLINO URB. EL JARDÍN	2381295/ 2380065	SRA. MARÍA TERESA DUQUE	PRIVADA CON BENEFICIO SOCIAL	RESIDENCIA
10	CENTRO DIURNO DEL ADULTO MAYOR NUEVA ESPERANZA	COTOCOLLAO JOHN F. KENNEDY No. 70-180	2496627/ 2492198	LCDA. MONICA HERRERA	PRIVADA	DIURNO
11	HOGAR DE LA TERCERA EDAD LOS OLIVOS	CALLE PORFIRIO ROMERO OE1139 Y 10 DE AGOSTO	2408884	DR.PATRICIO DELGADO	PRIVADA	RESIDENCIA
12	CENTRO DIURNO NUEVO AMANECER	PARROQUIA SANTA PRISCA CALLE LAS CASAS No. 0e1-55 Y AV. 10 DE AGOSTO	2563094/ 2563842	LCDA. JESSICA ASCÁZUBI	PRIVADA	DIURNO
13	HOGAR CRISTO REY	BARRIO SAN ROQUE, CUMBAYA	2891293	NULL	NULL	NULL
14	UNIDAD GERIÁTRICA LA VICTORIA	LA ISLA 533 Y SELVA ALEGRE	s/n	DR. BLAS ARGÜELLO PAREDES	PRIVADA	RESIDENCIA
15	ANCIANATO FELIZ HOGAR	CARAPUNGO 3RA ETAPA SÚPER MANZANA C	2424935/ 2425078	DR.PABLO HIDALGO NIETO	PRIVADA	RESIDENCIA
16	CENTRO DE LA EXPERIENCIA DEL ADULTO MAYOR	GARCÍA MORENO No. S334 Y LOJA	2282886/ 2281420	DR. ALBERTO PAZ	MUNICIPAL CON BENEFICIO SOCIAL	TALLERES EDUCATIVOS,

						CULTURALES RECREATIVOS
17	CENTRO GERONTOLÓGICO GNDH	URBANIZACIÓN CEF CALEY CALEI CASA 21 URBANIZACIÓN PRIMAVERA TUMACO	28488	DR. FRANCISCA FRADA	FRADA	RESIDENCIA URNO DURO
18	HOGAR SUCÉ	GAVALSIN ESQUINA Y EL RÍO TUMACO	23024	H. MARY TOLOS FERNÁNDEZ	FRADA DE ASISTENCIA ESCOLAR	RESIDENCIA
19	CENTRO DE ENFERMEDADES SAGRO CORPORACIÓN DE ES.S	CIUDAD ARGELIA CENTRAL, CALLE GILLANESSY CALIMA	267624	PAPE JAMERBAO DÍEZ	FRADA DE ASISTENCIA ESCOLAR	DURO
20	HOGAR DE ENFERMEDADES EFIANA	PANAMERICANA NOROCCIDENTAL VIA CALIFORNIA ENTRE LLANOS Y COYLLAND GRANDE	282830	DR. MIRA LAURA GONZÁLEZ	FRADA DE ASISTENCIA ESCOLAR	RESIDENCIA
21	HOGAR GERIÁTRICO PENITENCIARIO CIUDAD DE LA ALFALFA	CALLE HERMAN GUMINER S/N CALLE CIUDAD DE ALOX	262725 263229	SRA. CECILIA DE PAZ	FRADA	RESIDENCIA URNA
22	ANEXO FELIZ HOGAR HANS NEL STAEITER FOOTBALL CLUB QUINCE	TERCERA ETAPA SUR MANZANA CARRIZO CORRUGADO	24285 24308	LIC. AMÓNICA ARELANO	FRADA DE ASISTENCIA ESCOLAR	RESIDENCIA AMBULATORIA
23	HOGAR DE ENFERMEDADES ASCENDENTE	JOQUIN MANGUEN 6221 ENTRE JUN BERZUELA Y JUN DE SELZOR GELÉN	24779	DR. FABIO TORES	FRADA	RESIDENCIA
24	HOGAR DE ENFERMEDADES RAFAEL	A. EL PROFESOR 106 SAN RAFAEL	281864	DR. S. S. S. S. S. ENRIQUEZ QUROGA	FRADA	RESIDENCIA
25	HOGAR DE ENFERMEDADES VILCABAMBA	A. EL PROFESOR 47 SAN RAFAEL	28173	LIC. A. H. D. M. E. C. B.	FRADA	RESIDENCIA
26	CENTRO HOGAR DE ENFERMEDADES NUEVA VIDA	A. EL PROFESOR Y CALE AMBATO S/N SANGOLÍ	231971	DR. JOSÉ ALFREDO MURÁEZ	FRADA	RESIDENCIA
27	CENTRO GERONTOLÓGICO HOGAR DE ENFERMEDADES FERNANDO	A. M. GALAN 546	22067	DR. NELSON BORJA	FRADA	RESIDENCIA
28	CORPORACIÓN GERONTOLÓGICA HOGAR JOQUIN	CALLE S. N. C. S. Y S. N. M. C. S. L. O. E. 24 S. N. C. M. I. O. 2 CALIFORNIA	28324	LIC. CECILIA FREIRE	FRADA	RESIDENCIA DURO
29	FUNDACIÓN M. G. S. BENEFICENCIA DE ENFERMEDADES CURABLES	PASA EN VÍA COTACACHI Y JARÓN	26274 26365	SRA. GAISAMIDA DEFRANCO	FRADA	HOSPITALIZACIÓN DURO
30	HOGAR DE ENFERMEDADES AVARICER	BARRIO CALLES 2 LO EN 8 CALIFORNIA	26497 28332	DR. CESAR HURTADO	FRADA	RESIDENCIA DURO



3 1	HOGAR DE VIDA	CIUDAD DE NIÑOS Y FUNDACIÓN PARROQUIA COMODO	231034/ 23042	ECOVISOR FLORES	MUNICIPAL CON BENEFICO SOCIAL	RESIDENCIA
3 2	HOGAR DE ANCIANOS SIN JOSÉ	A/TENIENTE LUGO CRIZSINGESA CIUDAD LA AVA LA FA	266509	HABLANCA FEÑATEL	PRIVADA BENEFICO SOCIAL	RESIDENCIA
3 3	FUNDACIÓN DE REFUGIO MILITE	CALEVAI DE HDALGO SINVA/ MILITE ÁLVAREZ	262316	LIC ROSARIO GÓMEZ	PRIVADA	ALBERGUE/ CONSULTA EXTERNA
3 4	HOGAR DE ANCIANOS NUESTROS SEÑORES DE LAS LAJAS	PEDE DE ALFAROS 30 YA ONS DE ANGILO	266087	DR ARTURO GALARDO	PRIVADA	RESIDENCIA
3 5	HOGAR DE ANCIANOS COPTICOS DE NIEVE	CALERIOPTASSIN RAFAEL	26135/ 23042	SR ANGELEVA/	PRIVADA	PSQUIATRIA
3 6	HOGAR DE LOS SEÑORES DE JESÚS	COMODO/ ILAÓ 8 ANTERA TRANSFERIA No. 389	23616/ 23039	SRA JANEH CEVALOS	PRIVADA	RESIDENCIA
3 7	CENTRO DE CUIDADOS PARA EL ADULTO MAYOR BELLO AMBIENTE	AUTOPAL RUMAHU, RUBIENE3 RUBIOBANCOS	230228	NULL	PRIVADA	RESIDENCIA
3 8	CASA DE CARIQUIERDO VIEJO	URB SAN ANTONIO ASAZUB 30 COMODO	234019	DRA GRACEBODA	PRIVADA	RESIDENCIA
3 9	HOGAR PARA	CARLOS 26 YA/ EL INCA	366814	NO FUNDADA AHÍ	PRIVADA	RESIDENCIA
4 0	LOS NUEVOS ANCIANOS RESIDENCIA	NUVEVE OCTUBRE 225 Y CARRIÓN	256275	SRA MERITSA FRANCOLESEN	PRIVADA	RESIDENCIA
4 1	HOGAR SIN GARCIA DE LOQUA	A/GRAL INTAGY GALACEO CASAPAMBA	26287	ING JOSÉ ZÚÑIGA	PRIVADA CON BENEFICO SOCIAL	RESIDENCIA
4 2	HOGAR DE ANCIANOS TABACUNDO	CALEFFILENO 0303 02 Y CARLOS LUIS ESPINOZA	26676/ 26685	SRA MERCELA MANTILLA	PRIVADA	RESIDENCIA
4 3	HOGAR DE ANCIANOS SIN PEDRO DE CAYAMBÉ	FOCALURIE 43 Y 23 DE JULIO	260183	LCDA LAURA NÁVAEZ	PRIVADA CON BENEFICO SOCIAL	RESIDENCIA
4 4	ALBERGUE SIN UN DE DCS	TUMESQUE 68 Y BAHIA DE CARÁQUEZ	28352/ 28472	HN OFRANISCO JAMERVALENA	PRIVADA DE ASISTENCIA SOCIAL	ALBERGUE
4 5	HOSPITAL DE ATENCIÓN INTEGRAL AL ADULTO MAYOR	ÁNGEL LUDEÑAN 115 Y PEDRO ALVARADO	29120/ 29380	DR LUIS EDUARDO VEA	PÚBLICA	ATENCIÓN MÉDICA Y HOSPITALARIA
4 6	INSTITUCIÓN PSQUIÁTRICA SIN GARCIA DE LOQUA	A/ MANUEL GARCIA DE GALARZAS N/ LA MITAD DEL MUNDO	29080/ 29235	HN ALEJANDRO IRAZABAL	PRIVADA	ATENCIÓN PSQUIÁTRICA
4 7	CENTRO DE PERSONAS SIN UN DE DCS	SECTOR LA AGUACA CALLES UNLANE DECS PRIMERA	28119/ 28249	HN ANDRÉS GARCÍA	PRIVADA	ATENCIÓN PSQUIÁTRICA

		TRANSFERENCIA SIN RAZÓN				
48	HOGAR DE ANCIANOS SELSON	EL CNE LOE 2 Y SAN JUAN DE LOS VALES	sin	SRA EDUARDO VELOZ	FRADA	NUL
49	HOGAR DE LA VIDA	ASAZUB 30 TOLUCA VALE	sin	SRA GABRIELA	FRADA	NUL
50	HOGAR EL PARAISO	STARCS 45 Y EL TORO LOS AGUADOS CENTRO	sin	SRA DRA VIVIAN ANDRUE	FRADA	NUL
51	CASA DE EDUCACIÓN SIGRACOS CORAZONES	ABONCALERÓN 142 Y EL GORRAL SUR	sin	SRA BARRERA GONZALEZ	FRADA	NUL
52	LOS ANGELES DE ORO	CALE 103 Y 19 LA ARMENIA SUR	sin	SRA NEDIA MORCOSO	FRADA	NUL
53	FUNDACIÓN HUMANITARIA FORO Y CLUB QUINCE SUR	CALE 11 Y 15 VACAR CORRUGO	sin	SRA JESÚS GONZALEZ	FRADA	NUL
54	HOGAR NUEVO AMNEER	LAS CASAS 15 Y 10 DE AGUADO	sin	SRA JESSICA ASAZUB	FRADA	NUL
55	CENTRO DE EDUCACIÓN ADULTA MAOR	MOR 16 16 Y TOLUCA	sin	SRA GARCÍA	FRADA	NUL
56	CENTRO DE EDUCACIÓN PARA ADULTOS	URB LOS ARUPOS CALE 11 Y 15 SUR	sin	SRA ROSA MARY AGUIA	FRADA	NUL
57	CENTRO NEGRAL NUEVA ESPERANZA	JON FERNANDEZ 18 Y P. HOGADO	sin	SRA LUIS SÁNCHEZ	FRADA	NUL
58	HOGAR DE ANCIANOS NUESTRA SRA DE LAS LAJAS	HUACAPUS 45 Y CORRAL 3 P. SUR	sin	SRA ELIN MARÍNEZ	FRADA	NUL
59	LEGUEYME	ANDES 14 Y A/ NORCENTRO	sin	SRA MARCO ANTONIO DÍAZ	FRADA	NUL
60	CASA DE GRADUADOS MAOR LOS ABUELOS	18 DE SEPTIEMBRE Y FÉREZ GUERRERO	sin	SRA AMPARO CEGAS	FRADA	NUL
61	CASA DEL STA	MARILIANO RODRÍGUEZ 213 Y CESA	sin	SRA VICENIA MORA	FRADA	NUL
62	HOGAR DE ANCIANOS VIRGEN DE LOS NE	TNE ORIZ 245 Y ANTONIO RODRÍGUEZ SUR	sin	SRA NORMA MAÑAY	FRADA	NUL
63	CENTRO DE EDUCACIÓN DE ADULTO MAOR	AVILA OVA AL TINGO LOS TUCANES No 15	28620	ING MARIO GARCÍA GONZALEZ	FRADA	NUL

FUENTE: Dirección nacional de Geriología

ELABORADO POR: Patricia Logroño L.

Las entidades que actualmente se encargan del bienestar de las personas de la tercera edad son; Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES)<sup>8</sup> con su Programa de Protección Social (PPS), Servicio de Rentas Internas (SRI) y Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS).

**Ministerio de Inclusión Económica y Social;** mediante su servicio de Gestión Integral Gerontológica, el MIES ha desarrollado servicios como; “la atención de casos sociales para Personas de Tercera Edad, asesoramiento técnico legal en Atención Integral Gerontológica, información de Derechos Específicos de la Tercera Edad, patrocinio Jurídico, permiso de funcionamiento para Centros Gerontológicos, asesoramiento para creación de Centros de Atención a Tercera Edad (CATE), proyectos sociales para Tercera Edad, capacitación para organizaciones de tercera edad (TE) y Centros de atención de tercera edad (CATE), subvención económica a organizaciones de tercera edad mediante convenios<sup>9</sup>. Pues con ello quiere otorgar mayores beneficios hacia los adultos mayores, mejorando sus condiciones de vida.

**Ley Especial del Anciano<sup>10</sup>;** Mediante R.O. 806 de 6-XI-1991 y Reglamento General de la Ley del Anciano, Decreto Ejecutivo No.3437 de 17-VI-1992 de R.O. 961 de 19-VI-1992.

Esta ley, fue creada con el objeto de que favoreciera a las personas de 65 años y más, en los que se respetare sus derechos, creencias, necesidades, además de ser integrados en la sociedad y de participar en ella, ser exonerados en impuestos fiscales, municipales o por lo menos ser exonerados del 50% de tarifas en transporte aéreo, terrestre,

<sup>8</sup> [www.ori.gov.ec/assets/descargas/DCM2008.doc](http://www.ori.gov.ec/assets/descargas/DCM2008.doc) Mediante Decreto N° 580 de 23 de agosto de 2007 se denomina al Ministerio de Bienestar Social, Ministerio de Inclusión Económica y Social – MIES -

<sup>9</sup> <http://www.mies.gov.ec/MBS/index.htm>

<sup>10</sup> <http://www.mies.gov.ec/MBS/DocumentosMBS/gerontologia/ley%20del%20anciano.pdf>

marítimo, y fluvial, y de las entradas a los espectáculos públicos, culturales, deportivos, artísticos y recreacionales y, exoneración del 50% en consumos de los servicios básicos (luz, agua, teléfono).

**Programa de Protección Social (PPS)**, es un programa difundido por parte del Ministerio de Inclusión Económica y Social, que cuida el bienestar de las personas de la tercera edad, ya que, otorga una Pensión Asistencial, misma que se trata de una ayuda monetaria que se entrega de forma individual a todas las personas mayores de 65 años más pobres del país<sup>11</sup>.

**Servicio de Rentas Internas (SRI)**, está encargado de la Devolución de Impuestos a Personas de la Tercera Edad; los ciudadanos tendrán derecho a la devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) y del Impuesto a los Consumos Especiales – ICE, a partir de la fecha en que cumplan 65 años de edad, además, el monto máximo para la devolución de impuestos será de hasta 60 remuneraciones básicas unificadas por año calendario<sup>12</sup>, multiplicadas por la tarifa vigente del impuesto correspondiente<sup>13</sup>.

En el Ecuador, quienes afrontan mayores niveles de pobreza, son las personas de la tercera edad, ya que la cobertura de las pensiones favorece a los estratos más ricos<sup>14</sup>.

---

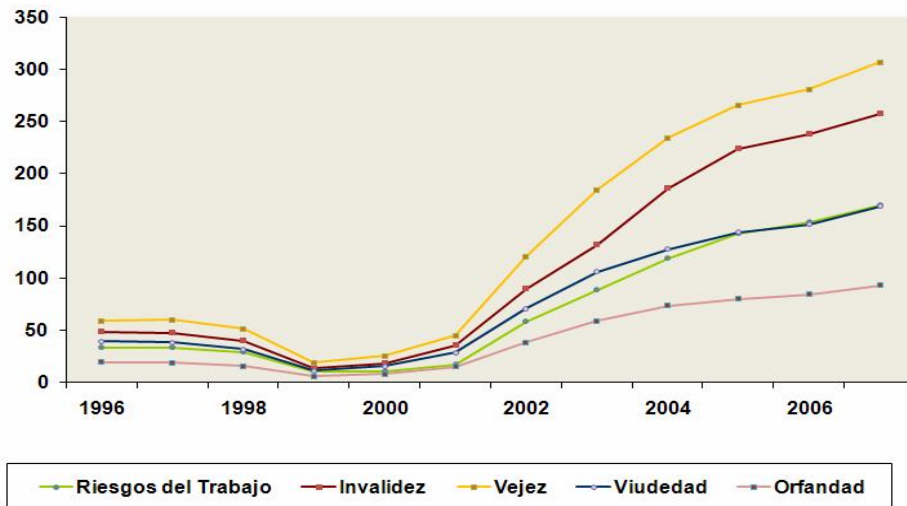
<sup>11</sup> <http://www.pps.gov.ec/PPS/PPS/PreguntasFrecuentes.aspx>

<sup>12</sup> Año Calendario; Enero - Diciembre

<sup>13</sup> <http://www.sri.gov.ec/sri/documentos/compartido/gen--003425.pdf>

<sup>14</sup> [http://www.camindustriales.org.ec:7778/portal/page/portal/Camara/Dirtecnica/Boletin/31\\_Boletin\\_Julio.pdf](http://www.camindustriales.org.ec:7778/portal/page/portal/Camara/Dirtecnica/Boletin/31_Boletin_Julio.pdf)

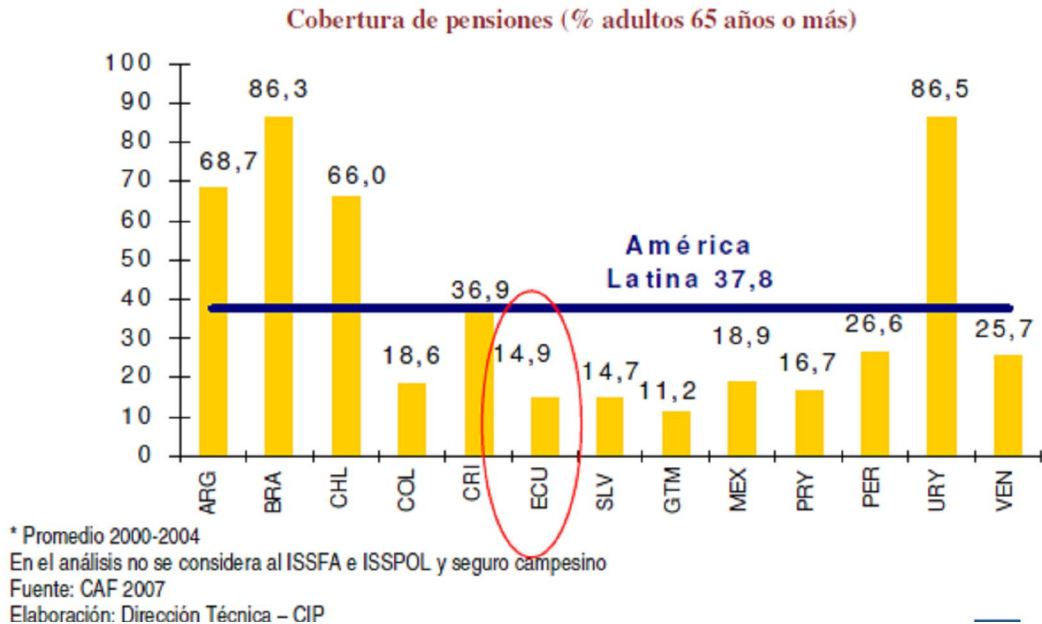
Evolución de las pensiones en dólares  
Período 1996-2007



[www.iess.gov.ec/documentos/presentacion.pps](http://www.iess.gov.ec/documentos/presentacion.pps)

Los países latinoamericanos con menor cobertura presentan las tasas más altas de pobreza para las personas de 65 años o más. En 7 países, incluido Ecuador, la cobertura ha disminuido en relación a la década de los noventa. En Colombia Uruguay y Ecuador este deterioro ha sido mucho más marcado entre los adultos mayores de escasos recursos<sup>15</sup>.

<sup>15</sup>[http://www.camindustriales.org.ec:7778/portal/page/portal/Camara/Dirtecnica/Boletin/31\\_Boletin\\_Julio.pdf](http://www.camindustriales.org.ec:7778/portal/page/portal/Camara/Dirtecnica/Boletin/31_Boletin_Julio.pdf)



### 1.2.3.- Análisis de las tendencias del mercado

Existe la necesidad de encontrar centros al cuidado del adulto mayor, ya que, los que se han encontrado; tanto de carácter privado y público, no han sido los suficientes para albergar a quienes necesitan, por lo que, la creación de estos centros ha sido una pieza clave para el incremento de estos y además el incremento de plazas, para doctores, psicólogos, trabajadores sociales, enfermeras, otros.

**Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES)**, con su actual proyecto Programa Aliméntate Ecuador (PAE), ha tratado de mejorar la calidad y condición de vida de las personas de la tercera edad, discapacitados y niños, de los quintiles 1 y 2. No obstante, sigue realizando constantes proyectos que tiene por objeto la responsabilidad del bienestar social<sup>16</sup>.

<sup>16</sup> [http://www.alimentateecuador.gov.ec/index.php?option=com\\_content&task=view&id=80&Itemid=121](http://www.alimentateecuador.gov.ec/index.php?option=com_content&task=view&id=80&Itemid=121)

El temperamento de algunos ecuatorianos ha determinado que sean otros (doctores, psicólogos, enfermeras, otros) quienes estén al cuidado de sus familiares que se encuentran en la tercera edad, siendo esto, en un asilo de ancianos o enfermeras particulares.

### 1.3.- CARACTERIZACIÓN DEL SERVICIO

#### 1.3.1.- Características del Servicio

*Centro gerontológico*; denominado así a los centros de cuidado diario, en los que los adultos/as mayores usuarios del centro encuentran un lugar apropiado para desarrollarse con autonomía y además interactúen con personas de edades similares.

Las instituciones que atienden a los/las adultos mayores pueden ser de dos tipos<sup>17</sup>:

- **Centros del Día:** instituciones cuya atención es con un horario limitado, mismo que se extiende desde la mañana hasta la última hora de la tarde y de lunes a viernes, por lo que los adultos mayores se reintegran en la noche y el fin de semana al ámbito familiar.
- **Residencias, hogares (asilos):** el concepto residencia y hogar (asilo), es prácticamente el mismo, ya que, son instituciones que oferta una atención integral continuada de 24 horas al día y generalmente son para estancias prolongadas.

---

<sup>17</sup>Registro Oficial No.654, Quito, Martes 3 de Septiembre del 2002, Acuerdo Ministerial No.1002

En definitiva, se está tratando de una residencia, hogar o simplemente un asilo de ancianos, el que presta sus servicios a las personas de la tercera edad, pues, su único y principal servicio es el de hacer que sus ancianos se sientan en casa, mantengan la armonía, conozcan a otras personas de su misma edad, y, junto a ellos compartir gratos momentos también junto a seres que velan por su bienestar.

Estos establecimientos atienden a dos clases de adultos mayores:

- **Autónomos:** “Que no depende de otros para ciertas cosas<sup>18</sup>” es decir, personas que no necesitarán de apoyo del personal permanentemente (enfermeras/os, y/o cuidadores/as), para poder movilizarse, suministrar sus medicamentos, ir al baño, pasear por el centro, en otras actividades.
- **Dependientes:** “Necesitar del auxilio y protección de otro<sup>19</sup>” es decir, las personas que requerirán de atención especial para poder realizar las actividades cotidianas, ya que puede ser incapacitado física o psicológicamente

*Servicio*, “Son aquellas actividades (inmateriales) que se destinan directamente o indirectamente a satisfacer las necesidades humanas”<sup>20</sup>

Los servicios de los centros gerontológicos tienen un solo objetivo, el de satisfacer las necesidades. Los servicios comunes prestados por otros

---

<sup>18</sup> <http://es.wiktionary.org/wiki/autónomo>

<sup>19</sup> <http://www.definicion.org/depende>

<sup>20</sup> [http://www.educarm.es/templates/portal/images/ficheros/etapasEducativas/secundaria/16/secciones/269/contenidos/4851/las\\_necesidades\\_y\\_los\\_bienes.pdf](http://www.educarm.es/templates/portal/images/ficheros/etapasEducativas/secundaria/16/secciones/269/contenidos/4851/las_necesidades_y_los_bienes.pdf)



centros que se dedican al cuidado de las personas de la tercera edad, cumplen con las siguientes características generales<sup>21</sup>:

- **Intangibilidad**: *“Un servicio es más intangible que tangible”*. Durante la permanencia en el centro, se podrá comprobar la calidad del servicio, trato justo, con calidad y condición humana, para las personas quienes han decidido convivir con otras en etapa senil.
- **Relación con los clientes**: *“Muchos de los servicios no pueden producirse sin la presencia y cooperación del cliente, ya que no es posible almacenarlos y se producen en el mismo momento en que se consumen”*. La calidad del servicio ofrecido puede variar considerablemente según la persona, el momento, el lugar y la forma en que es brindado. El servicio es consumido en el momento en que las personas de la tercera edad ingresan al centro y culmina en cuanto decidan salir de él, o su vida se apague.
- **Inseparabilidad**: *“El servicio depende del desempeño, especialmente de los empleados quienes son la parte esencial del mismo. Por consiguiente, el sector de servicios se caracteriza casi siempre por la mano de obra intensiva”*. El servicio ofrecido es consumido y simultáneamente producido, ya que, no puede separarse ni de los funcionarios del Centro (médicos, enfermeras, nutricionista, fisioterapistas, psicólogos) ni de los usuarios. Motivo por el cual, el cálculo de los adultos

---

<sup>21</sup> MARKETING DE SERVICIOS Segunda Edición, Estrategia para turismo, finanzas, salud y comunicación - COBRA MARCOS.

mayores que se hospedarán en el centro será indispensable, para poder determinar de igual manera, sus funcionarios.

- **Perecederos:** *“Cuando un servicio exige la presencia del cliente, para recibir y consumirlo, la empresa de servicios debe estar atenta al tiempo del cliente porque los servicios son perecederos; en otras palabras, no se pueden almacenar para consumirlos después”*. El servicio ofrecido no se puede almacenar para su posterior uso ni para su reventa, el consumo de este servicio es inmediato y termina tras su recepción.
- **Ausencia de propiedad:** *“Los compradores de servicios adquieren un derecho a recibir una prestación, uso, acceso o arriendo de algo, pero no la propiedad del mismo. Luego de la prestación sólo existen como experiencias vividas”*. Los beneficios de las actividades desarrolladas, serán de beneficio único para el usuario en un tiempo determinado, mas no de alguien a quien haya escuchado sus experiencias o perciba su satisfacción; ya que esto, a la larga, fomentará buenas recomendaciones de persona a persona.
- **Variabilidad:** *“Dos servicios similares nunca serán idénticos o iguales. Esto por varios motivos: las entregas de un mismo servicio son realizadas por personas a personas, en momentos y lugares distintos. Cambiando uno solo de estos factores el servicio ya no es el mismo, incluso cambiando sólo el estado de ánimo de la persona que entrega o la que recibe el servicio. Por esto es necesario prestar atención a las personas que prestarán los servicios a nombre de la empresa”*. Los servicios otorgados

por funcionarios del Centro Gerontológico, deben ser excepcionales, mismos que deben lograr la satisfacción de quienes están alojados en él. Pues sus servicios deben ser de calidad, brindando una gran confiabilidad de sus funcionarios hacia las personas de la tercera edad.

### 1.3.2.- Clasificación por su Uso –Efecto

La clasificación de los servicios según su uso - efecto son:

- **Según su uso:** se determina como un Servicio de Consumo; ya que son aquellos servicios que satisfacen directamente las necesidades humanas. Pues, el uso de los servicios en el Centro Gerontológico para personas de la tercera edad se refiere al aprovechamiento de las instalaciones, actividades y servicios otorgados por parte del centro, entre los cuales se mencionan a:
  - Cuidado
  - Recreación
  - Control médico
  - Servicio de emergencias
  - Servicio odontológico
  - Enfermería
  - Rehabilitación
  - Transporte

- Peluquería
  - Talleres ocupacionales (música, danza, teatro, escultura, pintura, joyería, pastelería, arreglos florales, cerámica, dinámicas de integración, lecturas, jardinería, deportes, otros).
  - Musicoterapia
  - Aroma terapia y Masajes
  - Apoyo espiritual
  - Paseos asistidos
  - Calefacción
  - Celebraciones y festejos
  - Podología
  - Megafonía
- 
- **Según su efecto:** los efectos del servicio ofertado se basará en la satisfacción de los usuarios. Los principales efectos del servicio serán los siguientes:
    - Satisfacción del anciano y sus familiares.
    - Mejoramiento de relaciones familiares
    - Mejoramiento de los niveles de socialización de los ancianos, evitando así; el deterioro mental y la depresión
    - Conservación del deseo de vivir de las personas de la tercera edad.
    - Tranquilidad de quienes tienen a familiares asilados en el Centro Gerontológico.

- Valoración de los hábitos de salud del usuario y conocimiento acerca de las patologías comunes de su edad.
- Concienciación de los usuarios y clientes sobre la prevención de accidentes en las personas de tercera edad.

### 1.3.3.- Servicios Complementarios y/o Sustitutos

Servicios sustitutos, *“dos servicios son sustitutivos cuando el consumo o la utilización de uno disminuye el consumo o la utilización del otro”*<sup>22</sup>. Son aquellos que brindan beneficios similares al usuario tanto como el servicio principal y por cuestiones de precio, ubicación, facilidades o ventajas; convencen al usuario para preferirlo. Los servicios sustitutos son los siguientes:

- Atención personalizada de enfermería a domicilio: los adultos mayores pueden contar con la asistencia de las enfermeras/os que cuidan de ellos en el centro.
- Atención del anciano por parte de un familiar: específicamente un familiar se encarga del cuidado del adulto mayor.
- Atención por parte de la familia: se puede decir que la familia del adulto mayor, brinda un servicio sustituto, siendo que aún existen personas que cuidan de sus padres y abuelos, pues la familia cumple un papel importante en el cuidado de los ancianos ya que, ellos fueron quienes cuidaron de sus hijos en todo su desarrollo, y es hora que ellos cuiden de sus padres y

---

<sup>22</sup>[http://www.educarm.es/templates/portal/images/ficheros/etapasEducativas/secundaria/16/secciones/269/contenidos/4851/las\\_necesidades\\_y\\_los\\_bienes.pdf](http://www.educarm.es/templates/portal/images/ficheros/etapasEducativas/secundaria/16/secciones/269/contenidos/4851/las_necesidades_y_los_bienes.pdf)

abuelos. Estos además constituyen un apoyo incondicional a la hora de cuidar sus nietos, por lo que la familia es lo primero, su unión no permitiría de ningún modo permanencia de sus padres y/o abuelos en un centro gerontológico.

Servicios complementarios, *“dos bienes son complementarios cuando el consumo o la utilización de uno aumenta el consumo o la utilización del otro”*<sup>23</sup>. Son aquellos que brindan un beneficio adicional al servicio principal, al ser consumido en forma conjunta, logrando una satisfacción completa por parte del usuario. Los servicios complementarios al cuidado y recreación para personas de la tercera edad, son los siguientes:

- Control médico.
- Servicio de emergencias.
- Servicio odontológico.
- Transporte.
- Peluquería.
- Apoyo espiritual.
- Paseos asistidos (visitas a museos, lugares de preferencia con naturaleza y aire puro, otros).
- Enfermería: las enfermeras son contratadas por hijos y/o nietos de los ancianos con la finalidad que ellas sean las personas encargadas de todo su cuidado, desde sus necesidades biológicas hasta las afectivas, mismas necesidades que no las cumplen como familiares, ya que están pagando por un servicio en el cual el dinero es un factor que beneficia a quienes pagan

---

<sup>23</sup>[http://www.educarm.es/templates/portal/images/ficheros/etapasEducativas/secundaria/16/secciones/269/contenidos/4851/las\\_necesidades\\_y\\_los\\_bienes.pdf](http://www.educarm.es/templates/portal/images/ficheros/etapasEducativas/secundaria/16/secciones/269/contenidos/4851/las_necesidades_y_los_bienes.pdf)

por el servicio sin hacer el mayor esfuerzo por cuidar a sus padres y/o abuelos.

- Fisioterapia

#### 1.4.- INVESTIGACIÓN DE MERCADO

##### 1.4.1.- Segmentación del Mercado

La segmentación de mercado será un paso clave para determinar el lugar idóneo para la implantación del centro gerontológico, para lo cual, se toma como referencia la población a nivel nacional, para posteriormente segmentarla en la provincia de Pichincha.

**Tabla No.4: Estructura de la Población Total, Grupo de edad 65 años y más**

<b>POBLACIÓN</b>			
<b>ESTRUCTURA DE LA POBLACIÓN TOTAL, POR GRUPOS DE EDAD 65 AÑOS Y MÁS</b>			
<b>(Porcentaje de la población total)</b>			
<b>País</b>	<b>1990</b>	<b>2000</b>	<b>2010</b>
<b>Ecuador</b>	<b>65 y más</b>	<b>65 y más</b>	<b>65 y más</b>
	4,20%	5,10%	6,30%

FUENTE: [www.cepal.org/estadisticas/publicaciones](http://www.cepal.org/estadisticas/publicaciones)

ELABORADO POR: Patricia Logroño L.

Los datos presentados anteriormente, de la población proyectada al año 2010, describen el incremento de la población de la tercera edad, es así como, en el año 1990 el porcentaje de la población de 65 años y más era del 4,2%, pero la proyección hacia el año 2010 ha incrementado en 2,1%,

representando así el 6,3% de la población de la tercera edad (ver Tabla No.4), es decir, 1'972.000 personas de la tercera edad (ver Tabla No.6) a nivel nacional.

**Tabla No.5: Proyección de la población de Ecuador, grupo de edad de 65 años y más (miles de personas a mitad del año).**

ESTADÍSTICAS E INDICADORES SOCIALES	
Población, por grupos de edad, según sexo (Miles de personas, a mitad del año)	
Sexo / Edad	AÑO 2010
<b>Hombres</b>	
65_69	146
70_74	113
75_79	82
80 y más	77
<b>Mujeres</b>	
65_69	158
70_74	127
75_79	95
80 y más	98
<b>TOTAL:</b>	<b>1792</b>

**FUENTE:**

<http://websie.eclac.cl/sisgen/ConsultaIntegrada.asp?idAplicacion=1&idTema=1&idIndicador=31&idioma=e>

**ELABORADO POR:** Patricia Logroño L.

Para la provincia de Pichincha, en la cual se desea implementar el Centro Gerontológico, la proyección de los adultos mayores, será de 159.351 personas (ver Tabla No.6), en el segmento de grupo de edad comprendida en edad de 65 años y más.



**Tabla No.6: Población Total según sexo y quintiles, por condición de actividad (PEI).**

Población Total según sexo y quintiles (\*), por condición de actividad (PEI), 65 años de edad y más

SEXO Y QUINTILES (*)	NACIONAL	PICHINCHA URBANO	PICHINCHA RURAL
<b>HOMBRES</b>			
Quintil 3	85.305	55.933	9.511
Quintil 4	68.566	45.717	8.030
Quintil 5	49.236	43.825	5.354
<b>MUJERES</b>			
Quintil 3	214.150	101.677	19.373
Quintil 4	183.853	79.106	12.476
Quintil 5	114.764	60.311	10.334
<b>TOTAL</b>	<b>715.874</b>	<b>386.569</b>	<b>65.078</b>
<b>TOTAL HOMBRES Y MUJERES</b>		<b>451.647</b>	

\* La población correspondiente a cada quintil, resulta del cálculo de los quintiles según el ingreso per cápita de los hogares a los que pertenecen

FUENTE: INEC AÑO 2008

ELABORADO POR: Patricia Logroño L.

Cabe recalcar que los clientes directos serán las personas de la tercera edad, y los clientes indirectos serán los familiares del anciano (mismos quienes tienen la capacidad de elección de inscribirlo o no en el Centro y las posibilidades económicas para pagar por este servicio, pueden ser; amigos, hijos, nietos del anciano/a).

A continuación se establece la segmentación de mercado<sup>24</sup> para los clientes directos e indirectos:

*Segmentación del cliente directo (anciano):*

- **Geográfica:** Se divide al mercado en unidades geográficas.

<sup>24</sup> KOTLER Philip, Introducción al Marketing. Madrid: Prentice Hall, 2000

- **Demográfica:** dividir al mercado en variables demográficas como edad, sexo, ciclo de vida familiar, ingresos, ocupación, educación, religión, raza y nacionalidad. La segmentación demográfica es la forma más común de diferenciar grupos de consumidores, ya que sus preferencias y el nivel de uso se relacionan directamente con este tipo de variables.
- **Psicográfica:** agrupa a los usuarios en grupos diferentes según su clase social, forma de vida y personalidad.
- **Conductual:** Fragmenta al mercado en grupos de acuerdo a su conocimiento del servicio, su actitud y la utilización del servicio.

Tabla No.7: Segmentación del Cliente Directo (anciano/a)

<b>SEGMENTACIÓN DEL CLIENTE DIRECTO (ANCIANO/A)</b>	
<b>GRUPOS</b>	<b>VARIABLES</b>
<b>GEOGRÁFICAS</b>	
Provincia	Pichincha
Zona	Urbana y rural
<b>DEMOGRÁFICAS</b>	
Edad	Personas de 65 años y más.
Sexo	Masculino y femenino.
Ciclo de vida familiar	Parámetro abierto
Ingresos	Patrimonio personal y/o apoyo económico de sus familiares
Ocupación	Jubilados mayores de 65 años.
Educación	Parámetro abierto.
Religión	Parámetro abierto.
Raza	Parámetro abierto.
Nacionalidad	Parámetro abierto.
<b>PSICOGRÁFICAS</b>	
Clase social	Quintiles 3, 4 y 5
Estilo de vida	Personas conservadoras que aprecian la compañía, la unión familiar y el aprovechamiento de su tiempo
Personalidad	Parámetro abierto.
<b>CONDUCTUAL</b>	
Momentos de uso	24 horas, 365 días del año
Beneficios buscados	Cuidado, recreación, calidad, alegría, estimulación, atención, actividad, compañía.
Disposición	Personas informadas, interesadas y esperanzadas de ingresar al centro

FUENTE: KOTLER Philip, Introducción al Marketing. Madrid: Prentice Hall, 2000  
ELABORADO POR: Patricia Logroño L.

Segmentación del cliente indirecto (familiares):

**Tabla No.8: Segmentación del Cliente Indirecto (familiar)**

<b>SEGMENTACIÓN DEL CLIENTE INDIRECTO (FAMILIAR)</b>	
<b>GRUPOS</b>	<b>VARIABLES</b>
<b>GEOGRÁFICAS</b>	
Provincia	Pichincha
Zona	Urbana y rural
<b>DEMOGRÁFICAS</b>	
Edad	Parámetro abierto.
Sexo	Masculino y femenino.
Ciclo de vida familiar	Personas con familiares de la tercera edad que estén dispuestos a enviarlos a un asilo, Casa Hogar, Centros Gerontológicos, Centros de Día.
Ingresos	Patrimonio familiar
Ocupación	Parámetro abierto.
Educación	Parámetro abierto.
Religión	Parámetro abierto.
Raza	Parámetro abierto.
Nacionalidad	Parámetro abierto.
<b>PSICOGRÁFICAS</b>	
Clase social	Quintiles 3, 4 y 5
Personalidad	Parámetro abierto.
<b>CONDUCTUAL</b>	
Momentos de uso	24 horas, 365 días del año
Beneficios buscados	Seguridad, tranquilidad, confianza, cuidado, calidad humana
Disposición	Personas informadas, interesadas y conscientes de enviar a su familiar de la tercera edad a un asilo.

FUENTE: KOTLER Philip, Introducción al Marketing. Madrid: Prentice Hall, 2000  
ELABORADO POR: Patricia Logroño L.

### 1.4.2.- Definición del Universo

Para definir el universo de los *clientes directos* para el Centro Gerontológico, se considerará el segmento del mercado comprendido en el grupo de edad de 65 años y más, de las áreas urbana y rural de la provincia de Pichincha, en la cual se desea implementar este centro. La población comprendida entre 65 años y más, pertenecientes a los quintiles 3, 4 y 5, ascendió a 451.647 entre las áreas urbano y rural, (definición PEI).

**Tabla No.9: Población Total según sexo y quintiles, por condición de Actividad PEI<sup>25</sup>).**

**POBLACIÓN TOTAL, SEGÚN SEXO Y QUINTILES (\*) POR CONDICIÓN DE ACTIVIDAD (PEI)**

SEXO Y QUINTILES (*)	NACIONAL	PICHINCHA URBANO	PICHINCHA RURAL
<b>HOMBRES</b>			
Quintil 3	85.305	55.933	9.511
Quintil 4	68.566	45.717	8.030
Quintil 5	49.236	43.825	5.354
<b>MUJERES</b>			
Quintil 3	214.150	101.677	19.373
Quintil 4	183.853	79.106	12.476
Quintil 5	114.764	60.311	10.334
<b>TOTAL</b>	<b>715.874</b>	<b>386.569</b>	<b>65.078</b>
<b>TOTAL HOMBRES Y MUJERES</b>		<b>451.647</b>	

\* La población correspondiente a cada quintil, resulta del cálculo de los quintiles según el ingreso per cápita de los hogares a los que pertenecen

FUENTE: INEC AÑO 2008

ELABORADO POR: Patricia Logroño L.

Al momento de definir el universo de los *clientes indirectos* para el Centro Gerontológico, se considerará la población de la provincia de Pichincha

<sup>25</sup> ver Anexo I: Definición PEI

tanto del área urbano y rural, definido por sectores económicos y sexo por tramo de ingreso mensual, representando así, un total de 1'246.513 personas, mismo que ayudará a definir el número de familias a ser entrevistadas.

**Tabla No.10: Población ocupada, según sectores**

PICHINCHA URBANO Y RURAL POBLACIÓN OCUPADA, SEGÚN SECTORES ECONÓMICOS Y SEXO POR TRAMOS DE INGRESO MENSUAL						
SECTORES ECONÓMICOS Y SEXO	TOTAL	TRAMOS DE INGRESO				
		400 a 499	500 a 799	800 a 999	1000 a 1999	2000 y más
PICHINCHA	1.246.513	91.864	127.805	37.267	62.354	32.823

FUENTE: www.inec.gov.ec  
ELABORADO POR: Patricia Logroño

### económicos

Siendo que los clientes indirectos serán de 1'246.513, divididos entre 4.1 (promedio de miembros de una familia según la canasta familiar), hablaría entonces, de que existen 304.027,56 familias en la provincia de Pichincha en las áreas urbano y rural, pertenecientes a los quintiles 3, 4 y 5.

#### 1.4.3.- Selección de la Muestra

Para seleccionar la muestra, se debe definir las características de la población; en esta investigación la población fue delimitada de la siguiente manera, utilizando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 * N * p * q}{(e^2 * N) + (z^2 * p * q)}$$

Donde:

- z:** Representa a la distancia media, se obtiene de una tabla de probabilidades de una distribución normal y se conoce como el número de errores estándar asociados con el nivel de confianza. En este caso su valor es 1.96 (obtenido de la tabla de distribución normal), para tener un nivel de confianza del 95%. Con un Nivel de Confianza del 95% se disminuirá el error.
- p:** Equivale a la probabilidad de ocurrencia de un evento; para ésta investigación se toma el 90%.
- q:** Equivale a la probabilidad de no ocurrencia de un evento; para la presente investigación se toma el 10%.
- N:** Tamaño de la población equivalente a 451.647 adultos mayores, para la investigación realizadas para el cliente directo, mientras que existe 304.027,65 familias, para la investigación realizada para los clientes indirectos.
- e:** Nivel de error de estimación máximo permitido, puede interpretarse como la mayor diferencia permitida entre la media de la muestra y la media de la población. Para la investigación se considerará el 5%.

a) *Cálculo de la muestra para los clientes directos:*

$$n = \frac{z^2 * N * p * q}{(e^2 * N) + (z^2 * p * q)}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 451.647 * 0.90 * 0.10}{(0.05^2 * 451.647) + (1.96^2 * 0.90 * 0.10)}$$

$$n = 138$$

b) Cálculo de la muestra para los clientes indirectos:

$$n = \frac{z^2 * N * p * q}{(e^2 * N) + (z^2 * p * q)}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 304.027,56 * 0.90 * 0.10}{(0.05^2 * 304.027,56) + (1.96^2 * 0.90 * 0.10)}$$

$$n = 138$$

#### 1.4.4.- Diseño de los Instrumentos de Investigación

Los instrumentos de Investigación son todas las herramientas, procedimientos y métodos útiles para conseguir la información necesaria. Se utilizará una metodología cuantitativa, en la que formarán parte las encuestas, pues se desea obtener una información válida y confiable para el estudio, para ello es necesario proporcionar preguntas claras, con lenguaje comprensible, lo que permita tomarse el tiempo necesario para poder responder las preguntas.

Estas encuestas, contienen preguntas en cuanto a intenciones, actitudes y motivaciones. Las preguntas serán de *opción múltiple*, ya que el encuestado tendrá la posibilidad de seleccionar a más de dos, las opciones proporcionadas. Otras de las preguntas serán de *tipo dicotómicas*, es decir, tiene dos tipos de respuesta; sí o no.

Además, las preguntas tienen la escala de Lickert, en la que evaluará sus modos de pensar, sentir o actuar, la escala será determinada con los números 1, 2 y 3, siendo 1 nivel de importancia bajo, 2 nivel de importancia medio y 3 nivel de importancia alto, para evidenciar el nivel de importancia se realizará una sumatoria de los puntajes proporcionados



por los encuestados, y de este modo determinar el nivel de importancia de las opciones dadas.

#### 1.4.5.- Investigación de Campo

Utilizando el método estadístico SPSS se logrará la evaluación y confiabilidad de los datos estadísticos, en base a los siguientes recursos:

- Encuestas:
  - Anexo II: Encuesta Cliente Directo –Adulto Mayor-
  - Anexo III: Encuesta Cliente Indirecto –Familiares-
- Censos: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) y Servicio de Rentas Internas (SRI).

#### Fuentes de información

- a. **Primarias:** Se obtendrá la información primaria, directamente de los encuestados.
  
- b. **Secundarias:** este tipo de información se obtiene, mediante; revistas, periódicos, publicaciones en la web; de fuentes de censos estadísticos, de población, por grupos de edad, por sectores económicos y género. Información estadística del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), entre otros; los datos que integran las fuentes secundarias se basan en la información primaria.

**1.4.5.1.- Procesamiento de la Información**

Se realizará una codificación de todos los datos, para poder ingresar en el programa estadístico SPSS 16.0. Posterior a ello, se ingresarán los datos obtenidos de todas y cada una de las encuestas realizadas, tanto a los clientes directos como indirectos, de modo que no exista mayor dificultad en ingresar los datos, luego, se realizarán los análisis respectivos.

**CODIFICACIÓN: ENCUESTA CLIENTE DIRECTO ADULTO MAYOR**

<i>Género:</i>	
1	M = Masculino
2	F = Femenino

<i>Rango de Edad</i>	
1	65 a 70
2	71 a 80
3	81 a 90
4	91 a más

**PREGUNTA No.1.**

¿Con quién permanece la mayor parte del tiempo?

<i>Con quien comparte su mayor tiempo</i>	
1	Con familia
2	Con amigo/as
3	Solo/a

**PREGUNTA No.2.**

¿Ha considerado en algún momento de su vida, ingresar a una institución que preste servicios de cuidado del adulto mayor?

<i>Ingresar a Institución</i>	
1	SI
2	NO

**PREGUNTA No.3.**

¿Conoce usted un lugar dedicado al cuidado de las personas de la tercera edad?

<i>Conoce un lugar al cuidado de las personas de la tercera edad</i>	
1	SI
2	NO

<i>Indique el nombre</i>
.....

**PREGUNTA No.4.**

¿Actualmente, se encuentra usted en alguna institución dedicada al cuidado del adulto mayor?

<i>Reside en alguna Institución</i>	
1	SI
2	NO

<i>Indique el nombre</i>
.....

**PREGUNTA No.5.**

¿Cuánto tiempo permanece en este lugar?

<i>Establecimiento</i>	
CD	Centro de día
HP	Hogar Permanente

<i>Tiempo de Permanencia</i>	
LV	Lunes a Viernes
FS	Fines de Semana
TT	Todo el Tiempo
O	Otro

**PREGUNTA No.6.**

Al momento de contratar una institución que se encuentre al cuidado del adulto mayor, ¿Qué nivel de importancia daría?

<b>SERVICIOS</b>	<b>IMPORTANCIA</b>		
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
Fisioterapia	1	2	3
Talleres ocupacionales	1	2	3
Aroma terapia y Masajes	1	2	3
Enfermería	1	2	3
Mejoramiento de relaciones familiares	1	2	3
Rehabilitación	1	2	3
Musicoterapia	1	2	3
Apoyo espiritual	1	2	3
Paseos asistidos	1	2	3

**PREGUNTA No.7.**

Si existiera un establecimiento que ofertara los servicios antes mencionados, ¿Estaría dispuesto a contratar sus servicios?

<i>Contratar servicios</i>	
1	SI
2	NO

**PREGUNTA No.8.**

¿Cuánto tiempo le gustaría a usted permanecer en este lugar?

<i>Tiempo de Permanencia</i>	
LV	Lunes a Viernes
FS	Fines de Semana
TT	Todo el Tiempo
O	Otro

**PREGUNTA No.9.**

¿Cuánto estaría dispuesto a pagar mensualmente por este servicio?

<i>Pago Mensual</i>	
1	\$300 a \$400
2	\$401 a \$500
3	\$501 a \$600
4	\$601 a \$700
5	Más de \$701

**PREGUNTA No.10.**

En porcentaje, indique, quien/es asumiría/h los gastos mensuales por este servicio.

<i>Quiénes asumirían los gastos</i>	
H	Hijos
HE	Hermanos
R	Renta del Adulto Mayor
N	Nietos
HN	Hijos y Nietos
HR	Hijos y Renta del Adulto Mayor

**PREGUNTA No.11.**

¿Cuál es su nivel de ingreso mensual?

<i>Nivel de Ingreso Mensual</i>	
1	\$300 a \$400
2	\$401 a \$500
3	\$501 a \$600
4	\$601 a \$700
5	\$701 a \$800
6	\$801 a \$900
7	\$901 a \$1000
8	\$1001 a \$1100
9	\$1101 a \$1200
10	\$1201 a \$1300
11	Más de \$1301
12	NINGUNO

CODIFICACIÓN: ENCUESTA CLIENTE INDIRECTO FAMILIARES-  
OTROS

**PREGUNTA No.1.**

¿Tiene usted familiares que se encuentran en la tercera edad?

<i>Tiene familiares de la Tercera Edad</i>	
1	SI
2	NO

**PREGUNTA No.2.**

¿Determine cuál es su parentesco?

<i>Parentesco</i>	
P	Padre
M	Madre
A	Abuelo
AA	Abuela
S	Suegro
SA	Suegra

**PREGUNTA No.3.**

Determine la edad de su familiar de la tercera edad.

<i>Edad</i>	
1	65 – 70
2	71 – 80
3	81 – 90
4	91 a más

**PREGUNTA No.4.**

¿Estaría usted dispuesto a enviar a su familiar a un Centro de Cuidado para el adulto mayor?

<i>Enviar al Centro</i>	
1	SI
2	NO

**PREGUNTA No.5.**

Indique, quien/es asumiría/n los gastos mensuales de la estadía de su familiar en un centro de cuidado al adulto mayor.

<i>Responsable de gastos</i>	
H	Hijos
HE	Hermanos
R	Renta del Adulto Mayor
N	Nietos
HN	Hijos y Nietos
HR	Hijos y Renta del Adulto Mayor

**PREGUNTA No.6.**

¿Qué tiempo, usted considera pertinente que su familiar reciba este servicio?

<i>Establecimiento</i>	
CD	Centro de día
HP	Hogar Permanente

<i>Tiempo de Permanencia</i>	
LV	Lunes a Viernes
FS	Fines de Semana
TT	Todo el Tiempo
O	Otro

**PREGUNTA No.7.**

¿Conoce usted algún Asilo, Casa Hogar o Centro de Cuidado para personas de la tercera edad?

<i>Identifica alguna Institución</i>	
1	SI
2	NO

<i>Indique el nombre</i>
.....



**PREGUNTA No.8.**

Señale los servicios con los que debe contar un centro de cuidado al adulto mayor para el hospedaje de su familiar.

PREFERENCIA DE SERVICIO	SI	NO
Fisioterapia	1	2
Talleres ocupacionales	1	2
Aroma terapia y Masajes	1	2
Enfermería	1	2
Mejoramiento de relaciones familiares	1	2
Rehabilitación	1	2
Musicoterapia	1	2
Apoyo espiritual	1	2
Paseos asistidos	1	2

**PREGUNTA No.9.**

A su criterio, indique la importancia de los ítems detallados a continuación, al momento de elegir un centro al cuidado de personas para la tercera edad. Siendo 1 de menor importancia:

ITEMS	IMPORTANCIA		
	1	2	3
Infraestructura adecuada			
Personal capacitado			
Nutrición balanceada			
Amplios espacios verdes			
Ubicación			
Precios accesibles			
Transporte			
Confort y limpieza			
Equipamiento en general			

**PREGUNTA No.10.**

Si existiera un establecimiento que ofertara los servicios antes mencionados, ¿Estaría dispuesto a contratar sus servicios?

<i>Contratar servicios</i>	
1	SI
2	NO

**PREGUNTA No.11.**

¿Cuánto estaría dispuesto a pagar mensualmente por este servicio?

<i>Pago Mensual</i>	
1	\$300 a \$400
2	\$401 a \$500
3	\$501 a \$600
4	\$601 a \$700
5	Más de \$701

**PREGUNTA No.12.**

¿Cuál es su nivel de ingreso mensual?

<i>Nivel de Ingreso Mensual</i>	
1	\$500 a \$600
2	\$601 a \$700
3	\$701 a \$800
4	\$801 a \$900
5	\$901 a \$1000
6	\$1001 a \$1100
7	\$1101 a \$1200
8	\$1201 a \$1300
9	Más de \$1301
10	NINGUNO

### 1.4.5.2.- Análisis de los Resultados

Los resultados se analizarán de la siguiente manera:

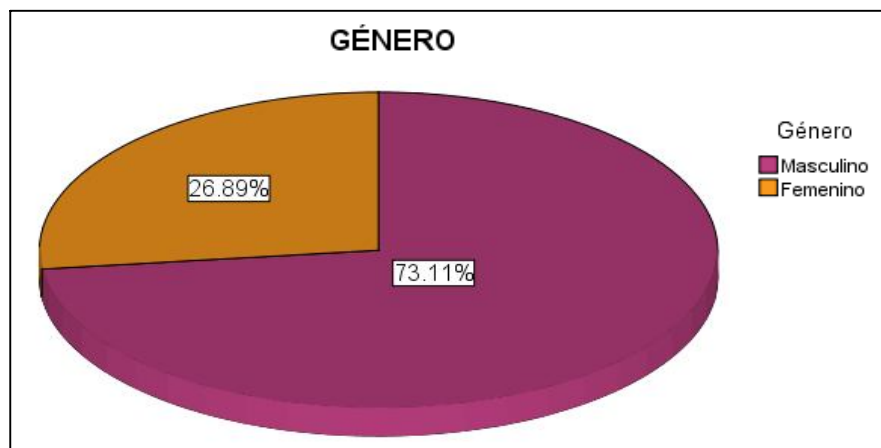
a) Encuesta dirigida al cliente directo:

En la encuesta dirigida al *cliente directo*, se indicará el género del encuestado así como también su edad promedio.

Posterior a ello, se iniciará a responder varias preguntas necesarias para la información requerida.

- **Género de las personas encuestadas**

**Gráfico No.1: Género de las personas encuestadas**



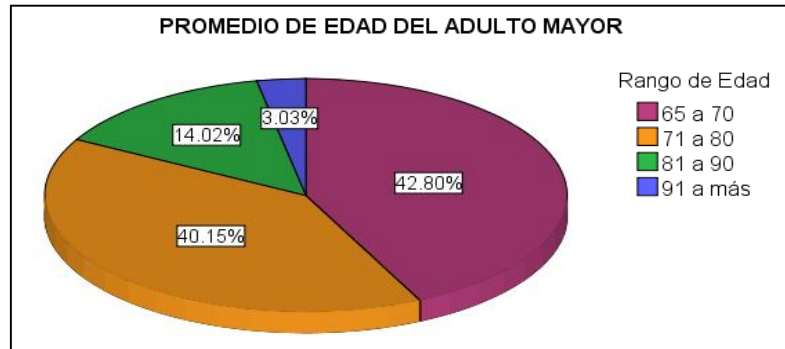
FUENTE: Investigación realizada

ELABORADO POR: Patricia Logroño L.

El mayor porcentaje de encuestados constituyen el género masculino representado por el 73.11%, mientras que el género femenino es de 26.89%.

- **Edad de las personas encuestadas**

**Gráfico No.2: Promedio de edad de las personas encuestadas**



**FUENTE:** Investigación realizada

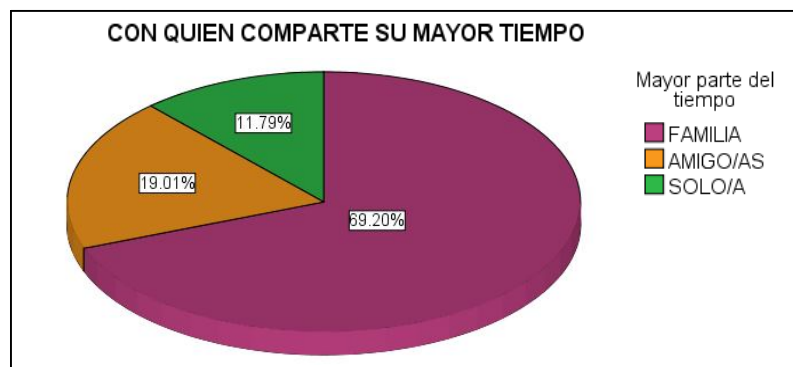
**ELABORADO POR:** Patricia Logroño L.

Las personas encuestadas que constituyen el 42.80% se encuentran en las edades comprendidas entre 65 a 70 años de edad, mientras que el 40.15% se encuentran entre 71 a 80 años.

**PREGUNTA N°1.**

**¿Con quién permanece la mayor parte del tiempo?**

**Gráfico No.3: Con quién comparte el mayor tiempo**



**FUENTE:** Investigación realizada

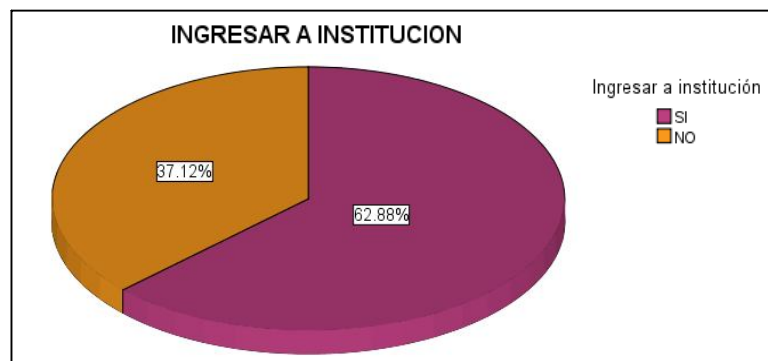
**ELABORADO POR:** Patricia Logroño L.

El 69.20% de las personas de la tercera edad que fueron encuestadas, pasan el mayor tiempo con su familia, el 19.01% está el mayor tiempo con sus amistades, y el 11.79% pasan solos.

## PREGUNTA N°2.

**¿Ha considerado en algún momento de su vida, ingresar a una institución que preste servicios de cuidado del adulto mayor? SI SU RESPUESTA ES NO, FIN DE LA ENCUESTA.**

**Gráfico No.4: Considera ingresar a alguna institución**



**FUENTE:** Investigación realizada

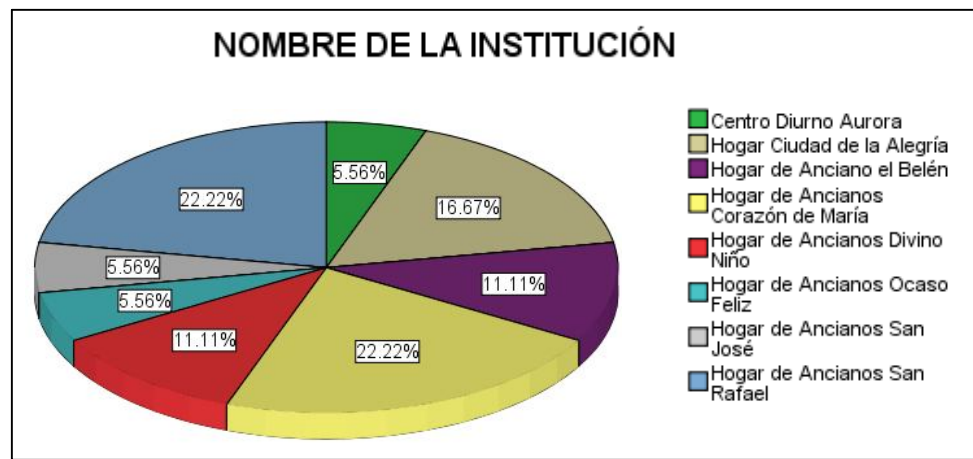
**ELABORADO POR:** Patricia Logroño L.

El 62.88% de las personas de la tercera edad que fueron encuestadas, desearían ingresar a una institución al cuidado del adulto mayor, mientras que el 37.12% no lo haría.

**PREGUNTA N°3.**

**¿Conoce usted un lugar dedicado al cuidado de las personas de la tercera edad?**

**Gráfico No.5: Conoce algún lugar dedicado al cuidado de las personas de la tercera edad**



**FUENTE:** Investigación realizada

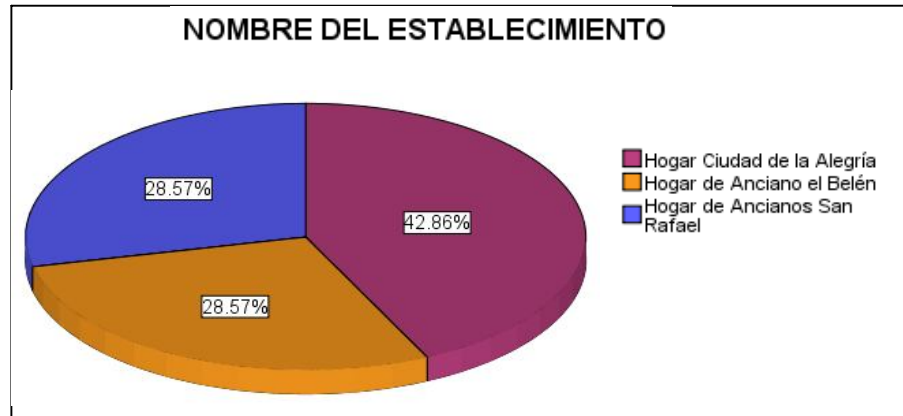
**ELABORADO POR:** Patricia Logroño L.

El 22.22% de los adultos mayores encuestados, conocen el Hogar de Ancianos Corazón de María, ubicado en Av. De la Prensa No. 58360 y Luis Tufiño, Oficina: PB, a cinco cuadras de la Base Aérea, además del Hogar de Ancianos San Rafael, ubicado en Av. Del Progreso No.1076 y Décima Transversal, mientras que el 16.67% conoce el Hogar Plenitud "Ciudad de la Alegría", ubicada en la Urb. Biloxi calle C y Germán Meinner esquina.

**PREGUNTA N°4.**

**¿Actualmente, se encuentra usted en alguna institución dedicada al cuidado del adulto mayor?**

**Gráfico No.6: Nombre del establecimiento en el que reside el adulto mayor**



FUENTE: Investigación realizada

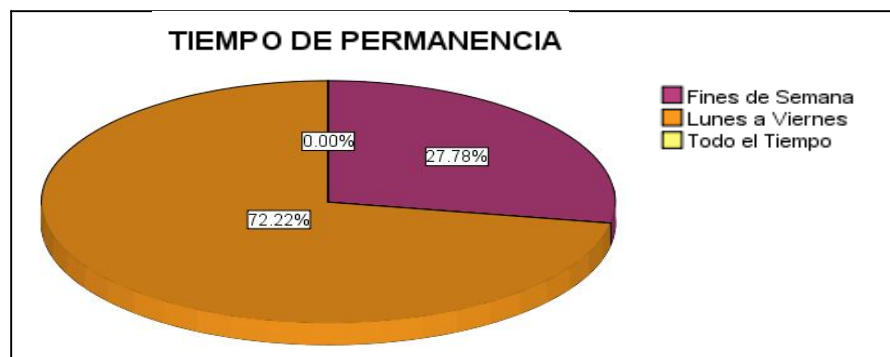
ELABORADO POR: Patricia Logroño L.

El 42.86% de las personas encuestadas, actualmente residen en el Hogar Ciudad de la Alegría.

**PREGUNTA N°5.**

**¿Cuánto tiempo permanece en este lugar?**

**Gráfico No.7: Tiempo de permanencia**



FUENTE: Investigación realizada

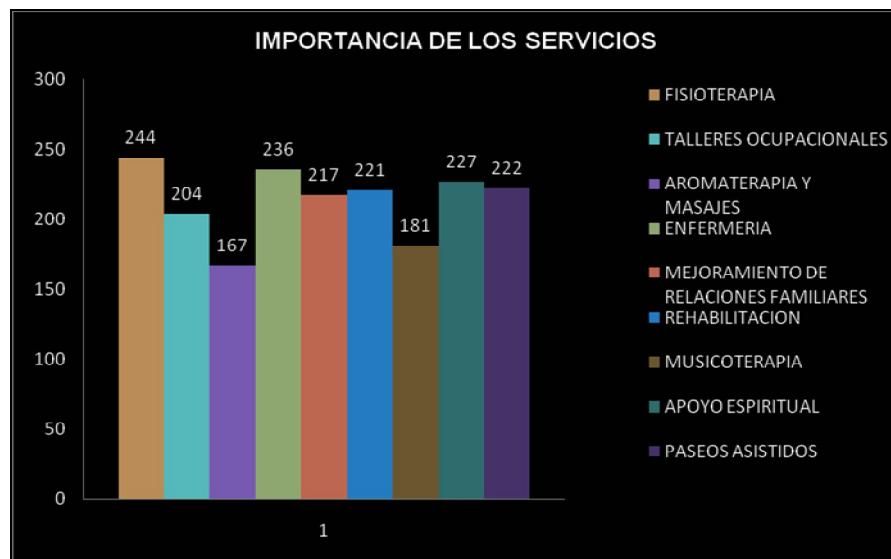
ELABORADO POR: Patricia Logroño L.

El 72.22% de los adultos mayores encuestados, actualmente reside de Lunes a Viernes, en los hogares al cuidado del adulto mayor.

#### PREGUNTA N°6.

Al momento de contratar una institución que se encuentre al cuidado del adulto mayor, ¿Qué nivel de importancia daría?

Gráfico No.8: Importancia de los servicios



FUENTE: Investigación realizada

ELABORADO POR: Patricia Logroño L.

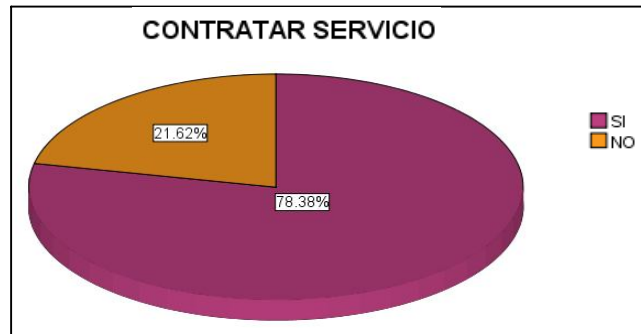
Al momento de elegir un centro al cuidado del adulto mayor, los encuestados dan un nivel de importancia de 244 puntos al servicio de Fisioterapia, seguida de Enfermería con 236 puntos, mientras que el Apoyo espiritual tiene una puntuación de 227.

#### PREGUNTA N°7.



Si existiera un establecimiento que ofertara los servicios antes mencionados, ¿Estaría dispuesto a contratar sus servicios?

**Gráfico No.9: Contratar servicio**



FUENTE: Investigación realizada

ELABORADO POR: Patricia Logroño L.

Tras mencionar los servicios anteriores, con los que contaría el centro, el 78.38% estaría dispuesto a contratarlos, mientras que el 21.62% no lo haría.

**PREGUNTA N°8.**

¿Cuánto tiempo le gustaría a usted permanecer en este lugar?

**Gráfico No.10: Tiempo de permanencia**



FUENTE: Investigación realizada

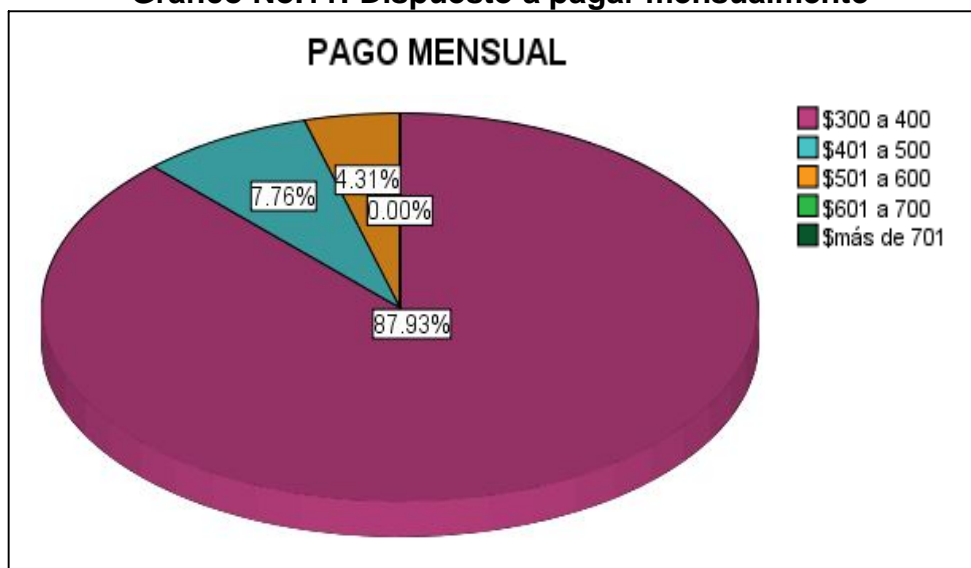
ELABORADO POR: Patricia Logroño L.

El 79.31% de los encuestados piensa que permanecería en el centro de Lunes a Viernes, pues, el 18.97% tan solo se quedaría los fines de semana.

### PREGUNTA N°9.

¿Cuánto estaría dispuesto a pagar mensualmente por este servicio?

Gráfico No.11: Dispuesto a pagar mensualmente



FUENTE: Investigación realizada

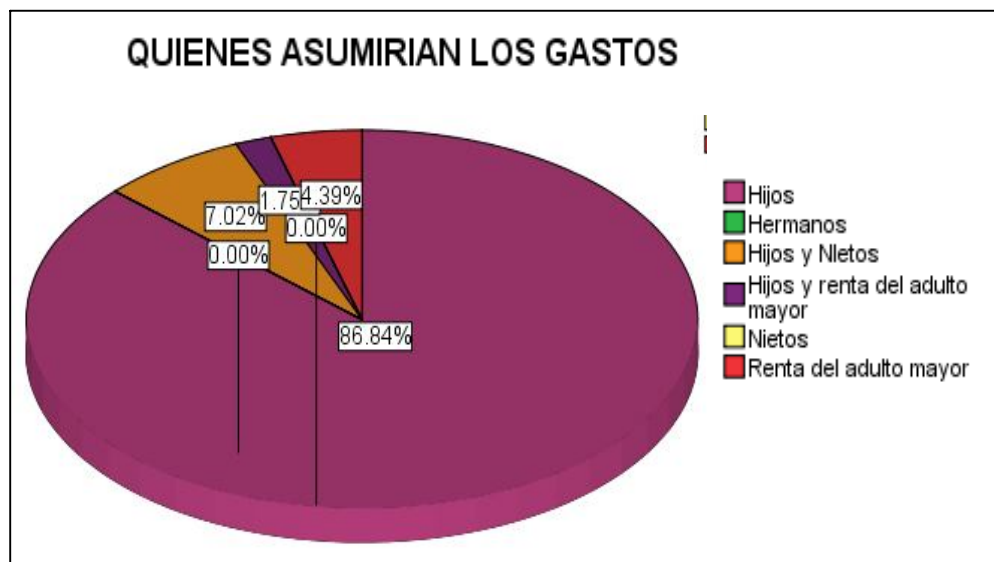
ELABORADO POR: Patricia Logroño L.

El 87,93% de los encuestados estarían dispuestos a pagar un mensual de \$300 a \$400 dólares en un centro al cuidado del adulto mayor, por el hospedaje de su familiar de la tercera edad, mientras que el 7,76% pagará de \$400 a \$500 dólares mensuales.

**PREGUNTA N° 10.**

**Indique, quien/es asumiría/n los gastos mensuales por este servicio.**

**Gráfico No.12: Quienes asumirán los gastos**



**FUENTE:** Investigación realizada

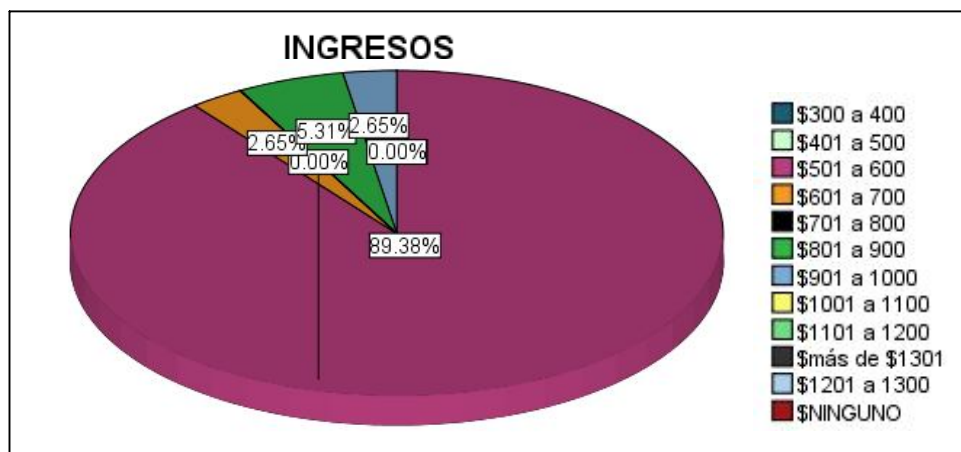
**ELABORADO POR:** Patricia Logroño L.

Los adultos mayores afirman que sus hijos representados en el 86.84%, serían quienes asuman los gastos de la mensualidad del centro, además, que el 7.02% dice que sus hijos junto a sus nietos, estarían dispuestos a asumir los gastos.

**PREGUNTA N°11.**

**¿Cuál es su nivel de ingreso mensual?**

**Gráfico No.13: Nivel de ingresos percibidos**



**FUENTE:** Investigación realizada

**ELABORADO POR:** Patricia Logroño L.

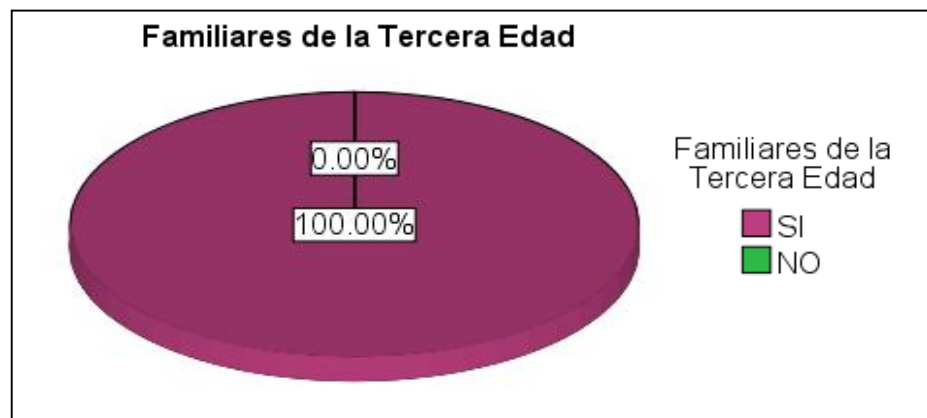
El 89.38% de los encuestados tienen un ingreso mensual de \$501 a \$600 dólares, mientras que el 5.31% tiene un ingreso de \$801 a \$900 dólares mensuales.

b) Encuesta dirigida al cliente indirecto:

**PREGUNTA N°1.**

**¿Tiene usted familiares que se encuentran en la tercera edad o próxima a ella?**

**Gráfico No.14: Tiene familiares de la tercera edad**



**FUENTE:** Investigación realizada

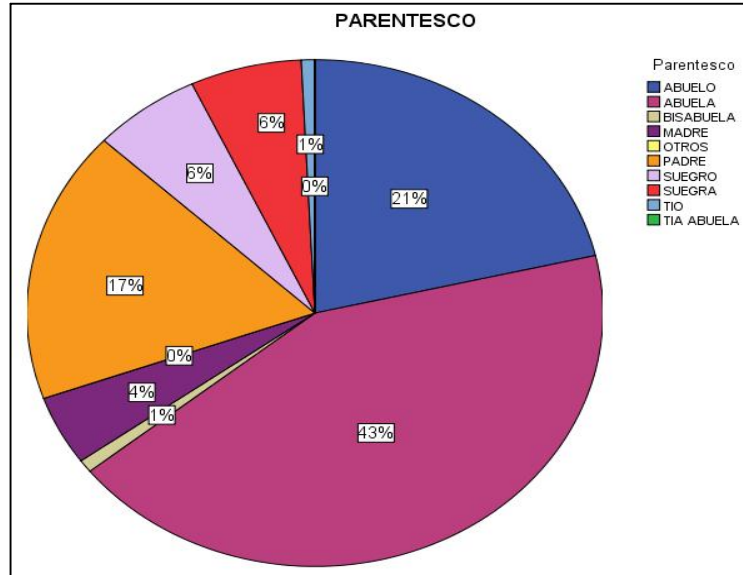
**ELABORADO POR:** Patricia Logroño L.

De los clientes indirectos encuestados, el 100% tiene familiares de la tercera edad.

**PREGUNTA N°2.**

**¿Determine cuál es su parentesco?**

**Gráfico No.15: Parentesco**



FUENTE: Investigación realizada

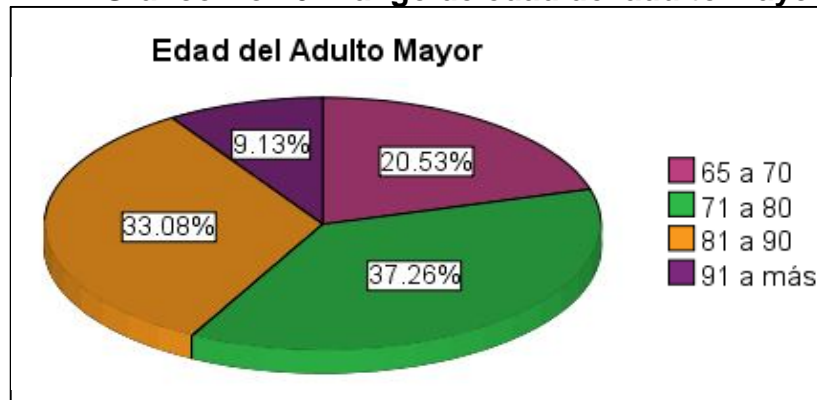
ELABORADO POR: Patricia Logroño L.

De las personas encuestadas, afirman que el 43% de sus abuelas y el 21% de sus abuelos se encuentran en la tercera edad.

**PREGUNTA N°3.**

**Determine la edad de su familiar de la tercera edad.**

**Gráfico No.16: Rango de edad del adulto mayor**



FUENTE: Investigación realizada

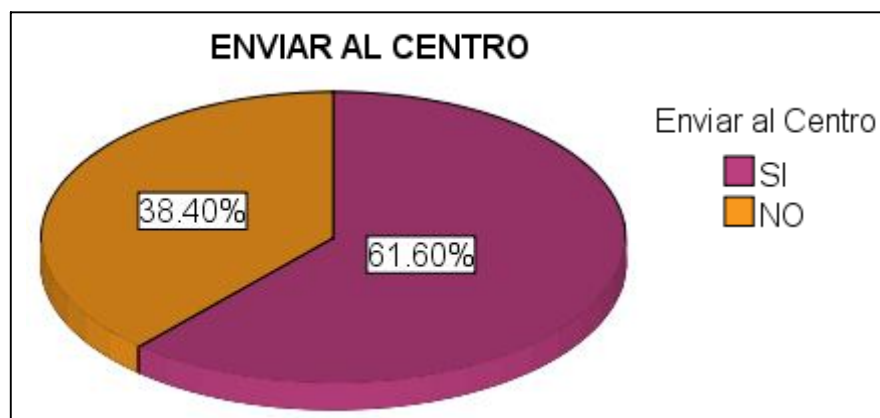
ELABORADO POR: Patricia Logroño L.

El 37.26% de los adultos mayores, se encuentra entre los 71 y 80 años de edad, mientras que el 33.08% tiene una edad comprendida entre los 81 y 90 años.

#### PREGUNTA N°4.

**¿Estaría usted dispuesto a enviar a su familiar a un Centro de Cuidado para el adulto mayor?**

**Gráfico No.17: Enviar al centro**



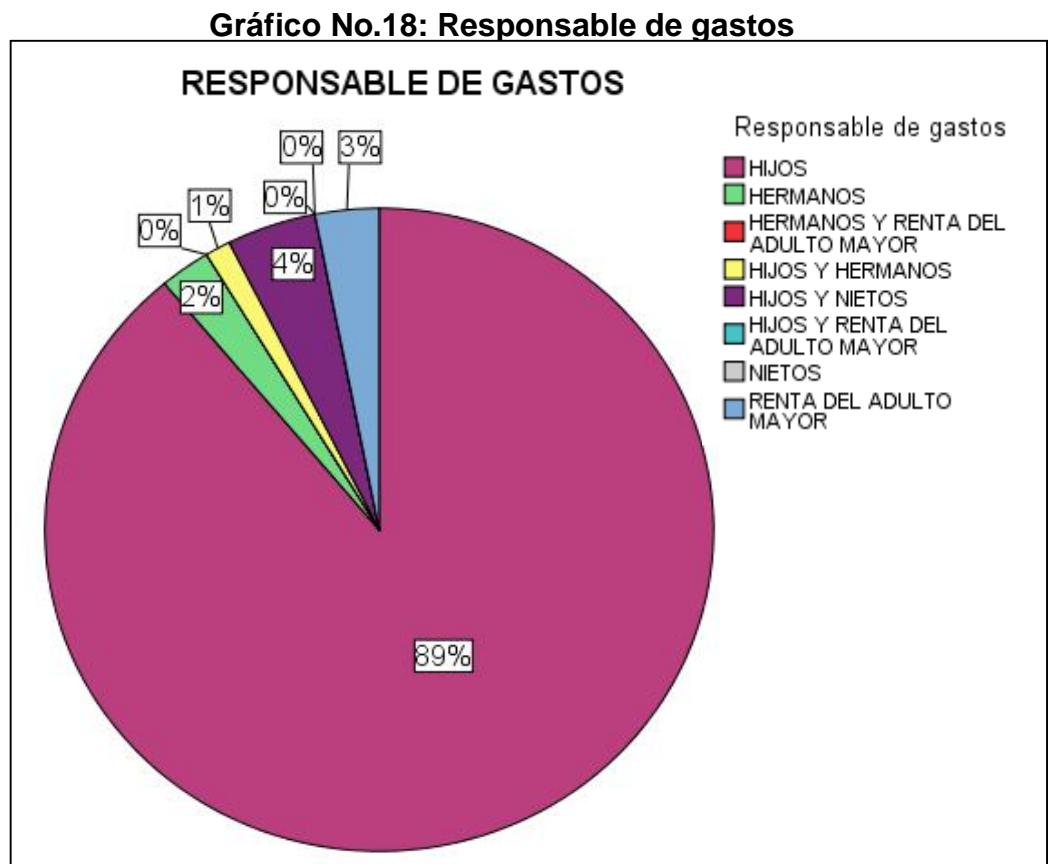
**FUENTE:** Investigación realizada

**ELABORADO POR:** Patricia Logroño L.

De las personas encuestadas, el 61.60% está dispuesto a enviar a sus familiares a un centro de cuidado al adulto mayor, mientras que el restante 38.40% no estaría dispuesto a hacerlo.

**PREGUNTA N°5.**

**Indique, quien/es asumiría/n los gastos mensuales de la estadía de su familiar en un centro de cuidado al adulto mayor.**



**FUENTE:** Investigación realizada

**ELABORADO POR:** Patricia Logroño L.

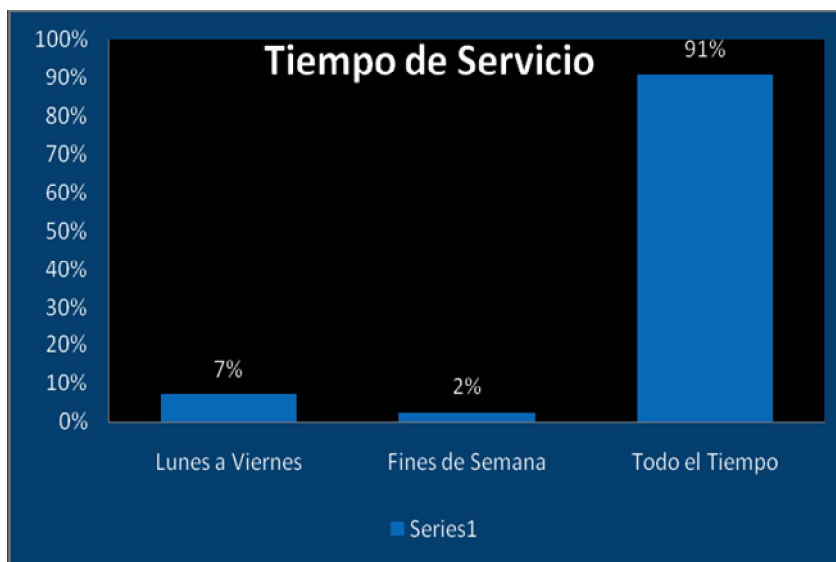
Las personas encuestadas, afirma que los hijos de las personas de la tercera edad representadas por el 89% estarían dispuestos a asumir la inversión mensual, por la estadía de sus familiares, en un centro al cuidado del adulto mayor. Mientras que el 4% sería asumido por los hijos y nietos.



**PREGUNTA N°6.**

**¿Qué tiempo, usted considera pertinente que su familiar reciba este servicio?**

**Gráfico No.19: Tiempo de Servicio**



**FUENTE:** Investigación realizada

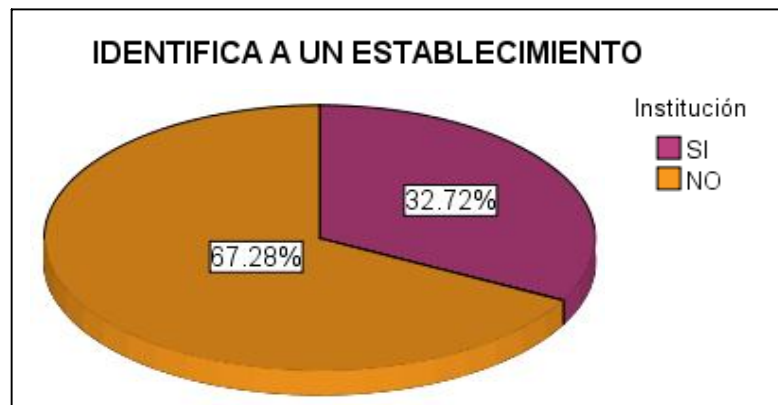
**ELABORADO POR:** Patricia Logroño L.

De las 85 personas encuestadas, que respondieron favorablemente, afirman que enviarían a su familiar de la tercera edad todo el tiempo, mientras que los demás solo lo haría de Lunes a Viernes o Fines de Semana.

**PREGUNTA N°7.**

**¿Conoce usted algún Asilo, Casa Hogar o Centro de Cuidado para personas de la tercera edad?**

**Gráfico No.20: Identifica a un establecimiento**

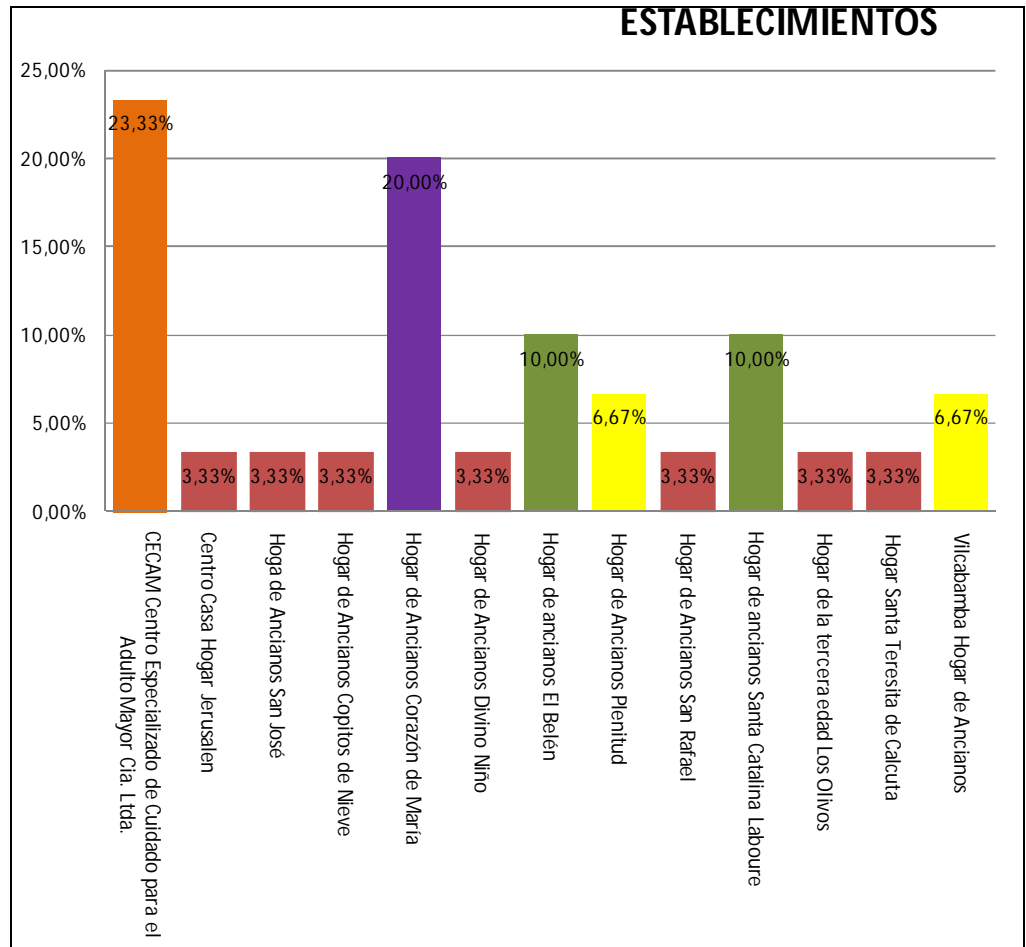


**FUENTE:** Investigación realizada

**ELABORADO POR:** Patricia Logroño L.

De las personas encuestadas, el 67.28%, indica que no conoce ningún establecimiento dedicado al cuidado del adulto mayor, mientras que el 32.72% sí conoce.

Gráfico No.21: Identifica a un establecimiento



FUENTE: Investigación realizada

ELABORADO POR: Patricia Logroño L.

- CECAM Centro Especializado de Cuidado para el Adulto Mayor Cia. Ltda.
- Centro Casa Hogar Jerusalem
- Hoga de Ancianos San José
- Hogar de Ancianos Copitos de Nieve
- Hogar de Ancianos Corazón de María
- Hogar de Ancianos Divino Niño
- Hogar de ancianos El Belén
- Hogar de Ancianos Plenitud
- Hogar de Ancianos San Rafael
- Hogar de ancianos Santa Catalina Laboure
- Hogar de la tercera edad Los Olivos
- Hogar Santa Teresita de Calcuta
- Vilcabamba Hogar de Ancianos

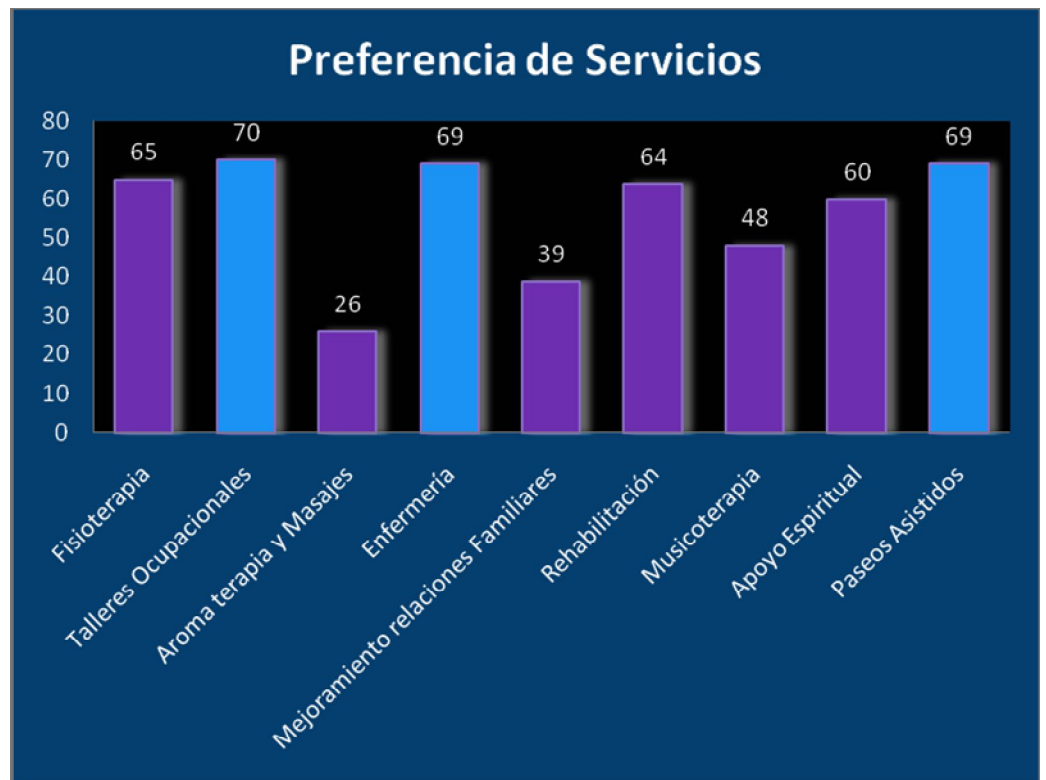
Aproximadamente, el 23.33% de las personas encuestadas, conoce CECAM Centro Especializado de Cuidado para el

Adulto Mayor Cia. Ltda, ubicado en la Av. De las Amapolas N46-139, mientras que el 20% conoce el Hogar de Ancianos Corazón de María, ubicado en Av. La Prensa 58360 y Tufiño.

**PREGUNTA N°8.**

**Señale los servicios con los que debe contar un centro de cuidado al adulto mayor para el hospedaje de su familiar.**

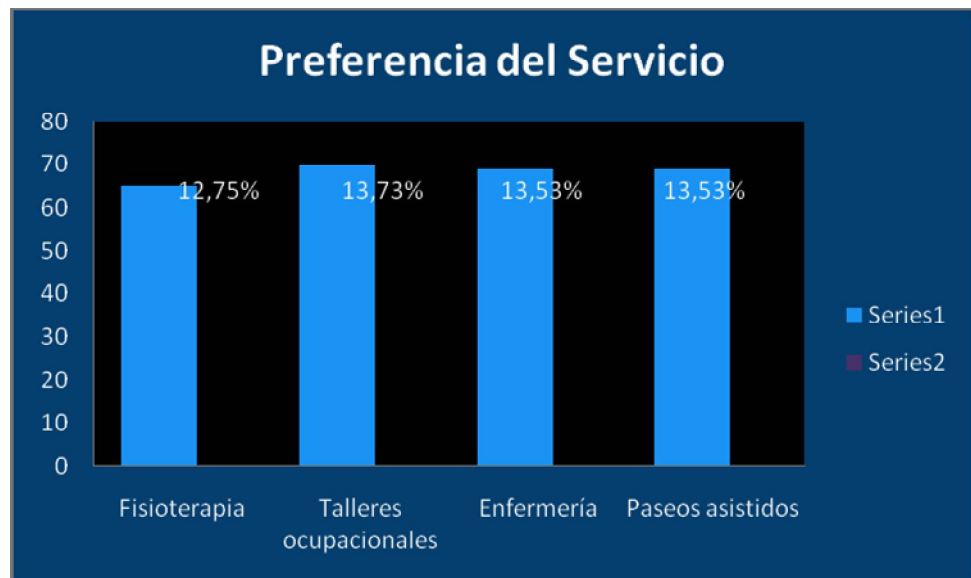
**Gráfico No.22: Preferencia de Servicios**



**FUENTE:** Investigación realizada

**ELABORADO POR:** Patricia Logroño L.

Considerando 85 personas encuestadas, que respondieron favorablemente en cuanto a la preferencia de servicios, se obtuvo los siguientes resultados:

**Gráfico No.23: Preferencia de Servicios (%)**

Los servicios de preferencia ante la selección de un centro gerontológico son: Fisioterapia, Talleres ocupacionales, Enfermería, Paseos Asistidos, pues, los encuestados respondieron ante un 12% y 13% como su preferencia de estos servicios.

#### **PREGUNTA N°9.**

**A su criterio, indique la importancia de los ítems detallados a continuación, al momento de elegir un centro al cuidado de personas para la tercera edad. Siendo 1 el de menor importancia:**

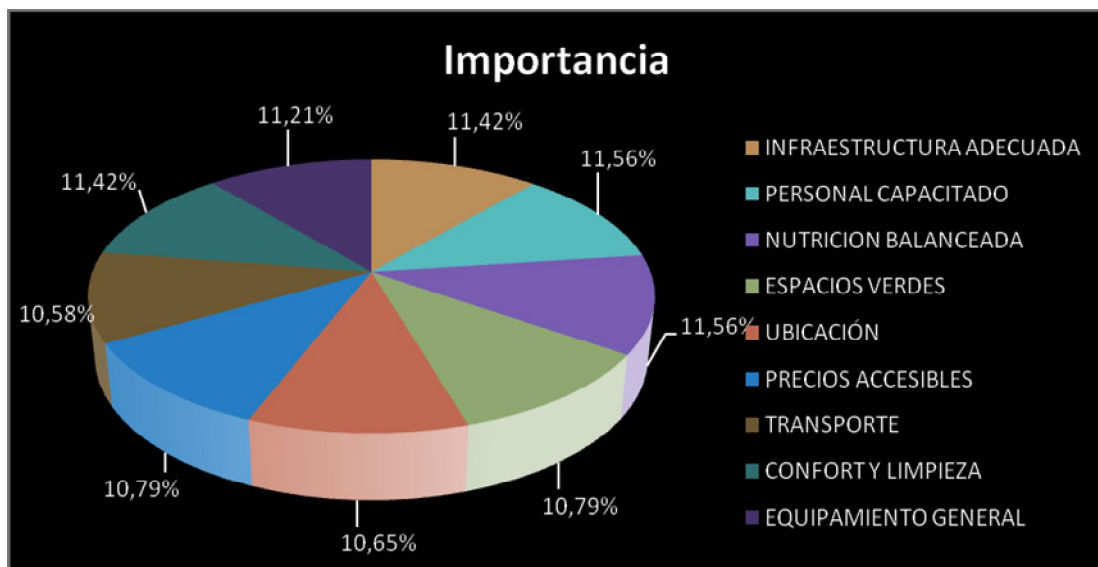
**Tabla No.11: Importancia de Servicios**

SERVICIOS	1	2	3	Total general
INFRAESTRUCTURA ADECUADA	3	4	156	163
PERSONAL CAPACITADO	3	0	162	165
NUTRICION BALANCEADA	3	0	162	165
ESPACIOS VERDES	4	18	132	154
UBICACIÓN	8	6	138	152
PRECIOS ACCESIBLES	7	6	141	154
TRANSPORTE	4	24	123	151
CONFORT Y LIMPIEZA	3	4	156	163
EQUIPAMIENTO GENERAL	4	6	150	160

FUENTE: Investigación realizada

ELABORADO POR: Patricia Logroño L.

**Gráfico No.24: Importancia de Servicios**



FUENTE: Investigación realizada

ELABORADO POR: Patricia Logroño L.

De las personas encuestadas resaltan que la mayor importancia al momento de elegir un centro dedicado al adulto mayor radica en que el centro tenga los siguientes servicios; Infraestructura Adecuada con el 11.42%, Personal Capacitado 11.56%,

Nutrición Balanceada 11.56%, Confort y Limpieza 11.42% y Equipamiento General 11.21%.

#### PREGUNTA N°10.

Si existiera un establecimiento que ofertara los servicios antes mencionados, ¿Estaría dispuesto a contratar sus servicios?

Gráfico No.25: Contratar servicios



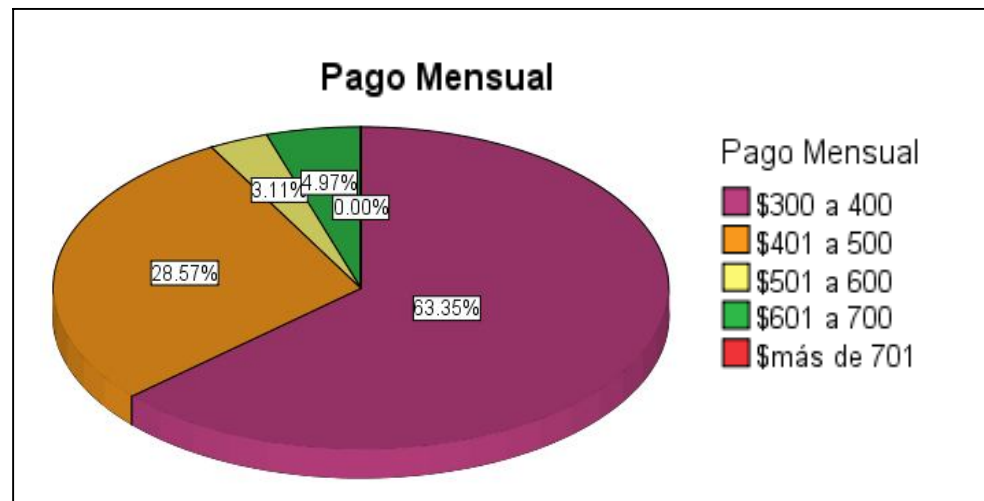
FUENTE: Investigación realizada

ELABORADO POR: Patricia Logroño L.

El 92.59% de las personas encuestadas estaría dispuesta a contratar un establecimiento, que tenga los servicios anteriormente mencionados.

**PREGUNTA N°11.**

¿Cuánto estaría dispuesto a pagar mensualmente por este servicio?

**Gráfico No.26: Pago Mensual**

FUENTE: Investigación realizada

ELABORADO POR: Patricia Logroño L.

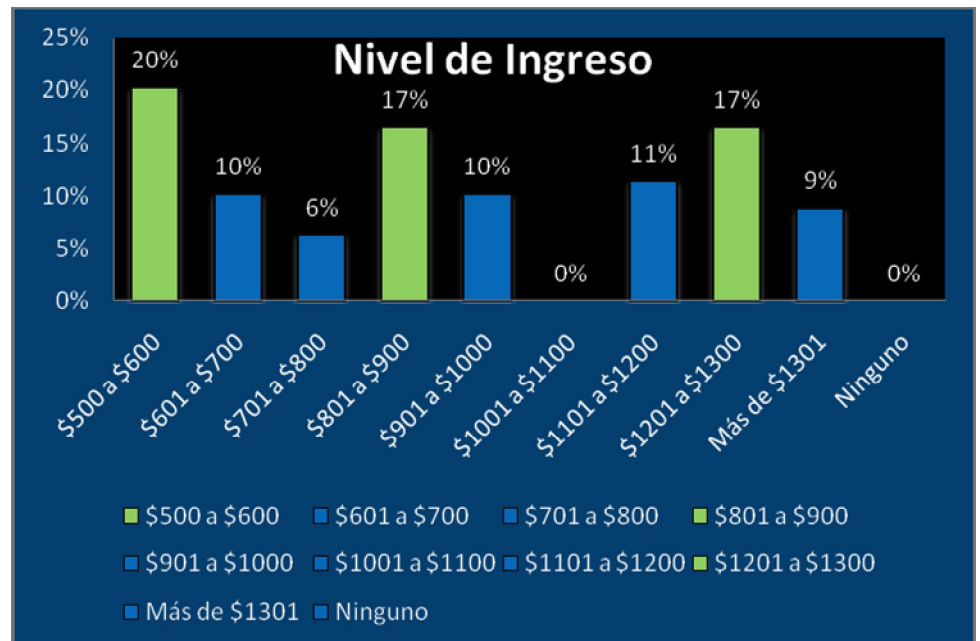
Alrededor del 63.35% estaría dispuesto a pagar por estos servicios de \$300 a \$400 dólares, mientras que el 28.57%, estaría dispuesto a cancelar de \$401 a \$500 dólares.



**PREGUNTA N°12.**

¿Cuál es su nivel de ingreso mensual?

**Gráfico No.27: Ingreso Mensual**



**FUENTE:** Investigación realizada

**ELABORADO POR:** Patricia Logroño L.

De las personas encuestadas afirma que su ingreso constituye de \$500,00 a \$600,00 dólares, seguido por el 17% que indica que sus ingresos son de \$801,00 a \$900,00 dólares y de \$1.201 a \$1.300 dólares.

## 1.5.- ANÁLISIS DE LA DEMANDA

Se considera la demanda, como la cantidad de bienes y/o servicios adquiridos a los precios que el mercado determina, por los diferentes grupos de consumidores<sup>26</sup>.

### 1.5.1.- Clasificación de la Demanda

Existen varios **tipos de demanda**<sup>27</sup>, las mismas que se pueden clasificar según:

- Su Oportunidad:            { Demanda satisfecha  
  { Demanda insatisfecha
  
- Su necesidad:                { Demanda de bienes necesarios  
  { Demanda de bienes no  
  necesarios
  
- Su temporalidad:            { Demanda continua  
  { Demanda estacional
  
- Su destino:                    { Demanda de bienes finales  
  { Demanda de bienes intermedios

- **Su oportunidad**: establecida por Demanda Satisfecha e Insatisfecha; pues, el servicio estará enfocado en la demanda insatisfecha <<no alcanza a satisfacer al

<sup>26</sup> <http://es.wikipedia.org/wiki/Demanda>

<sup>27</sup> [http://www.slideshare.net/blanca\\_garcia/analisis-de-la-demanda](http://www.slideshare.net/blanca_garcia/analisis-de-la-demanda)

mercado>> constituida por los hogares que se encuentran en los quintiles 3, 4 y 5, en los que haya un adulto mayor, al que no puedan atenderlo de mejor con todas las comodidades posibles, o atenderlo todo el tiempo posible, ya que, las personas de la tercera edad requieren de cuidados específicos.

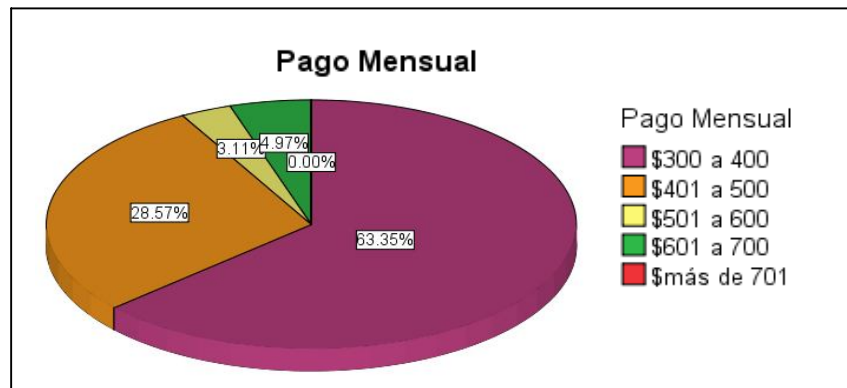
- **Su necesidad:** dada por la demanda de bienes necesarios y no necesarios, este servicio, se considerará por la demanda de bienes sociales y necesarios, ya que, los adultos mayores tienen una necesidad de salud, bienestar social y familiar.
- **Su temporalidad:** determinada por; demanda continua y estacional, el servicio ofrecido será de tipo continuo, ya que, predispone a sus usuarios encontrarse con otras personas de edades similares, en un ambiente amigable, durante varios días, siendo estos, cinco días a la semana, fines de semana y feriados.
- **Su destino:** dada por, demanda de bienes finales y demanda de bienes intermedios; la demanda de este servicio es de tipo final, debido a que los servicios son consumidos directamente por los usuarios.

### 1.5.2.- Factores que Afectan a la Demanda

Los principales factores que afectan la demanda<sup>28</sup> son:

- **Precio:** la cantidad demandada y el precio cumplen una relación inversa al servicio; por lo que, al incrementar el precio del servicio, disminuirá la cantidad demandada y viceversa.

**Gráfico No.28: Pago mensual**



FUENTE: Investigación realizada

ELABORADO POR: Patricia Logroño L.

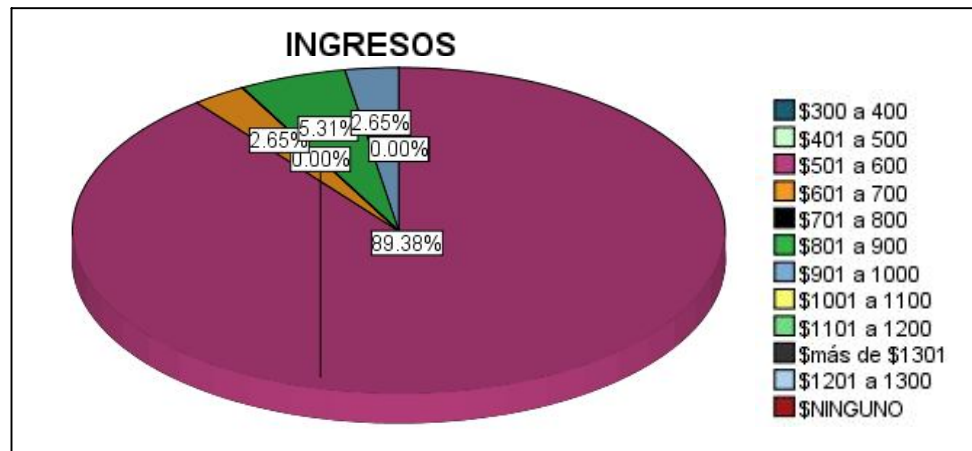
Alrededor del 63.35% estaría dispuesto a pagar por estos servicios de \$300 a \$400 dólares, mientras que el 28.57%, estaría dispuesto a cancelar de \$401 a \$500 dólares.

- **Precio de los servicios sustitutos:** la cantidad demandada incrementa conforme lo hacen los precios de los servicios sustitutos y viceversa.

<sup>28</sup> [http://www.dcsea.uqroo.mx/fwalla/MEAP-MESP/1A\\_Repaso%20Oferta\\_Demanda.pdf](http://www.dcsea.uqroo.mx/fwalla/MEAP-MESP/1A_Repaso%20Oferta_Demanda.pdf)

- **Precio de los servicios complementarios:** la cantidad demandada incrementa cuando los precios de los servicios complementarios son reducidos y viceversa.
- **Ingreso de los consumidores:** la cantidad demandada tiende a crecer según el incremento de los ingresos de los consumidores y viceversa.

**Gráfico No.29: Nivel de ingresos percibidos**



**FUENTE:** Investigación realizada

**ELABORADO POR:** Patricia Logroño L.

El 89.38% de los encuestados tienen un ingreso mensual de \$501 a \$600 dólares, mientras que el 5.31% tiene un ingreso de \$801 a \$900 dólares mensuales.

El nivel de ingresos de los potenciales consumidores, es otro de los factores que afectan en mayor magnitud a la demanda, ya que, este es un servicio que está destinado a las personas cuya capacidad de ahorro sea mayor a \$300,00 dólares.

- **Preferencias del consumidor:** la demanda aumenta cuando las preferencias del consumidor por este servicio se afirman y viceversa.
- **Crecimiento de la población:** el crecimiento de la población, incrementa la demanda de establecimientos encargados del cuidado de las personas de la tercera edad.

**Tabla No.12: Crecimiento de la Población de la Tercera Edad**

ECUADOR: CRECIMIENTO DE LA POBLACIÓN DE LA TERCERA EDAD.  
PROVINCIA DE PICHINCHA  
PERÍODO 2001 - 2008

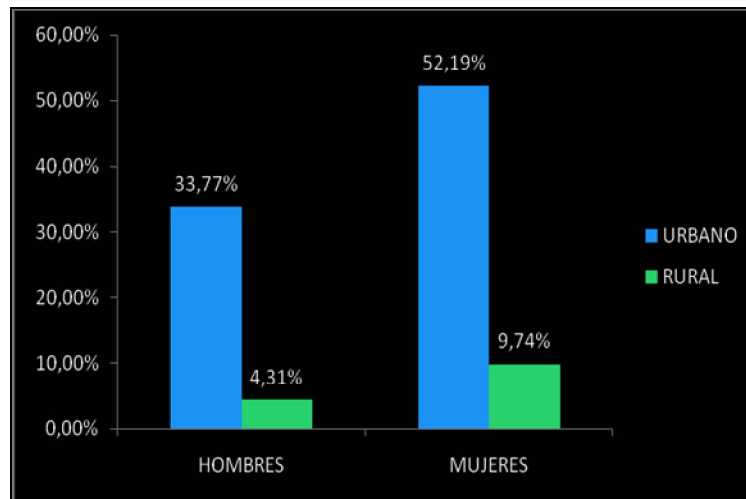
GRUPOS DE EDAD	AÑOS								
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	TOTAL
65 - 69	3,96%	4,10%	4,24%	4,37%	4,51%	4,64%	4,77%	4,90%	35,49%
70 - 74	3,05%	3,18%	3,30%	3,42%	3,54%	3,67%	3,79%	3,91%	27,87%
75 - 79	2,08%	2,18%	2,28%	2,39%	2,49%	2,59%	2,69%	2,79%	19,49%
80 y más	1,81%	1,90%	1,99%	2,08%	2,18%	2,29%	2,40%	2,51%	17,15%
<b>TOTAL</b>									<b>100%</b>

FUENTE: [www.inec.gov.ec](http://www.inec.gov.ec)

ELABORADO POR: Patricia Logroño L.

Para el estudio de este proyecto, se considera el crecimiento de la población de la provincia de Pichincha, el incremento más evidente es el de la población comprendida entre los 65 y 69 años de edad, constituyendo el 35,49%.

**Gráfico No.30: Población de 65 años y más, según sexo y grupos de edad por condición de Actividad (PEI)**



FUENTE: [www.inec.gov.ec](http://www.inec.gov.ec) AÑO 2007

ELABORADO POR: Patricia Logroño L.

Según datos obtenidos por el INEC, las mujeres son quienes ocupan el mayor porcentaje en cuanto al grupo de edad de 65 años y más, además, de encontrarse en la condición de actividad Población Económicamente Inactiva (PEI).

- **Hábitos de consumo:** los servicios de cuidado de las personas de la tercera edad, se debe catalogar como un servicio de alto nivel, pues, son los adultos mayores y sus familiares o amigos cercanos quienes indaguen entre centros, obteniendo la mayor información posible, evaluando además las alternativas existentes, y posterior a ello, seleccionar el que satisfaga sus necesidades, enfocándose en sus hábitos de consumo, es decir, tiempo de permanencia; Lunes a Viernes, Fines de Semana o Todo el tiempo.

### **1.5.3 Comportamiento Histórico de la Demanda**

Se considera la demanda, como la cantidad de bienes y/o servicios adquiridos a los precios que el mercado determina, por los diferentes grupos de consumidores<sup>29</sup>. Para analizar el comportamiento histórico de la demanda, se considerará los cuatro últimos años (2005 – 2006 – 2007 – 2008), además, del número usuarios registrados en los centros gerontológicos, asilos, casas, y hogares al cuidado del adulto mayor, con lo que se analizarán trece (13) establecimientos al cuidado del adulto mayor, que se encuentran ubicados en la provincia de Pichincha, resultando un total de 3.206 ancianos residentes en estos lugares, hasta el año en curso (ver Tabla No.13).

Pues para el año 2.008 existieron 878 adultos mayores, habitando los centros al cuidado de las personas de la tercera edad.

---

<sup>29</sup> <http://es.wikipedia.org/wiki/Demanda>



**Tabla No.13: Comportamiento histórico de los Centros al Cuidado del Adulto Mayor, en la provincia de Pichincha**

**COMPORTAMIENTO HISTÓRICO DE LOS CENTROS AL CUIDADO DEL ADULTO MAYOR EN LA PROVINCIA DE PICHINCHA**

No.	NOMBRE	USUARIOS			
		2005	2006	2007	2008
1	HOGAR DE ANCIANOS SAN JUAN DE DIOS	12	13	15	15
2	HOGAR CATALINA LABOURÉ	60	67	80	76
3	HOGAR CORAZÓN DE MARÍA	280	302	332	330
4	HOGAR DE ANCIANOS LA DOLOROSA	14	15	20	20
5	HOGAR DE LA TERCERA EDAD LOS OLIVOS	17	16	18	18
6	HOGAR LA ESPERANZA DE LAS FUERZAS ARMADAS	41	45	49	49
7	CENTRO DIURNO DEL ADULTO MAYOR NUEVA ESPERANZA	15	12	17	20
8	HOGAR GERIÁTRICO PLENITUD CIUDAD DE LA ALEGRÍA	120	117	193	193
9	HOGAR SAN JOSÉ	25	25	30	27
10	HOGAR SAN IGNACIO DE LOYOLA	30	32	30	30
11	HOGAR DE ANCIANOS VIDA ASCENDENTE	40	40	40	40
12	HOGAR DE ANCIANOS BETHANIA	45	45	48	48
13	CASA HOGAR DE ANCIANOS AMIGOS DE JESUS	9	7	12	12
<b>a) Número total de Ancianos registrados a nivel local</b>		<b>708</b>	<b>736</b>	<b>884</b>	<b>878</b>
<b>Número total de Ancianos registrados a nivel nacional</b>		4124	4176	4237	4281
<b>Relación usuarios a nivel nacional-local</b>		17,17%	17,62%	20,86%	20,51%
<b>∑ a)= Número total de Ancianos al año 2008</b>		<b>3206</b>			

FUENTE: Dirección Nacional de Gerontología

ELABORADO POR: Patricia Logroño L.

#### 1.5.4 Demanda Actual del Servicio

En el caso del centro gerontológico, la demanda se encuentra constituida por los adultos mayores que habitan en la provincia de Pichincha y que según la investigación realizada, es decir, el 78,38% (ver Gráfico No.10), respondieron afirmativamente en cuanto a que sí requerirían los servicios de cuidado al adulto mayor, se ha obtenido los datos de la demanda actual, mismo que se describen a continuación:

Los adultos mayores que requerirían estos servicios son alrededor de 116.677 adultos mayores, (ver Tabla No.14).

**Tabla No.14: Demanda Actual**

AÑO	No. Habitantes				TOTAL	% respuestas afirmativas	Personas que requieren el servicio
	65 - 69	70 - 74	75 - 79	80 y más			
2008	51.643,00	41.272,00	29.459,00	26.487,00	148.861,00	78,38%	<b>116.677</b>

FUENTE: INEC AÑO 2008

ELABORADO POR: Patricia Logroño L.

### 1.5.5 Proyección de la Demanda

Para realizar la proyección de la demanda según los datos históricos existentes de las personas de la tercera edad, que se encuentran registradas en los centros gerontológicos, asilos, casas y hogares al cuidado del adulto mayor, de la provincia de Pichincha, se utilizará la fórmula de la Tasa de Crecimiento Anual, presentada a continuación:

$$ni = \left( \sqrt[N]{\frac{M}{C}} - 1 \right) * 100$$

Donde:

**N** = Número total de períodos.

**M** = Valor del último año.

**C** = Valor del primer año.

Se realizarán los siguientes cálculos:

- Según el total de usuarios registrados en los establecimientos dedicados al cuidado del adulto mayor, en la provincia de Pichincha, (ver Anexo IV: Personas que requerirán el servicio):

$$ni = \left( \sqrt[8]{\frac{116.677}{90.128}} - 1 \right) * 100$$

$$ni = 3,76\%$$

**Tabla No.15: Proyección de la Demanda**

Adultos mayores que requerirán el servicio		Tasa de Crecimiento	PROYECCIÓN AÑO 2013	
2001	90.128	3,76%	2009	121.064
2002	93.828		2010	125.616
2003	97.568		2011	130.340
2004	79.939		2012	135.240
2005	105.180		2013	140.325
2006	109.003		2014	145.602
2007	112.802		2015	151.076
2008	116.677		2016	156.757

FUENTE: INEC

ELABORADO POR: Patricia Logroño L.

En lo que demuestra que el 3,76% es la tasa de crecimiento anual para las personas de la tercera edad.

- Siendo de este modo, que para el año 2009 es 121.064 personas de la tercera edad que requerirán estos servicios.
- Para el año 2010 es 125.616 personas de la tercera edad que requerirán estos servicios.

- Al año 2011 es 130.340 personas de la tercera edad que requerirán estos servicios.
- Al año 2012 es 135.240 personas de la tercera edad que requerirán estos servicios.
- Al año 2013 es 140.325 personas de la tercera edad que requerirán estos servicios.

## 1.6 ANÁLISIS DE LA OFERTA

*La oferta;* “es el número de unidades de un bien o servicio que los productores o servidores están dispuestos a vender a determinados precios en un área definida”<sup>30</sup>; para el caso del Centro Gerontológico, la oferta la constituyen; los Centros Geriátricos, hogares, casas y asilos dedicados al cuidado del adulto mayor, ubicado en la provincia de Pichincha.

Es necesario tener en claro, que la oferta depende de varios factores, como son; localización, capacidad instalada, calidad en sus servicios, sus precios, calidad humana, otros, pues ello ayudará a determinar cómo ofertarse ante el mercado, y de este modo lograr un posicionamiento a corto o largo plazo.

Cabe recalcar que la imagen de los centros al cuidado del adulto mayor es indispensable para que lo puedan reconocer fácilmente, además de los servicios proporcionados, y mientras más conocimiento de este centro, tengan las personas que habitan en la provincia de Pichincha, existirá una mayor oferta del servicio.

---

<sup>30</sup> COBRA Marcos, Marketing de Servicios – Estrategias para Turismo, Finanzas, Salud y Comunicación.

### 1.6.1.- Clasificación de la Oferta

Dentro de lo que se refiere a la clasificación de la oferta, se trata de distinguir la competencia en la que se encuentra el servicio de cuidado a los adultos mayores, pues, se trata de una Competencia Perfecta; ya que, cuando un mercado es perfectamente competitivo, quiere decir que, hay muchos vendedores pequeños en relación con el mercado, y el producto y/o servicio que ofrece es homogéneo<sup>31</sup>, trata además, que los compradores se encuentran bien informados, por lo que, las decisiones son independientes, tanto de los oferentes como de los demandantes.

### 1.6.2.- Factores que Afectan a la Oferta

A continuación se detallan los factores que afectan la oferta<sup>32</sup>:

- **Número de oferentes:** Al haber un mayor número de oferentes la oferta de un bien aumentará y viceversa.

La oferta incrementará conforme lo hace el número de adultos mayores, que se encuentren informados de los servicios, comodidades y beneficios de residir en este centro, y viceversa.

- **La tecnología de producción:** al mejorar la tecnología en la producción, la oferta de un bien aumentará.

En cuanto se implemente algún tipo de innovación tecnológica y que ésta ayude a disminuir los costos del servicio, generará un incremento en la oferta.

---

<sup>31</sup> **Homogéneo:** los productos son sustituibles entre sí y la demanda no hará distinciones entre los vendedores

<sup>32</sup> <http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/sedes/manizales/4010043/lecciones/5ofertydeman2.htm>

- **Precio del Bien:** al aumentar el precio del bien, aumentará con ella la cantidad ofrecida y viceversa.

Hablando de los servicios del Centro Gerontológico, el incremento en los precios de los servicios, indicará que se proporcionará mayores servicios, por lo que la cantidad ofrecida de ellos se ve incrementada.

- **Precios futuros esperados:** si se espera que a corto plazo el precio del bien producido aumente, la oferta aumentará, y viceversa.

Pues a medida que pase el tiempo, los servicios proporcionados incrementarán de precio, por ende su oferta también lo hará, ya que los servicios deben satisfacer de mejor manera las necesidades de los adultos mayores.

- **Los precios de los servicios sustitutos:** si incrementara el precio de la atención personalizada de enfermería a domicilio, la oferta del centro gerontológico incrementaría, así como también, si los familiares se encargan de la atención del adulto mayor, la oferta por parte del centro gerontológico incrementaría, ya que presta estos servicios en conjunto.

- **Los precios de los servicios complementarios:** el incremento de los precios de los servicios privados, hará que los servicios prestados por el centro gerontológico, se oferten de mayor manera, ya que, estos se proporcionan de manera conjunta en el centro.

- **Subsidios:** los subsidios proporcionados por el gobierno a entidades del mismo índole, hará que la oferta incremente.
- **Competencia:** la competencia juega un papel importante en cuanto a los factores que afectan la oferta de este servicio, en tanto, se incremente un mayor número de competidores, significará que la demanda de este servicio se verá afectada considerablemente, pues, se debe analizar los servicios proporcionados por los otros centros, ya que la diferenciación entre los demás, dependerá del cómo se pueda ofertar los servicios de este centro gerontológico.
- Tratándose de; el trabajo, el capital y la organización (habilidad empresarial), que son factores claves, deben conjugarse de tal modo que puedan ofertar servicios que satisfagan las necesidades de los adultos mayores, brindándoles servicios de calidad.

### 1.6.3.- Comportamiento Histórico de la Oferta

**Tabla No.16: Comportamiento Histórico de la Oferta**

COMPORTAMIENTO HISTÓRICO DE LOS CENTROS AL CUIDADO DEL ADULTO MAYOR EN LA PROVINCIA DE PICHINCHA

No.	NOMBRE	PERÍODO-AÑO FUNDACIÓN-		
		1981-1990	1991-2000	2001-2008
1	HOGAR DE ANCIANOS SAN VICENTE DE PAÚL			
2	HOGAR CATALINA LABOURÉ		1999	
3	HOGAR CORAZÓN DE MARÍA	1990		
4	HOGAR DE ANCIANOS LA DOLOROSA		2000	
5	HOGAR DE ANCIANOS EL PARAÍSO			2002
6	HOGAR LA PAZ		1996	
7	HOGAR LA ESPERANZA DE LAS FUERZAS ARMADAS	1990		
8	HOGAR DE ANCIANOS OCASO FELIZ		1992	
9	CENTRO DIURNO DEL ADULTO MAYOR NUEVA ESPERANZA	1988		
10	CENTRO DIURNO NUEVO AMANECER			2001
11	HOGAR CRISTO REY		1999	
12	ANCIANATO FELIZ HOGAR	1984		
13	HOGAR SAN JOSÉ		1989	
14	CENTRO DIURNO DE ANCIANOS SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS		2000	
15	ANCIANATOS FELIZ HOGAR HANS & NEUSTAETTER ROTARY CLUB		1995	
16	HOGAR DE ANCIANOS VIDA ASCENDENTE			2001
17	HOGAR DE ANCIANOS SAN RAFAEL		1992	
18	HOGAR DE ANCIANOS VILCABAMBA		1994	
19	HOGAR DE ANCIANOS COPITOS DE NIEVE		1996	
20	HOGAR DE ANCIANOS SAN PEDRO DE CAYAMBE			2007
21	LOS AÑOS DE ORO	1989		
22	FUNDACIÓN HUMANITARIA ROTARY CLUB QUITO SUR A		1995	
23	H. DE ANCIANOS NUESTRA SRA. DE LAS LAJAS			2003
24	CASA DE LUSITA			2002
25	HOGAR DE ANCIANOS VIRGEN DEL CISNE			2003

FUENTE: Dirección Nacional de Gerontología y Base de Datos SRI

ELABORADO POR: Patricia Logroño L.

Se puede apreciar como desde los años 90's han incrementado los centros gerontológicos de la provincia de Pichincha, siendo 12 los creados en esos años. El último centro al cuidado del adulto mayor en el cantón Cayambe, creado en el año 2.007.

Sin embargo al existir alrededor de 25 establecimientos al cuidado del adulto mayor, y registrados en la Dirección Nacional de Gerontología, se puede evidenciar que los servicios ofertados y capacidad no cubre la demanda existente.



#### 1.6.4.- Oferta Actual

Según la Dirección Nacional de Gerontología, en la provincia de Pichincha se encuentran registrados alrededor de 60 centros al cuidado de las personas, al momento solo se pudo obtener datos de los centros que han solicitado los permisos de funcionamiento, por lo que se conoce que en el año en curso solo se encuentran registradas 878 usuarios.

**Tabla No.17: Oferta Actual**

No.	NOMBRE	USUARIOS			
		2005	2006	2007	2008
1	HOGAR DE ANCIANOS SAN JUAN DE DIOS	12	13	15	15
2	HOGAR CATALINA LABOURÉ	60	67	80	76
3	HOGAR CORAZÓN DE MARÍA	280	302	332	330
4	HOGAR DE ANCIANOS LA DOLOROSA	14	15	20	20
5	HOGAR DE LA TERCERA EDAD LOS OLIVOS	17	16	18	18
6	HOGAR LA ESPERANZA DE LAS FUERZAS ARMADAS	41	45	49	49
7	CENTRO DIURNO DEL ADULTO MAYOR NUEVA ESPERANZA	15	12	17	20
8	HOGAR GERIÁTRICO PLENITUD CIUDAD DE LA ALEGRÍA	120	117	193	193
9	HOGAR SAN JOSÉ	25	25	30	27
10	HOGAR SAN IGNACIO DE LOYOLA	30	32	30	30
11	HOGAR DE ANCIANOS VIDA ASCENDENTE	40	40	40	40
12	HOGAR DE ANCIANOS BETHANIA	45	45	48	48
13	CASA HOGAR DE ANCIANOS AMIGOS DE JESUS	9	7	12	12
<b>Número total de Ancianos registrados a nivel Pichincha</b>		<b>708</b>	<b>736</b>	<b>884</b>	<b>878</b>
<b>Porcentaje de ancianos no registrados a nivel Pichincha</b>		<b>37%</b>	<b>37%</b>	<b>37%</b>	<b>37%</b>
<b>Total de ancianos registrados y no, a nivel Pichincha</b>		<b>970</b>	<b>1008</b>	<b>1211</b>	<b>1203</b>
<b>FUENTE:</b> Dirección Nacional de Gerontología					
<b>ELABORADO POR:</b> Patricia Logroño L.					

#### 1.6.5.- Proyección de la Oferta

En base a la Tabla No.17, el número de ancianos que asistieron a aquellos establecimientos (ver Anexo V: Oferta Actual de los Centros Gerontológicos en la Provincia de Pichincha), se calculará la oferta, con la siguiente fórmula de Tasa de Crecimiento:

Fórmula de Tasa de Crecimiento:

$$ni = \left( \sqrt[N]{\frac{M}{C}} - 1 \right) * 100$$

Donde:

**N** = Número total de períodos.

**M** = Valor del último año.

**C** = Valor inicial del período.

Se realizarán los cálculos respectivos:

$$ni = \left( \sqrt[3]{\frac{970}{1203}} - 1 \right) * 100$$

$$ni = 7,44\%$$

**Tabla No.18: Proyección de la Oferta**

PROYECCION DE OFERTA				
OFERTA		TASA DE CRECIMIENTO	PROYECCIÓN AÑO 2013	
			2009	1.292
2005	970	7,44%	2010	1.389
2006	1008		2011	1.492
2007	1211		2012	1.603
2008	1203		2013	1.722
FUENTE: Dirección Nacional de Gerontología				
ELABORADO POR: Patricia Logroño L.				

Considerando el último año, se realizó la proyección de la oferta de los establecimientos para el año 2012, con lo que se puede evidenciar que en el año 2009, la oferta sería de 1292 personas de la tercera edad, así como en cuanto al año 2010, la oferta se encontraría de 1388 personas

de la tercera edad, para el año 2011 la oferta sería de 1491 personas de la tercera edad, para el año 2012 la oferta sería de 1602 adultos mayores, y para el año 2013, la oferta se proyectará a 1721 adultos mayores.

### 1.7.- DETERMINACIÓN DE DEMANDA INSATISFECHA

Para determinar la demanda insatisfecha, es necesario conocer la cantidad de demanda y oferta existente del servicio en estudio, cuya fórmula será la siguiente:

$$DI = D - S$$

Donde:

**DI** = Demanda insatisfecha

**D** = Total de la demanda del segmento

**S** = Total de la oferta del segmento

**Tabla No.19: Demanda Insatisfecha**

DEMANDA INSATISFECHA			
AÑO	DEMANDA PROYECTADA	OFERTA PROYECTADA	DEMANDA INSATISFECHA
2009	121.064	1.292	119.772
2010	125.616	1.389	124.228
2011	130.340	1.492	128.848
2012	135.240	1.603	133.637
2013	140.325	1.722	138.603

FUENTE: INEC AÑO 2008

FUENTE: Dirección Nacional de Gerontología

ELABORADO POR: Patricia Logroño L.

Tras el análisis de la Tabla No.19, se puede evidenciar la gran demanda insatisfecha, ya que los centros no cubren con las expectativas de sus usuarios, y además la calidad y atención no son las más óptimas, lo que es favorable para este centro ya que, existe un nicho en el mercado al

cual se puede acceder, y con miras a expandir el centro para tener una mayor capacidad, además, ampliar instalaciones, ya que el mercado así lo requiere.

### **1.8.- ANÁLISIS DE PRECIO DEL SERVICIO**

“El precio de un bien es su relación de cambio por dinero, esto es, el número de unidades monetarias que se necesitan obtener a cambio una unidad del bien”<sup>33</sup>.

El precio que se determine para los servicios del centro gerontológico, juega un papel importante, ya que de ello dependerá la demanda de los mismos.

Se ha determinado fijar un precio diario, ya que, sería una opción en la que los adultos mayores accedan asistir los días que crean necesarios, en los cuales puedan disfrutar de la compañía de otras personas de edades similares e intereses comunes.

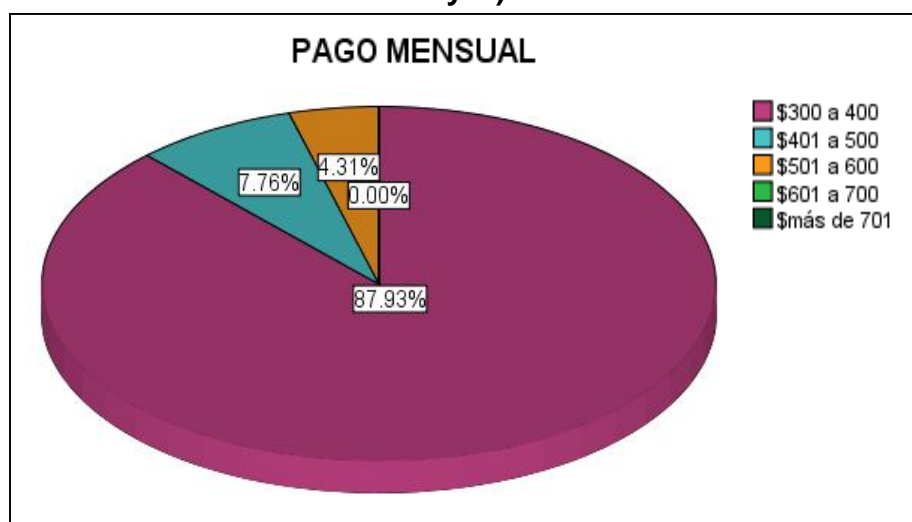
Tras un análisis exhaustivo de las encuestas, y dado que las personas encuestadas se encuentran en los quintiles 3, 4 y 5, el 87,93% de los adultos mayores han considerado que estarían dispuestos a pagar mensualmente la cantidad de \$400 dólares como precio techo (ver Gráfico No.29), en tanto que los familiares (63.35%) de los adultos mayores también han determinado que estarían dispuestos a pagar mensualmente la cantidad de \$300 a \$400 dólares (ver Gráfico No.30), por los servicios proporcionados por el centro gerontológico, siempre y cuando su estadía

---

<sup>33</sup> <http://www.monografias.com/trabajos/ofertaydemanda/ofertaydemanda.shtml>

sea de TT = Todo el tiempo, además, como se pronunció anteriormente, el precio diario del servicio, de ocho horas diarias, sería de \$13,33 y adicional a ello, dos comidas diarias, es decir, desayuno y almuerzo, por una cantidad de \$2,00 adicionales, cada una, con opción a prescindir una de ellas.

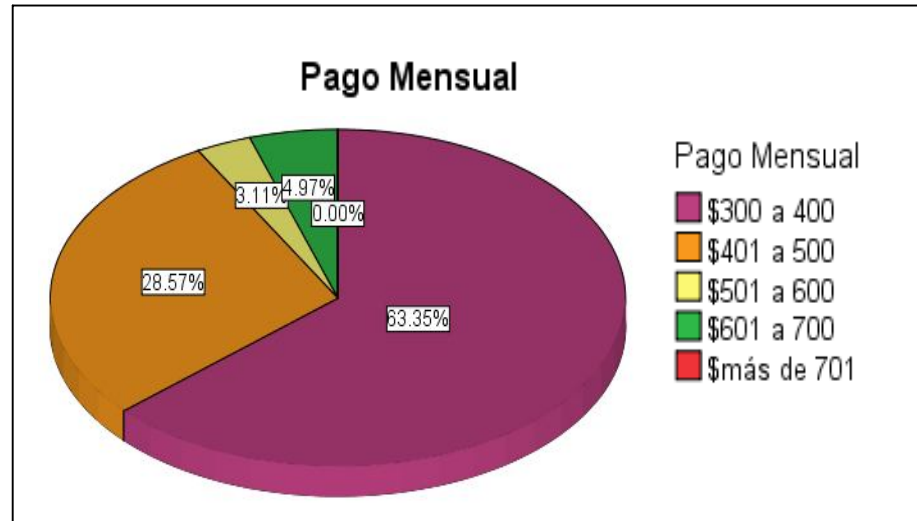
**Gráfico No.31: Dispuesto a pagar mensualmente (Adulto Mayor)**



**FUENTE:** Investigación realizada

**ELABORADO POR:** Patricia Logroño L.

**Gráfico No.32: Dispuesto a pagar mensualmente (Familiar)**



**FUENTE:** Investigación realizada

**ELABORADO POR:** Patricia Logroño L.

El precio determinado por los encuestados, se encuentra dentro rango establecido entre los internados investigados, ya que tienen un rango de pensión mensual desde \$400 a \$590.

Pues, los Centros Geriátricos con apoyo del gobierno, sus pensiones serán más bajas por contar con subvención económica para alimentación donde los aportes de los clientes y/o usuarios no sobrepasan los \$200 y quienes son abandonados en estos centros, aportan en estos establecimientos, con trabajos en mantenimiento, como cocineros/as, actividades manuales, otras.

### 1.8.1.- Factores que Influyen en el Comportamiento de los Precios

Factores que influyen en el comportamiento del precio son<sup>34</sup>:

- Costos
- Potencial demanda
- Competencia

#### Factores que abaratan el precio

- Atención al cliente online

#### Factores que encarecen el precio de los productos

- Gastos en marketing y publicidad
- Diseño y mantenimiento del sitio

### 1.8.2.- Comportamiento Histórico y Tendencias

Cada Centro Geriátrico posee su historial de precios pero por tratarse de información confidencial, no se ha tenido acceso a la misma, pero por fuente de la Dirección Nacional de Gerontología estima un incremento anual del 10% en el monto de las pensiones de las instituciones privadas, por lo cual se estimarían los siguientes precios históricos (ver Tabla No.20) y la tendencia de los precios (ver Tabla No.21):

---

<sup>34</sup>[http://www.wikilearning.com/curso\\_gratis/introduccion\\_al\\_web\\_marketingfactores\\_que\\_influyen\\_en\\_elPrecio\\_y\\_estrategias/9264-3](http://www.wikilearning.com/curso_gratis/introduccion_al_web_marketingfactores_que_influyen_en_elPrecio_y_estrategias/9264-3)

Tabla No.20: Precios Estimados

PRECIO ESTIMADO DE LOS CENTRO GERONTOLÓGICOS										
ESTIMADOS		Centro de Día	Hogar de Ancianos	Hogar de Ancianos	Hogar de Ancianos	Hogar de Ancianos	Hogar de Ancianos San	Hogar de Ancianos Vida	Hogar de la	Geriátrico
		Aurora	Bethania	Corazón de María	El Belén	Años Dorados	Joaquín	Ascendente	Tercera edad Los Olivos	Los Pinos
2.004	Centro de Día	\$ 310,00				\$ 280,00				
	Internado		\$ 460,00		\$ 430,00		\$ 420,00	\$ 415,00	\$ 450,00	
	Ayuda Econ del Gobierno			\$ 70,00						\$ 100,00
Aumento		10,00%	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%
2.005	Centro de Día	\$ 341,00				\$ 308,00				
	Internado		\$ 506,00		\$ 473,00		\$ 462,00	\$ 456,50	\$ 495,00	
	Ayuda Econ del Gobierno			\$ 77,00						\$ 110,00
2.006	Centro de Día	\$ 375,10				\$ 338,80				
	Internado		\$ 556,60		\$ 520,30		\$ 508,20	\$ 502,15	\$ 544,50	
	Ayuda Econ del Gobierno			\$ 84,70						\$ 121,00
2.007	Centro de Día	\$ 412,61				\$ 372,68				
	Internado		\$ 612,26		\$ 572,33		\$ 559,02	\$ 552,37	\$ 598,95	
	Ayuda Econ del Gobierno			\$ 93,17						\$ 133,10
2.008	Centro de Día	\$ 453,87				\$ 409,95				
	Internado		\$ 673,49		\$ 629,56		\$ 614,92	\$ 607,60	\$ 658,85	
	Ayuda Econ del Gobierno			\$ 102,49						\$ 146,41

FUENTE: Dirección Nacional de Gerontología.

ELABORADO POR: Patricia Logroño



**Tabla N°2: Terribriaciopedicos**

FRECUENCIA DE LOS CASOS EPIDEMIOLÓGICOS										
ESIMOS	Grupos de	Hijos de	Hijos de	Hijos de	Hijos de	Hijos de	Hijos de	Hijos de	Hijos de	Grupos
	Area	Bahia	Craón	E	Años	Jaqín	Asen	Tercera	Los	
		El	de	El	de	de	de	de	de	de
		El	de	El	de	de	de	de	de	de
2.008	Grupos de	\$4587				\$4095				
	Interab		\$6734		\$6296		\$6492	\$6070	\$6885	
	Ayud. Econ. G. G. G.			\$1248						\$1464
	Anexo	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2.009	Grupos de	\$4926				\$4095				
	Interab		\$7084		\$8252		\$6641	\$6836	\$7274	
	Ayud. Econ. G. G. G.			\$1273						\$1615
2.010	Grupos de	\$5918				\$4604				
	Interab		\$8492		\$76177		\$7405	\$73520	\$79721	
	Ayud. Econ. G. G. G.			\$1240						\$17716
2.011	Grupos de	\$60410				\$5664				
	Interab		\$8642		\$8794		\$8846	\$8872	\$8693	
	Ayud. Econ. G. G. G.			\$1640						\$19487
2.012	Grupos de	\$66451				\$6021				
	Interab		\$9606		\$92174		\$90030	\$8959	\$9642	
	Ayud. Econ. G. G. G.			\$1604						\$2436

FUENTE: Dirección Nacional de Geriátrica

ELABORADO POR: Patricia Lagorón

### 1.9.- Comercialización

Para establecer las estrategias de comercialización, se deben partir de la elección del segmento de mercado seleccionado, con lo que se trabajará conjuntamente con el marketing mix<sup>35</sup>; que es el conjunto de herramientas operativas de marketing, utilizadas para obtener el comportamiento deseado del público objetivo, es decir que influencia la demanda y la orienta hacia nuestro servicio, más adecuado para ello, se debe considerar lo siguiente:

- **Elección de clientes objetivos:** el centro gerontológico que se desea implementar, seleccionará a sus clientes, mediante evaluaciones que determinen, que éste centro es el apropiado para su estadía, en el que recibirán un trato equitativo y con calidad humana.
- **Determinación del entorno competitivo:** tomar en cuenta que el entorno es cambiante, y estar preparado ante ello, pues, considerar las estrategias con las que cuenta la competencia.
- **Posicionamiento:** el posicionamiento, es como se debe mantener en la mente de los clientes directos, clientes indirectos y potenciales clientes, manteniendo el concepto de que en éste centro gerontológico, las adultos mayores serán tratados con condición humana, mejorando las relaciones familiares y haciéndolos que se sientan como si estuvieran en casa.

---

<sup>35</sup> KOTLER Philip, Introducción al Marketing. Madrid: Prentice Hall, 2000.

### **1.9.1.- Estrategias del Producto o Servicio**

Se trata de un producto intangible, lo mismo que decir <<Servicio>>, que es ofrecido a un segmento de mercado específico, con el simple hecho de satisfacer una necesidad o un deseo.

Tratándose del servicio que se está proporcionando, se lo medirá de acuerdo a expectativas y satisfacciones de los clientes. Con lo que se quiere decir, que se debe tomar en cuenta; la accesibilidad, la credibilidad y la comunicación continua con el cliente, tanto directo como indirecto, esta última, con cortesía, con condición humana.

Basado en lo mencionado anteriormente, se definen las siguientes estrategias:

- Proporcionar servicios de calidad.
- Monitorear de manera continua los servicios ofrecidos.
- Indagar e implementar servicios adicionales y de este modo poder satisfacer las necesidades de los usuarios.
- Entender que los servicios comprometen totalmente con los usuarios.
- Identificar las atenciones y cuidados adicionales que los clientes y usuarios deseen.
- Invertir periódicamente en las mejoras del centro gerontológico y diversificar los servicios.
- Posicionarse en la mente del consumidor.

- Capacitar constantemente al personal, para un trato con condición humana a los adultos mayores.
- Ofrecer un lugar acogedor, limpio y accesible con las instalaciones adecuadas para proporcionar a los clientes, los ambientes necesarios para el desarrollo de las diferentes actividades, en el que el adulto mayor además de ocupar su tiempo libre, encuentre compañía con personas de edades similares y actividades que sean de su interés.

### 1.9.2.- Estrategias de Precios

Las estrategias de precios, serán detalladas a continuación:

- **Formas de Pago:** las formas de pago serán de dos tipos; depósitos en cuenta corriente y pago con tarjetas de crédito, de modo que el cliente directo e indirecto, encuentre la alternativa más óptima de pago, para contribuir con la prestación de estos servicios, del centro gerontológico.
- **Descuentos:** otorgar un descuento las dos primeras pensiones mensuales:
  - Descuento del 3%, si el ingreso de los adultos mayores es en conjunto (amigos/as).
  - Descuento del 7%, en caso de ingresar parejas (esposo y esposa).

### **1.9.3.- Estrategias de Plaza**

Ésta estrategia será principal, ya que, los usuarios han de encontrar facilidades en la accesibilidad, en cuanto al tiempo y la cercanía al lugar donde se localizará el centro gerontológico. Para ello se ha determinado varias estrategias, que se describen a continuación:

- Proporcionar servicio de transporte de puerta a puerta para los clientes directos.
- Adoptar características ergonómicas la furgoneta de transporte de los usuarios.
- Adaptar la infraestructura para la comodidad de los adultos mayores.
- Mejorar la infraestructura del Centro y ampliarlo según las necesidades requeridas.
- Contratar guardias de seguridad, que garanticen la seguridad de los residentes del centro como las personas que laboran en él.
- En las instalaciones del centro, se destinará un área lo suficientemente amplia para el sembrío de ciertos productos, por parte de los usuarios.

### **1.9.4.- Estrategia de Promoción**

Las estrategias de promoción son fundamentales al momento de informar a quienes requieran el servicio de cuidado, tanto a las personas de la tercera edad o para sus familiares que se encuentran en ella, estas estrategias se encargan de informar los servicios y beneficios de asistir a

un centro gerontológico, convenciéndolo de asistir a él, ya que compartiría intereses comunes con otras personas de edades similares. Las estrategias se presentan a continuación:

- De boca en boca; proporcionando servicios de calidad, contando con una infraestructura adecuada y dando un trato con condición humana a sus usuarios tanto directos como indirectos, se puede contar que con ellos, hablen bien del centro gerontológico, recomendándolo de la mejor manera posible.
- Entregar hojas volantes, trípticos con información del centro, en lugares donde se concentre este segmento de mercado (cliente directo e indirecto), plazas, parques, centros comerciales, consultorios, otros.
- Proporcionar servicios de calidad, tener una infraestructura adecuada y personal capacitado, para poder obtener una calificación adecuada por parte de la Dirección Nacional de Gerontología, con lo que se creará mayor credibilidad.
- Mantener los descuentos en cuanto a las estrategias de precios, al momento de las inscripciones.
- Realizar alianzas estratégicas con hospitales, clínicas para obtener clientes potenciales.
- Diseñar una página Web en la que puedan conocer al centro a nivel nacional y local.
- Registrar al centro en la Guía Telefónica de Quito
- Dar a conocer el centro mediante medios de comunicación principales, radio, prensa, televisión, enfocando mensajes de trato con condición humana, personas útiles para la sociedad, unión familiar.

## **CAPÍTULO II**

### **ESTUDIO TÉCNICO**

El Estudio Técnico, permite determinar el lugar más óptimo en el cuál se desea implementar el proyecto, además, de un factor primordial como es el Recurso Humano con el que contará el Centro Gerontológico, la disponibilidad de la mano de obra, de tecnología e insumos (alimentos y medicinas) y materias primas.

Es necesario, además, que la prestación de servicios proporcionados por el Centro Gerontológico satisfagan las necesidades de los adultos mayores, contando con la optimización de los recursos e insumos requeridos por el centro.

En el Estudio Técnico se reconocerá el impacto ambiental, en cuanto a: Normatividad Sanitaria, Técnica, Comercial y Ambiental.

#### **2.1.- TAMAÑO DEL PROYECTO**

##### **2.1.1.- Factores Determinantes del Tamaño del Proyecto**

###### **2.1.1.1.- Condicionantes del Mercado**

Los factores condicionantes del tamaño del proyecto se describen a continuación:

- **Demanda:** la demanda, es el factor determinante e importante para condicionar el tamaño de un proyecto, pues, mediante la información obtenida (ver Tabla No. 1), se puede apreciar que existe una elevada demanda insatisfecha. El centro gerontológico, se encargará de atender apenas el 0,04%. Es decir, conforme incrementa la demanda del mercado no necesariamente va a crecer el tamaño del proyecto.

Tabla No. 22: Demanda Insatisfecha

DEMANDA INSATISFECHA			
AÑO	DEMANDA	DEMANDA QUE	PORCENTAJE
	INSATISFECHA	CAPTARA EL CENTRO	
2009	120.467	45	0,04%

ELABORADO POR: Patricia Logroño L.

- **Disponibilidad de recurso humano:** existen alrededor de 29 Médicos especialistas en geriatría ver (Anexo 2.1), registrados en la Sociedad de Geriatría y Gerontología, de los cuales el 41,37%, es decir, 12 médicos geriatras están domiciliados en la provincia de Pichincha, como se puede apreciar la disponibilidad del recurso humano es baja.
- **Competencia:** la competencia es un condicionante del mercado, ya que, existen varios centros gerontológicos que proporcionan similares servicios al que proporcionará éste centro, y en lugares de características similares, pues, la naturaleza juega un papel importante en el momento de seleccionar un lugar apropiado para el cuidado de sus familiares de la tercera edad.



### **2.1.1.2.- Disponibilidad de Recursos Financieros**

La disponibilidad de los recursos financieros y el uso adecuado de los mismos ayudará y facilitará la ejecución del proyecto. La aplicación de un análisis financiero permitirá estimar las inversiones necesarias, así como también, los gastos, los costos y determinar el modo de financiamiento.

Los recursos financieros de la empresa, en sus inicios estarán compuestos por los socios, y financiamiento en una entidad bancaria, mismo que se pagará con el ingreso por la prestación de servicios por parte del centro gerontológico.

Para implementar éste centro gerontológico, se realizará una aportación de socios del alrededor del 30%, mientras que, el 70% corresponderá a un préstamo otorgado por una entidad financiera.

### **2.1.1.3.- Disponibilidad de Mano de Obra**

En la provincia de Pichincha existen alrededor de 12 médicos con especialidad en gerontología, ver (Anexo 2.1), pues, como se puede notar, no existen muchos médicos que se dediquen a ésta rama de la medicina, pero será indispensable la presencia de un médico de ésta especialización en el centro gerontológico.

El personal que estará al cuidado de los adultos mayores, debe ser capacitado constantemente, tener calidad humana, y estar pendiente de los ancianitos, pues según la información proporcionada por los encuestados, alrededor del 12% afirma que para poder contratar los servicios del centro gerontológico, consideraran que, la capacitación, calidad humana del personal que estará encargado del cuidado de los adultos mayores, es de gran importancia.

La disponibilidad del personal requerido para laborar en el centro gerontológico, se describe a continuación:

**Tabla No. 23: Disponibilidad de mano de obra**

PERSONAL
Director/a
Secretaria/contadora
Médico General
Trabajador/a social
Enfermero/a
Cuidador del adulto/a mayor
Cocinero
Ayudante de cocina
Auxiliar de servicios generales
Chofer

ELABORADO POR: Patricia Logroño L.

Servicios Profesionales
Psicólogo/a
Médico, especialidad Geriatría
Terapista ocupacional
Fisioterapeuta
Nutricionista

ELABORADO POR: Patricia Logroño L.

#### 2.1.1.4.- Disponibilidad de Insumos y Materias Primas

Al tratarse de insumos requeridos por el Centro, se habla de medicinas, alimentos, suministros; para oficina, de enfermería, de iluminación, además, de vestimenta necesaria para los doctores y demás personal que tiene contacto directo con los adultos mayores. Pues, todos estos insumos

deben ser de calidad y sobre todo, adquiridos en cantidades adecuadas, de modo, que, no exista una acumulación de los mismos, y por ende, los costos de almacenamiento no se vean incrementados.

- Para un control de insumos y suministros, se debe utilizar un kárdex, conjuntamente con un conteo físico y sistemático.
- Al momento de adquirir insumos y materias primas, se establecerá alianzas estratégicas con los proveedores, de manera que, se puedan pactar descuentos por volúmenes de compras periódicas.
- La disponibilidad de insumos y materias primas, deben mantener niveles de ahorro, como; adquirir frutas, legumbres y hortalizas de temporada, de modo, que se adapte a la nutrición balanceada de los adultos mayores, además, controlar el tiempo máximo de consumo, ya que, estos insumos son de carácter perecedero. Considerando además, que, las medicinas de los adultos mayores, que sean recetadas por el médico del centro, mismas que deben ser controladas según estándares de calidad, manteniendo un estricto control de caducidad de las medicinas.

#### **2.1.1.5.- Disponibilidad de Tecnología**

En cuanto a la disponibilidad de tecnología, existe un Software denominado Ángel, que es un Sistema Integral de Administración de Salud, en el cual, se puede ingresar todos los datos del paciente, seguro de vida, incluso su historia clínica. Además, para un mayor control, existe una opción denominada **Vademecum**, con lo que proporciona a los usuario/as, la información que puede ser consultada por nombre comercial, ingredientes, acción farmacológica o laboratorio de los medicamentos que son suministrados a los internos.

El software, puede ser utilizado en cualquier sistema operativo de Microsoft, para descargar el programa Ángel, se debe visitar la página; [www.proyectoangel.net](http://www.proyectoangel.net).

#### **2.1.1.6.- Economía de Escala**

En el centro gerontológico, el servicio de *fisioterapia*, será el que genere economías de escala, ya que, se determina mediante los beneficios que representan el incremento de sus ingresos por la prestación de servicios, tras mejorar el bienestar y calidad de vida de los adultos mayores, que residen en el centro además del público en general. Así mismo, la *recreación*, en la que, los adultos mayores disfrutan de la compañía de otras personas de edades similares, participando de actividades que los hagan sentirse útiles para sí mismos y para la sociedad, ejercitándolos mentalmente, recreándolos en las áreas verdes que posee el centro.

#### **2.1.2.- Prestación del Servicio**

##### **2.1.2.1.- Tamaño Óptimo**

El tamaño óptimo del proyecto se considerará mediante métodos cuantitativos y cualitativos, determinados de la siguiente manera:

##### **a) Método Cuantitativo:**

El método Cuantitativo para determinar el tamaño óptimo del proyecto, es el Método de Lange, mismo que es utilizado para determinar la capacidad instalada óptima de un proyecto, este

método. Existe una relación funcional entre el monto de la inversión ( $I_0$ ) y la capacidad productiva del proyecto. Un alto costo de operación está asociado con una baja inversión inicial o viceversa, partiendo del supuesto que el mayor uso de un factor (capital) permite el menor uso de los otros factores (trabajo e insumos).

Al aplicar el concepto de minimización de una función (la primera derivada es cero) se observa que la capacidad de producción óptima se presenta cuando el incremento de la inversión inicial (inversión marginal) es igual a la suma de los costos de operación que esa mayor inversión permite ahorrar (costo marginal).

Este método se desarrollará en el Capítulo IV: Estudio Financiero.

**b) Método Cualitativo:**

Para determinar el tamaño óptimo de la localización del proyecto, se ha considerado el **Método Cualitativo por Puntos**, que consiste en asignar factores cualitativos a una serie de factores que se han considerado relevantes en la localización<sup>36</sup>.

*Factores a considerar:*

- *Factores geográficos:* relacionados con condiciones naturales, como; clima, niveles de contaminación, comunicación, entre otros. Pues para el determinar el método cualitativo para el centro gerontológico se ha considerado; **el clima**, como factor de medición, cuyo peso es de 0,20, ya que, la preferencia de los adultos mayores, es la de seleccionar un lugar con un clima templado.

---

<sup>36</sup> <http://diseplade.michoacan.gob.mx/proyectos/DOCUMENTOS/PROYECTOS/LOCALIZACIÓN.pps>

- **Factores sociales:** relacionados con la adaptación del proyecto, al ambiente y a la comunidad, específicamente se refieren al nivel general de servicios con que cuenta la comunidad. **La cercanía**, es otro de los factores cuyo peso es el de 0,10, ya que, es indispensable que el centro gerontológico se encuentre cercano a lugares de atención médica.
- **Factores económicos:** se trata de los costos de suministros e insumos de esta localidad; **mano de obra, materia prima**, agua, energía eléctrica, combustibles, infraestructura disponible, terrenos, cercanía de mercados y materias primas.

A continuación se presenta el desarrollo del Método Cualitativo por Puntos:

**Tabla No. 24: Método Cualitativo**



En donde, la **Alternativa A**; se encuentra ubicada en Conocoto, entre Olmedo y Eucaliptos, dispone de un área de 37.668m<sup>2</sup>, con un construcción de 2136,8 m<sup>2</sup>, y un precio de \$ 2'032.250. **Alternativa B**; se encuentra ubicada en Conocoto, entre Calle Simón Bolívar (antes, calle Pichincha) No 19-17 y Andaluz, dispone de un área de 5.300 m<sup>2</sup>, con un construcción de 1.450 m<sup>2</sup>, y un precio de \$ 465.000. **Alternativa C**; se encuentra ubicada en el centro de Alangasí, dispone de un área de 10.000m<sup>2</sup>, con un construcción de 465m<sup>2</sup>, y un precio de \$ 260.000.

Dadas éstas especificaciones, la alternativa B, es decir, la Quinta Pichincha, con una ponderación de 7,10 indica que es la opción óptima en cuanto al tamaño del proyecto, tras calificarla según varios factores relevantes, como, materia prima y mano de obra disponible, cercanía del mercado, costos de insumos, clima del sector, y el tamaño de la construcción.

## **2.2.- LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO**

La localización del proyecto, será uno de los factores primordiales a la hora de elegir el centro gerontológico, pues, se debe considerar, que debe estar en un lugar estratégico, en el que se proporcione facilidades al momento de llegar a él, además, de brindar ventajas y proveer de servicios que satisfaga las necesidades de los adultos mayores.

### **2.2.1.- Macro Localización**

#### **2.2.1.1.- Justificación**

La ubicación óptima para el Centro Gerontológico, se localizará en un área urbana o rural que cuente con servicios necesarios, además de permanecer en un entorno rodeado de naturaleza.

Se presenta una breve descripción de la provincia de Pichincha:

**Extensión:** 16.599 km<sup>2</sup>.

**Ubicación:** Esta situada en los Andes, región central o sierra hacia el norte del territorio ecuatoriano.

**Limites:** Norte: Provincias de Imbabura y Esmeraldas, Sur: Provincias de Cotopaxi, Los Ríos y Guayas, Este: Provincia de Napo, Oeste: Provincias de Esmeraldas, Manabí y Santo Domingo de los Tsáchilas.

**Población:** 2.388.817 habitantes.

**Cantones:** Quito, Cayambe, Mejía, Pedro Moncayo, Rumiñahui, San Miguel de los Bancos, Puerto Quito, y Pedro Vicente Maldonado.

**Clima:** Pichincha presenta una variedad completa de climas: desde el frío intenso de los páramos andinos (entre 4 grados y 8 grados centígrados) hasta las zonas semitropicales en los flancos de la cordillera occidental o las partes bajas del litoral como Santo Domingo de los Tsáchilas que tienen una temperatura media entre 20 grados centígrados y 22 grados centígrados. En el altiplano y los valles la temperatura media oscila entre 12 y 15 grados centígrados en unos casos con humedad y en otros con sequedad.

En general, la época lluviosa se sitúa entre noviembre y mayo pero no se puede hablar de estaciones muy marcadas.



### 2.2.1.2.- Mapa de Macro Localización

A continuación se presenta el mapa de la provincia de Pichincha, dividida en sus respectivos cantones:

**Gráfico No. 33: Mapa de macrolocalización**



FUENTE: [www.mundoecuador.com](http://www.mundoecuador.com)

### 2.2.2.- Micro Localización

#### 2.2.2.1.- Criterios de Selección de Alternativas

Los criterios en cuanto a la selección de alternativas para la implementación del Centro Gerontológico se basarán en la investigación realizada tanto a los adultos mayores como a sus familiares.

Las alternativas se describen a continuación:

- Condición de la estructura arquitectónica: de acuerdo al Registro Oficial No. 654, del Martes 3 de Septiembre del 2002, los centros gerontológicos, deben cumplir con ciertas normas de arquitectura, como; rampas, para fácil traslado dentro del centro, un lugar rodeado de amplias áreas verdes, además de amplios lugares para recreación, las habitaciones individuales debe tener un espacio de 10 m<sup>2</sup>, sin contar con el baño, las habitaciones dobles deben ser de 14 m<sup>2</sup>, sin contar con el baño, y las habitaciones múltiples de 45 m<sup>2</sup>, con dos baños. Las salas de fisioterapia y rehabilitación deben tener una superficie mínima de 25 m<sup>2</sup>.
- Costo por m<sup>2</sup>: una de las alternativas de gran importancia para la selección del lugar en el cual se implantará el centro, será el costo de su adquisición.
- Especificaciones técnicas: las habitaciones deben cumplir con especificaciones, como; habitaciones individuales de 10m<sup>2</sup>, sin contar con el baño, habitaciones múltiples de hasta cuatro personas de 45 m<sup>2</sup>, sin contar con el baño, y las habitaciones dobles de 14 m<sup>2</sup>, sin contar con el baño, además, de incluir, espacios en los que puedan recrearse y asistir a fisioterapia y rehabilitación.
- Espacio para recreación: el lugar apropiado deberá tener un área amplia en la que los adultos mayores puedan recrearse, caminar por sus alrededores y disfrutar de la naturaleza.

### 2.2.2.2.- Matriz de Micro Localización

A continuación se presenta la matriz de micro localización, con la que se determinará el lugar indicado para establecer el Centro Gerontológico.

**Tabla No. 25: Matriz de Microlocalización**

FACTOR RELEVANTE	Peso Asignado	ALTERNATIVA A		ALTERNATIVA B		ALTERNATIVA C	
		QUINTA SANGREMAN		QUINTA PICHINCHA		QUINTA LANGASÍ	
		Calificación	Calificación Ponderada	Calificación	Calificación Ponderada	Calificación	Calificación Ponderada
Condición de la estructura arquitectónica	0,35	7	2,45	10	3,50	5	1,75
Costo por m <sup>2</sup>	0,25	4	1,00	7	1,75	2	0,50
Especificaciones Técnicas	0,25	5	1,25	9	2,25	5	1,25
Espacio para recreación	0,15	8	1,20	7	1,05	10	1,50
<b>SUMATORIA</b>	<b>1,00</b>		<b>5,90</b>		<b>8,50</b>		<b>5,00</b>

ELABORADO POR: Patricia Logroño L.

Las alternativas que se consideraron para la micro localización se describen, a continuación:

### 2.2.2.3.- Plano de la Micro Localización

El lugar en el cual, se establecerá el centro gerontológico se ubicará en la Av. Simón Bolívar (antes conocida como calle Pichincha), y calle Andalúz, en la cercanía al camino antiguo a Quito, desde el Valle de Los Chillos.

A continuación se presenta el mapa de microlocalización:

**Gráfico No. 34: Mapa de Microlocalización**

ELABORADO POR: Patricia Logroño

## 2.3.- INGENIERÍA DEL PROYECTO

### 2.3.1.- Proceso de Prestación del Servicio

Los principales procesos de prestación del servicio, se describen a continuación, considerando la siguiente nomenclatura:

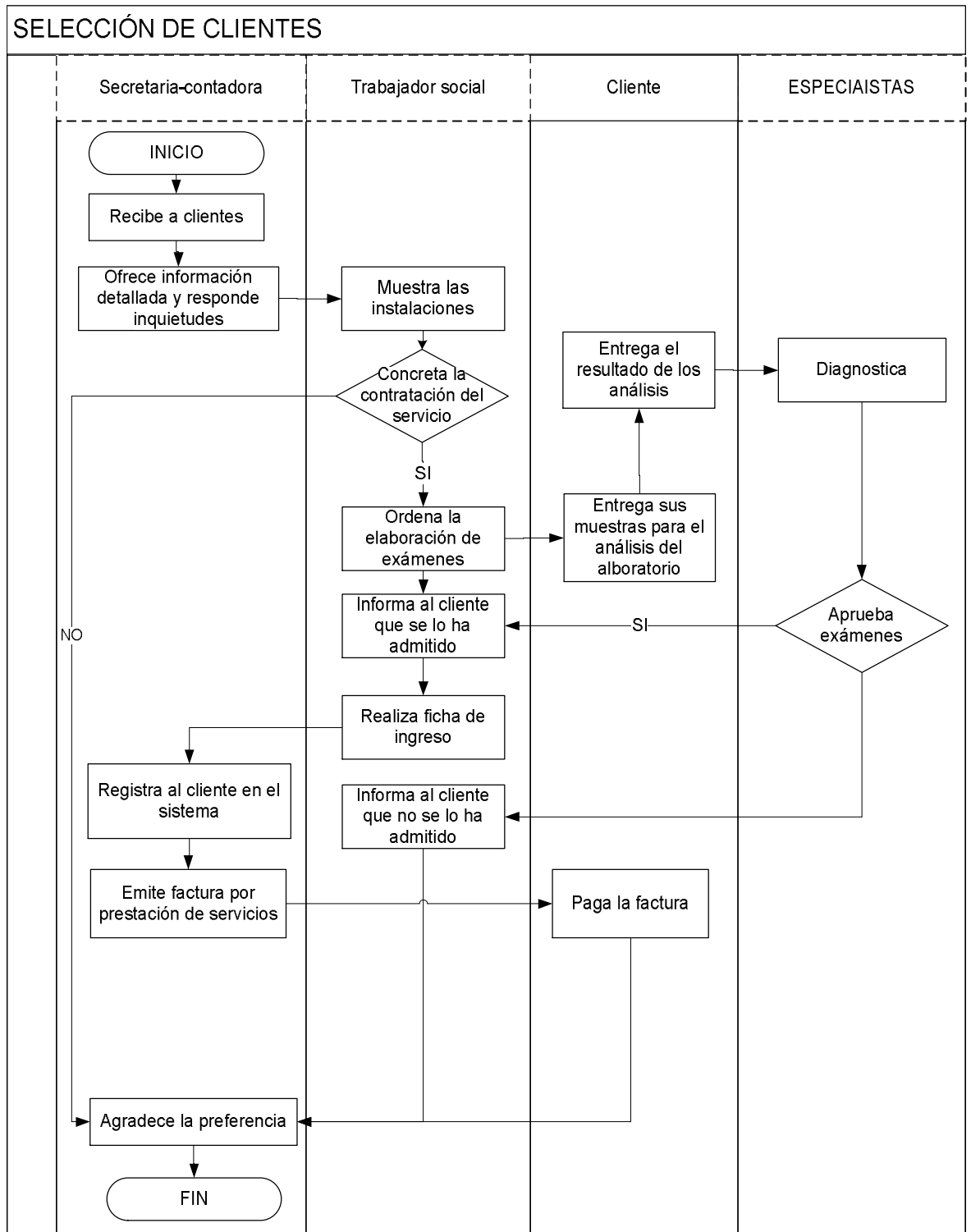
- Operación
- ➡ Transporte
- Aprobación
- D Espera
- ◇ Decisión
- ▽ Almacenamiento o archivo

### 2.3.2.- Diagrama de Flujo

El objetivo del diagrama de flujo es representar los procesos establecidos por el centro, desde la Selección de los clientes potenciales, las

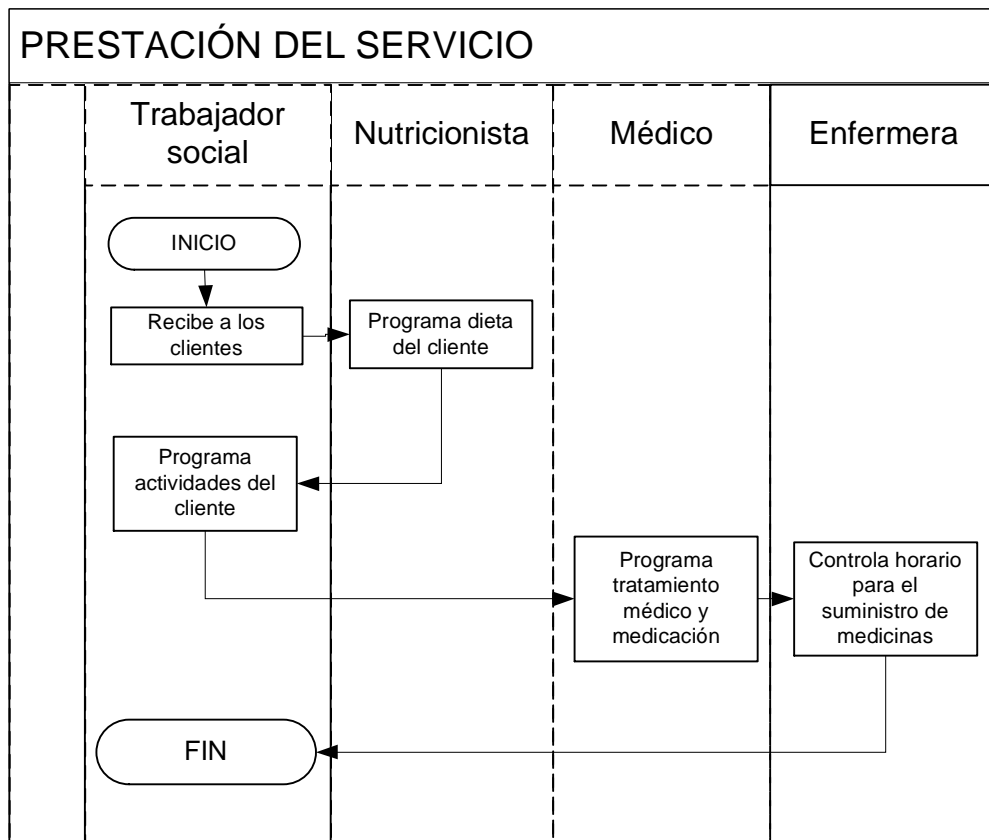
actividades realizadas desde la llegada del usuario al Centro, hasta llegar a la recepción del servicio y su satisfacción.

**Diagrama de Flujo No.1: Selección de Clientes**



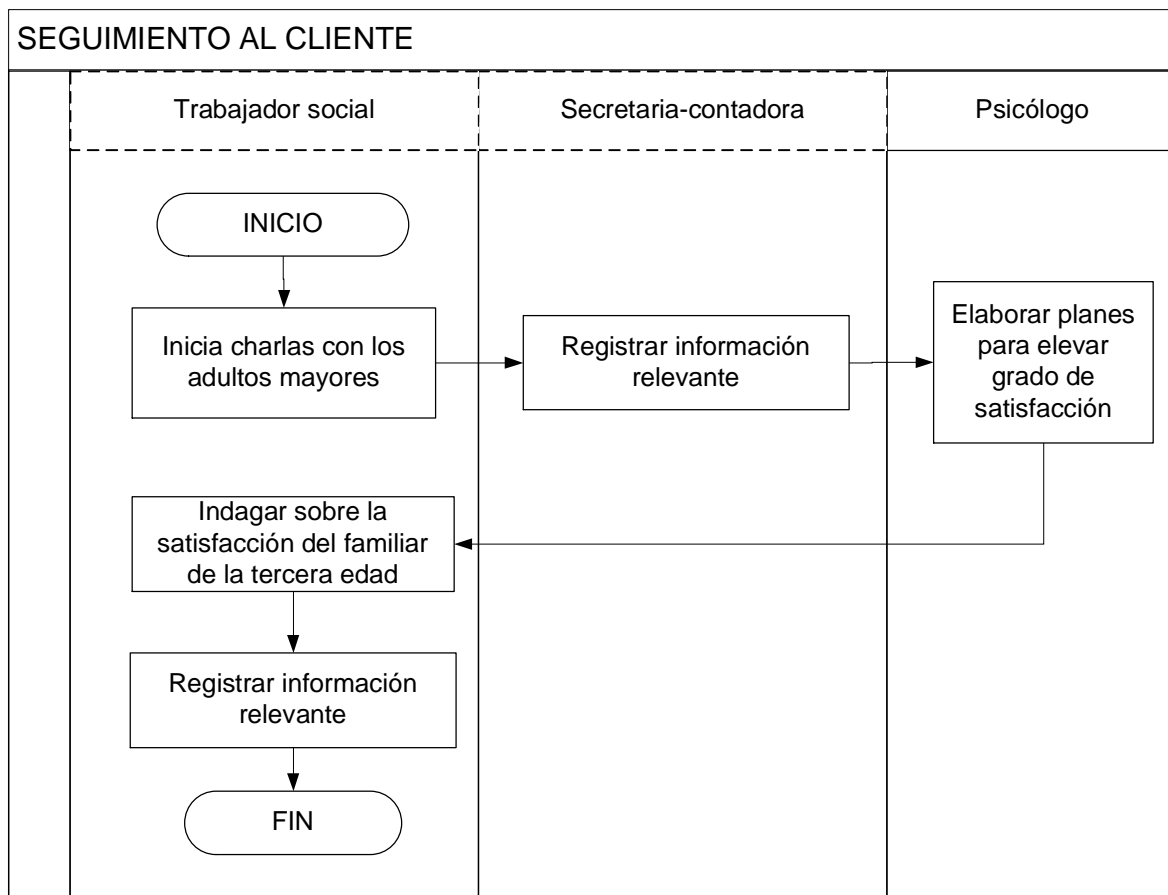
ELABORADO POR: Patricia Logroño

**Diagrama de Flujo No.2: Prestación del servicio**



ELABORADP POR: Patricia Logroño

**Diagrama de Flujo No.3: Seguimiento al cliente**



ELABORADP POR: Patricia Logroño

### 2.3.3.- Programa de Prestación de Servicio

**Tabla No. 26: Programa de prestación de servicio**

PROGRAMA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS						
		Año				
	Capacidad	2009	2010	2011	2012	2013
% incremento			40%	25%	20%	0%
Cliente 1	12	6	8	10	12	12
Precio Unitario	\$ 750,00	\$ 750,00	\$ 750,00	\$ 750,00	\$ 750,00	\$ 750,00
Permanencia (meses)		12	12	12	12	12
<b>Subtotal 1</b>		<b>54.000</b>	<b>72.000</b>	<b>90.000</b>	<b>108.000</b>	<b>108.000</b>
% incremento			50%	10%	0%	0%
Cliente 2	9	6	9	9	9	9
Precio Unitario	\$ 700,00	\$ 700,00	\$ 700,00	\$ 700,00	\$ 700,00	\$ 700,00
Permanencia (meses)		12	12	12	12	12
<b>Subtotal 2</b>		<b>50.400</b>	<b>75.600</b>	<b>75.600</b>	<b>75.600</b>	<b>75.600</b>
% incremento			25%	25%	25%	10%
Cliente 3	24	12	15	18	22	24
Precio Unitario	\$ 650,00	\$ 650,00	\$ 650,00	\$ 650,00	\$ 650,00	\$ 650,00
Permanencia (meses)		12	12	12	12	12
<b>Subtotal 3</b>		<b>93.600</b>	<b>117.000</b>	<b>140.400</b>	<b>171.600</b>	<b>187.200</b>
<b>Total Clientes</b>	<b>45</b>	<b>24</b>	<b>32</b>	<b>37</b>	<b>43</b>	<b>45</b>
<b>Ventas</b>		<b>198.000</b>	<b>264.600</b>	<b>306.000</b>	<b>355.200</b>	<b>370.800</b>

ELABORADO POR: Patricia Logroño

\*Cliente 1: Habitación Doble

\*Cliente 2: Habitación Individual

\*Cliente 3: Habitación Múltiple

#### 2.3.3.1.- Clasificación de insumos, materiales, materias primas, mano de obra y servicios

Se debe tomar en cuenta que los alimentos son perecederos, por lo que se realizarán compras semanales, y de este modo, se mantendrán alimentos siempre frescos.

Las medicinas, deberán ser solicitadas por el médico del centro, o a su vez, las medicinas que se les debe suministrar a los adultos mayores, serán aprobadas por él. Las medicinas, no deben sobrepasar la fecha de



caducidad. Las enfermeras llevarán un estricto control de las medicinas ingresadas al centro.

Además, al considerar la Mano de Obra se realizará un proceso estricto de selección, mediante el cual los trabajadores que laborarán en el centro dispondrán de un gran profesionalismo probado, además, de condición y calidad humana.

### 2.3.3.2.- Determinación de cantidades

A continuación se presenta la determinación de cantidades anuales:

**Tabla No. 27: Determinación cantidades anuales (Alimentos)**

<b>ALIMENTOS</b>		
<b>CONCEPTO</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Unidad</b>
Maicena	225,00	funda 500 gr
Pan	32.120	unidad
Huevos	16.060	Unidad
Melón	2.699,00	kg
Sandía	1.125,00	kg
Arroz de cebada	225,00	funda 500 gr
Costilla	450,00	kg
Papas	1.799,00	kg
Col	3,00	kg
Arroz	1.350,00	kg
Pollo	1.350,00	kg
Lechuga	3,00	kg
Avena	225,00	funda 500 gr
Cebolla blanca	251,00	Unidad
Aceite	248,00	1 lt
Sal	129,00	kg
Azúcar	675,00	kg

ELABORADO POR: Patricia Logroño L.

**Tabla No. 28: Determinación cantidades anuales (Menaje)**

<b>Menaje</b>		
<b>CONCEPTO</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Unidad</b>
Colchones	25	Unidad
Almohadas	24	Unidad
Sábanas	26	Unidad
Cobijas	23	Unidad
Cortinas	22	Unidad
Bandejas Plásticas	44	Unidad
Vasos Montecarlo	44	Unidad
Cubiertos	3	Juegos
Vajilla	3	Unidad
Dispensador de agua cerámica	9	Unidad
Botellón de agua	9	Unidad
Botellón de agua recarga	324	Unidad
Canastas Freidoras	1	Unidad
Maletín para Chef	1	Unidad
Colchón para cama metálica de enfermería	2	Unidad

ELABORADO POR: Patricia Logroño L.

**Tabla No. 29: Determinación cantidades anuales (Equipos de Oficina)**

<b>Equipos de Oficina</b>	<b>Cantidad</b>	
	<b>Cantidad</b>	<b>Unidad</b>
Teléfono - Fax	1	Unidad
Telefono Fijo Para Cabina Oficina Kxts500	4	Unidad
Televisor Retroproyector Lg 44"	1	Unidad
Minicomponente con 5CD potencia de 2800W - SCAK270PL1K	1	Unidad

ELABORADO POR: Patricia Logroño L.

**Tabla No. 30: Determinación cantidades anuales (Equipos Varios)**

**Equipos Varios**

Equipo de Fisioterapia		
	Cantidad	Unidad
Andador	2	Unidad
Rampa	2	Unidad
Círculo para hombro	2	Unidad
Escalera para dedos	2	Unidad
Paralelas graduables	1	Unidad
Ultrasonido	1	Unidad
Electroestimuladores musculares	1	Unidad
Electroestimuladores nerviosos	1	Unidad
<b>Equipo de Enfermería</b>		
Camillas	2	Unidad
Cama Metálica	2	Unidad
Fonendoscopio	2	Unidad
Lámpara cuello de ganso	1	Unidad

ELABORADO POR: Patricia Logroño L.

**Tabla No. 31: Continuación Determinación cantidades anuales (Equipos Varios)**

<b>Equipos Operativos -Generales-</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Unidad</b>
Aspiradora 1400W de Potencia	1	Unidad
Lavadora	1	Unidad
Secadora	1	Unidad
<b>Equipos Operativos -Cocción de alimentos-</b>		
Cocina industrial con horno 3 fuegos	1	Unidad
Estractor de olores	1	Unidad
Estación para comida caliente	1	Unidad
Marmita Kettle 50 lt	2	Unidad
Procesador	1	Unidad
Congelador Industrial	1	Unidad
Horno microondas	1	Unidad
Horno extractor	1	Unidad
Dispensador de Jugos	1	Unidad
Estanterías	1	Unidad
Exprimidor de Jugos Automático	1	Unidad
Licuada de 1 Galón	1	Unidad
Marinador	1	Unidad
Pelador de Papas	1	Unidad
Tren de Lavado	1	Unidad
Racks de Lavado	1	Unidad

ELABORADO POR: Patricia Logroño L.

**Tabla No. 32: Determinación cantidades anuales (Muebles y enseres)**

Muebles y Enseres		
	Cantidad	Unidad
Escritorio	4	Unidad
Silla giratoria	4	Unidad
Anaquele de madera	4	Unidad
Silla estáticas	11	Unidad
Archivadores	4	Unidad
Juego de Sala	1	Unidad
Extintores	4	Unidad
Mesa de noche	22	Unidad
Armario	22	Unidad
Lámparas para mesa de noche	22	Unidad
Camas 1 1/2 plaza	22	Unidad
Sillas de acero acolchadas-soprote brazos-	22	Unidad
Mesa de acero	22	Unidad
Mesa de Chef	1	Unidad
Mesas de Trabajo	1	Unidad

ELABORADO POR: Patricia Logroño L.

**Tabla No. 33: Determinación cantidades anuales (Equipos de Computación)**

Equipo de Computación		
	Cantidad	Unidad
Computadora LG	4	Unidad

ELABORADO POR: Patricia Logroño L.

**Tabla No. 34: Determinación cantidades anuales (Vehículo)**

Vehículo		
	Cantidad	Unidad
VAN SPRINTER 413 16+1	1	Unidad

ELABORADO POR: Patricia Logroño L.

**2.3.3.3.- Condiciones de abastecimiento**

A continuación se presenta la las condiciones de abastecimiento:

**Tabla No. 35: Abastecimiento (Alimentos)**

ALIMENTOS CONCEPTO	2009			
	Cantidad	Unidad	P. Unitario	P. Total
Maicena	200,00	funda 500 gr	0,72	144,00
Pan	28.470	unidad	0,12	3.416,40
Huevos	14.235	Unidad	0,12	1.708,20
Melón	2.392,00	kg	1,00	2.392,00
Sandía	997,00	kg	1,00	997,00
Arroz de cebada	200,00	funda 500 gr	0,70	140,00
Costilla	399,00	kg	4,00	1.596,00
Papas	399,00	kg	1,25	498,75
Col	4,00	kg	1,50	6,00
Arroz	598,00	kg	1,20	717,60
Pollo	399,00	kg	1,80	718,20
Lechuga	2,00	kg	1,00	2,00
Avena	200,00	funda 500 gr	0,77	154,00
Aceite	219,00	1 lt	3,00	657,00
Sal	57,00	kg	0,50	28,50
Azúcar	200,00	kg	1,80	360,00

ELABORADO POR: Patricia Logroño L.

**Tabla No. 36: Abastecimiento (Menaje)**

Menaje CONCEPTO	2009			
	Cantidad	Unidad	P. Unitario	P. Total
Colchones	22	Unidad	120,00	2.640,00
Almohadas	22	Unidad	15,00	330,00
Sábanas	22	Unidad	5,00	110,00
Cobijas	22	Unidad	48,00	1.056,00
Cortinas	22	Unidad	22,00	484,00
Bandejas Plásticas	39	Unidad	0,75	29,25
Vasos Montecarlo	39	Unidad	0,94	36,66
Cubiertos	3	Juegos	22,00	66,00
Vajilla	2	Unidad	100,00	200,00
Dispensador de agua cerámica	9	Unidad	16,79	151,10
Botellón de agua	9	Unidad	14,00	126,00
Botellón de agua recarga	9	Unidad	2,50	22,50
Canastas Freidoras	1	Unidad	50,00	50,00
Maletín para Chef	1	Unidad	27,23	27,23
Colchón para cama metálica de enfermería	2	Unidad	389,00	778,00

ELABORADO POR: Patricia Logroño L.

**Tabla No. 37: Abastecimiento (Equipos de Oficina)**

Equipos	2009			
	Cantidad	Unidad	P. Unitario	P.Total
Teléfono - Fax	1	Unidad	600,00	600,00
Telefono Fijo Para Cabina Oficina Kxts	4	Unidad	13,00	52,00
Televisor Retroproyector Lg 44"	1	Unidad	1.100,00	1.100,00
Minicomponente con 5CD potencia de	1	Unidad	220,00	220,00

ELABORADO POR: Patricia Logroño L.

**Tabla No. 38: Abastecimiento (Equipos Varios)**

Equipo de Fisioterapia	2009			
	Cantidad	Unidad	P. Unitario	P.Total
Andador	2	Unidad	84,00	168,00
Rampa	2	Unidad	224,00	448,00
Círculo para hombro	2	Unidad	67,20	134,40
Escalera para dedos	2	Unidad	44,80	89,60
Paralelas graduables	1	Unidad	168,00	168,00
Ultrasonido	1	Unidad	175,62	175,62
Electroestimuladores musculares	1	Unidad	162,96	162,96
Electroestimuladores nerviosos	1	Unidad	84,00	84,00
<b>Equipo de Enfermería</b>				
Camillas	2	Unidad	235,20	470,40
Cama Metálica	2	Unidad	650,00	1.300,00
Fonendoscopio	2	Unidad	320,00	639,99
Lámpara cuello de ganso	1	Unidad	708,96	708,96
<b>Equipos Operativos -Generales-</b>				
Aspiradora 1400W de Potencia - M	1	Unidad	107,37	107,37
Lavadora	1	Unidad	537,79	537,79
Secadora	1	Unidad	482,13	482,13

ELABORADO POR: Patricia Logroño L.

**Tabla No. 39: Continuación Abastecimiento (Equipos Varios)**

Equipos Operativos -Cocción de alime	Cantidad	Unidad	P. Unitario	P.Total
Cocina industrial con horno 3 fuegos	1	Unidad	1.420,00	1.420,00
Estractor de olores	1	Unidad	300,00	300,00
Estación para comida caliente	1	Unidad	800,00	800,00
Marmita Kettle 50 lt	2	Unidad	500,00	1.000,00
Procesador	1	Unidad	30,24	30,24
Congelador Industrial	1	Unidad	1.200,00	1.200,00
Horno microondas	1	Unidad	300,00	300,00
Horno extractor	1	Unidad	350,00	350,00
Dispensador de Jugos	1	Unidad	250,00	250,00
Estanterías	1	Unidad	200,00	200,00
Exprimidor de Jugos Automático	1	Unidad	450,00	450,00
Licuada de 1 Galón	1	Unidad	200,00	200,00
Marinador	1	Unidad	250,00	250,00
Pelador de Papas	1	Unidad	450,00	450,00
Tren de Lavado	1	Unidad	750,00	750,00
Racks de Lavado	1	Unidad	500,00	500,00

ELABORADO POR: Patricia Logroño L.

**Tabla No. 40: Abastecimiento (Muebles y enseres)**

Muebles y Enseres	2009			
	Cantidad	Unidad	P. Unitario	P.Total
Escritorio	4	Unidad	175,00	700,00
Silla giratoria	4	Unidad	42,00	168,00
Anaqueles de madera	4	Unidad	200,00	800,00
Silla estáticas	11	Unidad	30,00	330,00
Archivadores	4	Unidad	120,00	480,00
Juego de Sala	1	Unidad	1.200,00	1.200,00
Extintores	4	Unidad	18,00	72,00
Mesa de noche	22	Unidad	39,20	862,40
Armario	22	Unidad	230,00	5.060,00
Lámparas para mesa de noche	22	Unidad	16,80	369,60
Camas 1 1/2 plaza	22	Unidad	236,00	5.192,00
Sillas de acero acolchadas-soporte bra	22	Unidad	17,00	374,00
Mesa de acero	22	Unidad	23,00	506,00
Mesa de Chef	1	Unidad	230,00	230,00
Mesas de Trabajo	1	Unidad	750,00	750,00

ELABORADO POR: Patricia Logroño L.



**Tabla No. 41: Abastecimiento (Equipos de Computación)**

Equipo de Computación	2009			
	Cantidad	Unidad	P. Unitario	P. Total
Computadora LG	4	Unidad	750,00	3.000,00

ELABORADO POR: Patricia Logroño L.

**Tabla No. 42: Abastecimiento (Vehículo)**

Vehículo	2009			
	Cantidad	Unidad	P. Unitario	P. Total
VAN SPRINTER 413 16+1	1	Unidad	45.800,00	45.800,00

ELABORADO POR: Patricia Logroño L.

**2.3.4.- Distribución en Planta de la Maquinaria y Equipo (plano)**

Ver (ANEXO 2.3.4 Distribución de Planta)

**2.3.5.- Requerimiento de Infraestructura**

A continuación se presenta el requerimiento de infraestructura:

**Tabla No. 43: Requerimiento de Infraestructura**

REQUERIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA		
Concepto	Cantidad m <sup>2</sup>	Precio
Edificio	1450	305.950,00
Terreno	5300	159.000,00
<b>Total Infraestructura:</b>		<b>464.950,00</b>

ELABORADO POR: Patricia Logroño L.

### 2.3.6.- Requerimiento de Maquinaria y Equipo

A continuación se presenta el requerimiento de Maquinaria y Equipo:

**Tabla No. 44: Requerimiento de Equipo (Equipos de Oficina)**

Equipos	2009			
	Cantidad	Unidad	P. Unitario	P.Total
Teléfono - Fax	1	Unidad	600,00	600,00
Telefono Fijo Para Cabina Oficina Kxts	4	Unidad	13,00	52,00
Televisor Retroproyector Lg 44"	1	Unidad	1.100,00	1.100,00
Minicomponente con 5CD potencia de	1	Unidad	220,00	220,00

ELABORADO POR: Patricia Logroño L.

**Tabla No. 45: Requerimiento de Equipo (Equipos Varios)**

Equipo de Fisioterapia	2009			
	Cantidad	Unidad	P. Unitario	P.Total
Andador	2	Unidad	84,00	168,00
Rampa	2	Unidad	224,00	448,00
Círculo para hombro	2	Unidad	67,20	134,40
Escalera para dedos	2	Unidad	44,80	89,60
Paralelas graduables	1	Unidad	168,00	168,00
Ultrasonido	1	Unidad	175,62	175,62
Electroestimuladores musculares	1	Unidad	162,96	162,96
Electroestimuladores nerviosos	1	Unidad	84,00	84,00
<b>Equipo de Enfermería</b>				
Camillas	2	Unidad	235,20	470,40
Cama Metálica	2	Unidad	650,00	1.300,00
Fonendoscopio	2	Unidad	320,00	639,99
Lámpara cuello de ganso	1	Unidad	708,96	708,96
<b>Equipos Operativos -Generales-</b>				
Aspiradora 1400W de Potencia - M	1	Unidad	107,37	107,37
Lavadora	1	Unidad	537,79	537,79
Secadora	1	Unidad	482,13	482,13

ELABORADO POR: Patricia Logroño L.

**Tabla No. 46: Continuación Requerimiento de Equipo (Equipos Varios)**

<b>Equipos Operativos -Cocción de alime</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Unidad</b>	<b>P. Unitario</b>	<b>P.Total</b>
Cocina industrial con horno 3 fuegos	1	Unidad	1.420,00	1.420,00
Estractor de olores	1	Unidad	300,00	300,00
Estación para comida caliente	1	Unidad	800,00	800,00
Marmita Kettle 50 lt	2	Unidad	500,00	1.000,00
Procesador	1	Unidad	30,24	30,24
Congelador Industrial	1	Unidad	1.200,00	1.200,00
Horno microondas	1	Unidad	300,00	300,00
Horno extractor	1	Unidad	350,00	350,00
Dispensador de Jugos	1	Unidad	250,00	250,00
Estanterías	1	Unidad	200,00	200,00
Exprimidor de Jugos Automático	1	Unidad	450,00	450,00
Licuada de 1 Galón	1	Unidad	200,00	200,00
Marinador	1	Unidad	250,00	250,00
Pelador de Papas	1	Unidad	450,00	450,00
Tren de Lavado	1	Unidad	750,00	750,00
Racks de Lavado	1	Unidad	500,00	500,00

ELABORADO POR: Patricia Logroño L.

### 2.3.7.- Requerimiento de Insumos, Materiales, Materias Primas, Servicios.

Para el requerimiento de los insumos, materiales, materias primas y servicios, para el centro gerontológico, se deberá buscar la mejor opción tras varias cotizaciones que satisfagan las necesidades del centro.

Tabla No. 47: Requerimiento (Alimentos)

ALIMENTOS CONCEPTO	2009			
	Cantidad	Unidad	P. Unitario	P. Total
Maicena	200,00	funda 500 gr	0,72	144,00
Pan	28.470	unidad	0,12	3.416,40
Huevos	14.235	Unidad	0,12	1.708,20
Melón	2.392,00	kg	1,00	2.392,00
Sandía	997,00	kg	1,00	997,00
Arroz de cebada	200,00	funda 500 gr	0,70	140,00
Costilla	399,00	kg	4,00	1.596,00
Papas	399,00	kg	1,25	498,75
Col	4,00	kg	1,50	6,00
Arroz	598,00	kg	1,20	717,60
Pollo	399,00	kg	1,80	718,20
Lechuga	2,00	kg	1,00	2,00
Avena	200,00	funda 500 gr	0,77	154,00
Aceite	219,00	1 lt	3,00	657,00
Sal	57,00	kg	0,50	28,50
Azúcar	200,00	kg	1,80	360,00

ELABORADO POR: Patricia Logroño L.

Tabla No. 48: Requerimiento (Menaje)

Menaje CONCEPTO	2009			
	Cantidad	Unidad	P. Unitario	P. Total
Colchones	22	Unidad	120,00	2.640,00
Almohadas	22	Unidad	15,00	330,00
Sábanas	22	Unidad	5,00	110,00
Cobijas	22	Unidad	48,00	1.056,00
Cortinas	22	Unidad	22,00	484,00
Bandejas Plásticas	39	Unidad	0,75	29,25
Vasos Montecarlo	39	Unidad	0,94	36,66
Cubiertos	3	Juegos	22,00	66,00
Vajilla	2	Unidad	100,00	200,00
Dispensador de agua cerámica	9	Unidad	16,79	151,10
Botellón de agua	9	Unidad	14,00	126,00
Botellón de agua recarga	9	Unidad	2,50	22,50
Canastas Freidoras	1	Unidad	50,00	50,00
Maletín para Chef	1	Unidad	27,23	27,23
Colchón para cama metálica de enfermería	2	Unidad	389,00	778,00

ELABORADO POR: Patricia Logroño L.

**Tabla No. 49: Requerimiento (Equipos de Oficina)**

Equipos	2009			
	Cantidad	Unidad	P. Unitario	P.Total
Teléfono - Fax	1	Unidad	600,00	600,00
Telefono Fijo Para Cabina Oficina Kxts	4	Unidad	13,00	52,00
Televisor Retroproyector Lg 44"	1	Unidad	1.100,00	1.100,00
Minicomponente con 5CD potencia de	1	Unidad	220,00	220,00

ELABORADO POR: Patricia Logroño L.

**Tabla No. 50: Requerimiento de Servicios Profesionales**

CONCEPTO	Cantidad	Unidad	P. Unitario
Servicios Profesionales (contabilidad)	12	Mes	250,00

ELABORADO POR: Patricia Logroño L.

Servicios Profesionales	Mensual
Psicólogo/a	220,00
Médico, especialidad Geriatría	500,00
Terapista ocupacional	220,00
Fisioterapista	220,00
Nutricionista	218,00
<b>Total:</b>	<b>1.378,00</b>

ELABORADO POR: Patricia Logroño L.

**2.3.8.- Requerimiento de Mano de Obra**

La Mano de Obra será seleccionada rigurosamente, pues de ello depende la credibilidad de la institución, según el Registro Oficial No. 654 del Martes 3 de Septiembre del 2002, establece que debe existir en un ratio de 1 a 8, profesionales por adulto mayor, pues para el centro gerontológico el requerimiento de mano de obra, se establecerá de la siguiente manera:

**Tabla No. 51: Requerimiento de Mano de Obra**

PERSONAL	# Trabajadores	SBU
Director/a	1	500,00
Secretaria/contadora	1	218,00
Médico General	1	460,00
Trabajador/a social	1	218,00
Enfermero/a	4	218,00
Cuidador del adulto/a mayor	4	218,00
Cocinero	1	218,00
Ayudante de cocina	1	218,00
Auxiliar de servicios generales	2	218,00
Chofer	1	218,00
<b>TOTAL:</b>		<b>2.704,00</b>

ELABORADO POR: Patricia Logroño L.

**2.3.9.- Calendario de Ejecución del Proyecto**

**Tabla No. 52: Calendario de Ejecución del Proyecto**

No	Actividades	Tiempo (Semanas)																							
		Abril				Mayo				Junio				Julio				Junio				Agosto			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Constitución de la empresa	■																							
2	Trámites legales		■	■																					
3	Financiamiento				■	■	■	■																	
4	Adquisición y adecuación del lugar								■	■	■	■													
5	Adquisición del vehículo											■	■												
6	Adquisición de equipos, muebles, materiales e insumos												■	■	■										
7	Selección y contratación de personal														■	■	■								
8	Capacitación de personal																		■						
9	Inicio de actividades																				■	■	■		

ELABORADO POR: Patricia Logroño L.

## **2.4.- ASPECTOS AMBIENTALES**

### **2.4.1.- Identificación y Descripción de los Impactos Potenciales**

Los impactos ambientales causados en el centro gerontológico se pueden evidenciar por aquellos desechos orgánicos y biodegradables que son generados en el área de cocina, así como también aquellos que serán detectados en los talleres ocupacionales, en los que se utilicen varios materiales para los elaborados por los adultos mayores.

Sin dejar de lado los desechos que sean detectados en el área de la enfermería.

### **2.4.2.- Medidas de Prevención y Mitigación**

Las medidas de mitigación, se basarán en tanto que, los desechos sólidos se clasificarán en desechos orgánicos, biodegradables y reciclables.

Se deberán tomar medidas de prevención para lo cual; con los desechos generados de la enfermería deberá tomarse mucho cuidado, ya que, pueden contener insumos de peligro inminente, para ello, se almacenarán los desechos al final del día, en contenedores cerrados, y de este modo, evitar inconvenientes al momento de manipularlos.

Los desechos de la cocina serán clasificados en tres tipos; orgánicos, biodegradable y reciclables, mismos que los de tipo orgánico servirán como abono para el pequeño huerto que será implementado en el centro.

Los materiales reciclados serán reutilizados en el centro, caso contrario, serán vendidos.

### 2.4.3.- Normatividad Sanitaria, Técnica, Comercial y Ambiental, etc.

#### Normativa Sanitaria

##### a) SALA DE CONSULTA

- Deberá brindar espacio suficiente para la consulta verbal, el reconocimiento y exploración de las personas residentes.
- Deberá tener un lavabo e inodoro.

##### b) SERVICIO DE ENFERMERÍA

- Se establecerá un servicio de enfermería por cada 10 personas autónomas.
- La sala de curas dispondrá de un lavabo con agua caliente y tina.

##### c) SALA DE FISIOTERAPIA

- Deberá, tener una superficie mínima de  $2 n./5 \text{ m}^2$ , donde n. es el número de personas residentes, no siendo inferior a  $25 \text{ m}^2$ .
- Deberá tener proximidad a servicios higiénicos.

Las normativas técnicas presentadas a continuación, se encuentran establecidas en el Registro Oficial No.654, del Martes 3 de Septiembre del 2002.

#### Normativa Técnica:

Las normativas técnicas establecidas en el Registro Oficial No.654, del Martes 3 de Septiembre del 2002, tratan de las especificaciones arquitectónicas con las que debe contar un centro al cuidado del adulto mayor. Como los pisos deben ser antideslizantes, se deben colocar puntos de apoyo (pasamanos, barras laterales en las baterías sanitarias),



quitar todo tipo de material que se encuentra adherido en el piso. El centro gerontológico debe mostrar zonas bien diferenciadas (administración, recepción, áreas de estancia y tratamientos, servicios generales, otros).

En cuanto a las especificaciones del personal, todo centro gerontológico debe contar con un director/a, que necesariamente debe poseer un título de carrera a fines, además, de contar con colaboradores, como: Trabajador/a Social, Terapeuta Ocupacional, Psicólogo/a, Médico/a que realizara consultas esporádicas, Enfermero/a, Cuidador/a del adulto/mayor, Auxiliar de servicios generales, Fisioterapeuta.

Las especificaciones de las habitaciones, pueden ser individuales (10m<sup>2</sup> sin contar con el baño), dobles, (14m<sup>2</sup> sin contar con el baño) y las habitaciones múltiples (45m<sup>2</sup> con dos baños). Todas las habitaciones sin excepción deberán contar con una cama de 90 cm de ancho mínimo y 30 de alto (siendo individual), sillas con apoya manos, veladores con puntas redondeadas y una mesa por habitación.

De las especificaciones de los servicios higiénicos, debe contar con dos inodoros, dos lavabos y dos duchas por cada cuatro personas, en las áreas comunes deben compartir un inodoro y lavabo para cada 15 personas.

Las especificaciones de las áreas sanitarias, tratan de que las salas de consulta, servicio de enfermería y salas de fisioterapia y rehabilitación, tendrán un espacio apropiado en el cual se pueda brindar la atención que requiere el adulto mayor. Deben tener un lavabo y un inodoro para los profesionales que se encuentran prestando sus servicios en sus salas.

Las especificaciones del mobiliario, todas las salas en las que se trata a los adultos mayores deberán contar con su propio equipo (tensiómetro, fonendoscopio, equipo de sutura, balanza con tallímetro, set de

diagnóstico, mesa de curaciones, termómetros bucales y rectales, lámpara cuello de ganso, entre otros)

## **Normativa Comercial**

A continuación se presenta la normativa comercial:

### **1. Permiso de funcionamiento para Centros Gerontológicos**

#### **Requisitos**

Solicitud a la Dirección de Atención Integral Gerontológica.

1. Plano del local en el cual se determina la distribución del espacio físico y el área total en m<sup>2</sup>.
2. Personal con el que cuenta el Centro (dedicación completa o parcial), técnico, administrativo, profesional y auxiliar de servicios generales y/o cuidadores.
3. Servicios con el que cuenta el Centro (señalar número de profesionales o técnicos por servicio).
4. Capacidad del Centro:
  - Número de internos
  - Número de habitaciones individuales
  - Número de habitaciones conjuntas por el número de personas Listado del mobiliario.
5. Reglamento Interno de Administración del Centro que contenga:
  - Visión
  - Misión
  - Objetivos de servicio
  - Principios y valores corporativos
  - Características de las personas destinatarias

- Requisitos de acceso al servicio
- Criterio de selección
- Capacidad (número de plazas) Derechos y Deberes de la personas usuarias y del personal Normas de funcionamiento interno
- 6. Plan de trabajo de acuerdo a las características de usuarios de Centro.
- 7. Plan de Contingencias.
- 8. Permiso sanitario otorgado por la Dirección Provincial de Salud
- 9. Permiso de funcionamiento del Centro, otorgado por los respectivos Cuerpos de Bomberos del País.
- 10. Copia de cédula de ciudadanía del administrador del Centro.
- 11. Copia del contrato de arrendamiento o comodato o de las escrituras de compra-venta, donación o préstamo del bien inmueble en donde funciona el Centro.
- 12. Copia de recibo de luz, agua y teléfono.
- 13. Los demás contemplados en el Acuerdo Ministerial 01002.
- 14. En caso de que el centro sea administrado por una organización no gubernamental (ONGs), a más de los requisitos anteriores deberá presentar:
  - Copia certificada de los Estatutos Registro de la Directiva actualizada.
  - Requerimiento de atención verbal o escrita.

## **PROCEDIMIENTO**

- Comunicación dirigida al Director de Atención Integral Gerontológico, con requisitos solicitados.
- Análisis y comprobación de expedientes.
- Inspección.
- Informe Técnico.

Entrega de permisos de funcionamiento.

## 2. Requisitos para la inscripción de sociedades:

Sociedades civiles de hecho, patrimonios independientes o autónomos con o sin personería jurídica, contrato de cuentas de participación, consorcio de empresas (joint ventures), compañía tenedora de acciones (holding).

Para la inscripción del Representante Legal y Gerente General de una empresa deberán presentar los siguientes requisitos:

- Presentar el original y entregar una copia de la cédula de identidad o de ciudadanía o del pasaporte con hojas de identificación y tipo de visa vigente (extranjeros residentes Visa 10 y No residentes Visa 12).
- Los ecuatorianos, presentarán el original del certificado de votación del último proceso electoral, hasta un año posterior a su emisión por parte del Tribunal Supremo Electoral (TSE).

Para la inscripción de la organización, deberán presentar los siguientes requisitos:

- Formulario RUC-01-A y RUC -01-B suscritos por el representante legal
- Original y copia, o copia certificada, de la escritura pública o del contrato social otorgado ante notario o juez.
- Original y copia, o copia certificada del nombramiento del representante legal, notariado y con reconocimiento de firmas.
- Adicionalmente se deberá adjuntar Carta suscrita por el contador del sujeto pasivo (con copia de cédula de identidad adjunta), certificando su relación laboral o contractual con el contribuyente.

*Para la verificación del domicilio y de los establecimientos donde realiza su actividad económica, presentarán el original y entregarán una copia de cualquiera de los siguientes documentos que se encuentren a nombre del sujeto pasivo:*

- Planilla de servicio eléctrico, o consumo telefónico, o consumo de agua potable, de uno de los últimos tres (3) meses anteriores a la fecha de inscripción; o,
- Contrato de arrendamiento vigente a la fecha de inscripción, legalizado o con el sello del juzgado de inquilinato; o,
- Pago del impuesto predial, puede corresponder al año actual o al anterior a la fecha de inscripción.
- Cuando no sea posible entregar cualquiera de los documentos antes señalados a nombre del sujeto pasivo, se deberá presentar una comunicación al SRI indicando que se ha cedido en forma gratuita el uso del inmueble (carta de cesión).

*Si la inscripción es posterior a los 30 días de iniciada la actividad económica, deberá presentar:*

- Copia del formulario 106 en el que conste el pago de la multa respectiva, con el código 8075 correspondiente a Multas RUC.
- ACTUALIZACIÓN EN EL RUC

*Las sociedades que deseen actualizar la información de identificación, ubicación, actividad económica o de cualquier tipo que conste en el RUC, deberán presentar los siguientes requisitos:*

- Original de la cédula de identidad o ciudadanía o pasaporte del Representante Legal.
- Original del certificado de votación hasta un año posterior a los comicios electorales.
- Original y entregar una copia del documento que respalde el cambio de información que va a realizar el contribuyente, guardando relación con los requisitos de inscripción.

*Si la actualización es posterior a los 30 días de producido el cambio, deberá presentar:*

- Copia del formulario 106 en el que conste el pago de la multa respectiva, con el código 8075 correspondiente a Multas RUC.

### **Normativa Ambiental**

Conocoto se caracteriza por tener un clima algo más cálido que la ciudad de Quito, mismo que es , propicio para los adultos mayores, además por la lejanía de la ciudad, el centro gerontológico se encontrará libre de contaminación.

## CAPÍTULO III

### LA EMPRESA Y SU ORGANIZACIÓN

#### 3.1.- BASE LEGAL

##### 3.1.1.- Nombre o Razón Social

Con el nombre de la empresa se expresará su razón de ser, además de sus objetivos, y los servicios que presta, para el bienestar de los adultos mayores, pues el nombre seleccionado para éste centro gerontológico es Centro al cuidado y recreación del Adulto Mayor Nuevo Amanecer “CRENA”, éste nombre fue seleccionado con las siguientes especificaciones:

- Se trata de un hogar y no un asilo, por lo que el adulto mayor se sentirá como en casa, en un ambiente cálido y familiar.
- Su nombre hace énfasis en el cuidado y la recreación del adulto mayor, pues, uno de los principales requerimientos de los clientes es que se tenga cuidado en el trato de los adultos mayores, es decir, con condición humana, y la recreación, quiere decir que los adultos se sienten útiles para la sociedad, pues con los talleres ocupacionales desarrollarán sus destrezas.
- “Nuevo Amanecer”, indica que los adultos mayores tienen la oportunidad de vivir con intensidad, pues las actividades que se desarrollarán en el hogar, mejorarán sus destrezas, o hasta las descubrirán, siendo que esto represente que se sentirán útiles en la sociedad.

Su logotipo se definirá como:



### 3.1.2.- Titularidad de Propiedad de la Empresa

Tras el análisis de lo establecido en el Instructivo Societario de la Superintendencia de Compañías, el Centro al cuidado y recreación del Adulto Mayor Nuevo Amanecer "CRENA", se considerará como una Compañía de Responsabilidad Limitada, misma que estará integrada por tres socios, cuya aportación mínima comprenderá de (\$400,00) cuatrocientos dólares de los Estados Unidos de América.

### 3.1.3.- Tipo de Empresa (sector, actividad)

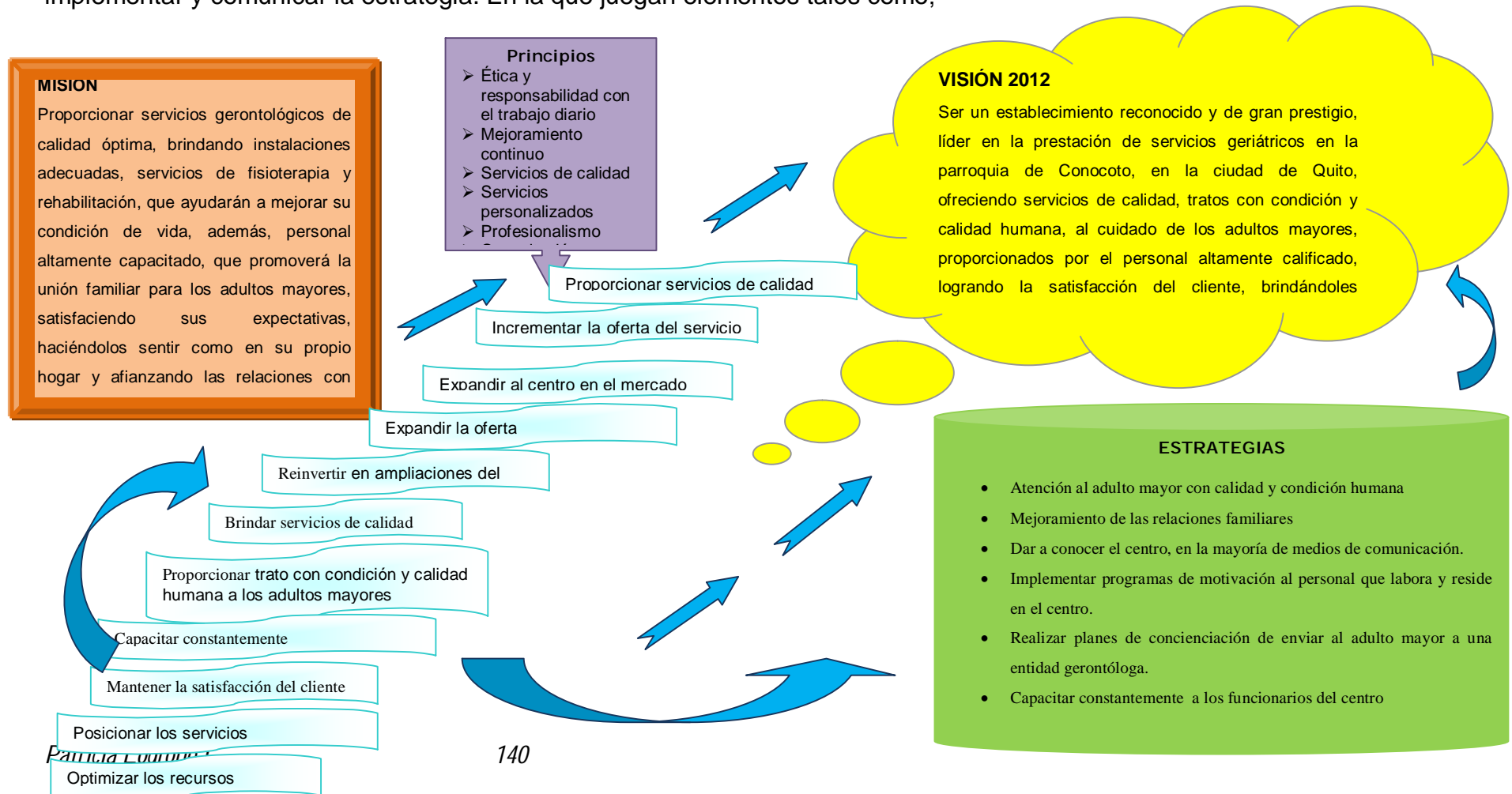
El Centro al cuidado y recreación del Adulto Mayor Nuevo Amanecer "CRENA", es una empresa de servicios dedicada al cuidado del adulto mayor, que tiene por objeto mejorar la calidad de vida del adulto mayor, pertenecerá al sector de Bienestar Social, siendo su actividad de Servicios Geriátricos, denominada en el CIU como; Actividades de hospitales generales y especializados: clínicas, dispensarios, asilos, centros de rehabilitación, centros de atención odontológica, incluso hospitales en bases militares, prisiones y otras instituciones sanitarias con servicio de



alojamiento cuya función es la atención de pacientes internos que se realiza bajo la supervisión directa de médicos, y comprende servicios de personal médico y paramédico, laboratorios e instalaciones técnicas, incluso servicios de radiología y anestesiología y de otras instalaciones y servicios hospitalarios tales como: comedores y salas de servicio de emergencia.

### 3.2.- MAPA ESTRATÉGICO

El Mapa Estratégico es una herramienta del Balanced ScoreCard <<Cuadro de Mando Integral CMI>> que permite implementar y comunicar la estrategia. En la que juegan elementos tales como;



a) **Valores:** son los descriptores morales, mismos que muestran la responsabilidad ética y social del giro del negocio<sup>37</sup>. Los valores, son con los que se guiarán el comportamiento de los funcionarios del centro para cumplir con los objetivos de la organización. A continuación se definen los valores que serán implantados en la organización:

- **Equidad:** Todos los clientes serán tratados del mismo modo, sin preferencia alguna, tratándolos siempre con condición y calidad humana.
- **Responsabilidad:** Todos los funcionarios del centro deben asumir responsabilidades por cada uno de los clientes que perciben el servicio y están al contacto con ellos.
- **Respeto:** En las relaciones interpersonales dentro de la organización, funcionarios con clientes y viceversa.
- **Honestidad:** En todas las acciones procurando cumplir con las expectativas del cliente.
- **Puntualidad:** En el desempeño y consecución de todas y cada una de las actividades asignadas.
- **Perseverancia:** Tratar de sobrepasar la expectativas de los clientes.
- **Amor:** Tratar a los adultos mayores con gran cariño, para que se sientan como en casa, en definitiva, tengan el mejor trato posible.
- **Compañerismo:** Crear compañerismo tanto entre los funcionarios del centro, como los clientes.
- **Tolerancia:** Respetando las ideas y creencias de quienes las profesan.

---

<sup>37</sup> Folleto Estrategia ver 1.0, Ing. Francis Salazar Pico.

b) **Principios:** Los principios son elementos éticos que guían las decisiones del centro, los cuales se describen a continuación:

- **Ética y responsabilidad con el trabajo diario:** Mantener un sentido de gran responsabilidad del cuidado de los adultos mayores que residen en el centro.
- **Mejoramiento continuo:** Indagar en las preferencias de los adultos mayores y tratar de mejorarlas continuamente.
- **Servicios de calidad:** Todas las actividades enfocadas en el beneficio del cliente deben ser con calidad, garantizando el cumplimiento de sus expectativas.
- **Servicios personalizados:** Tratar a cada uno de los clientes individualmente, en los que, se pueda dar la atención merecida a cada uno de ellos.
- **Profesionalismo:** Todas las actividades prestadas por el centro, deben ser impartidas por funcionarios que pongan en práctica su nivel de preparación.
- **Capacitación:** El personal deberá asistir permanentemente a charlas de capacitación, para comprender, y tratar a los adultos mayores con calidad y condición humana. Además, deberán aprender a sobrellevar varias situaciones.
- **Proactividad:** Los funcionarios del centro deberán conocer todas las actividades de los otros funcionarios, estar dispuestos a colaborar ante cualquier situación, y dar solución a los problemas que puedan suscitarse.
- **Lealtad:** Comprometerse con sus funciones en el centro.

c) **Visión:** Dirección estratégica. Idea central que vincula la naturaleza de la actividad y sus intenciones para el futuro. Estas intenciones se basan en cómo la gerencia cree que se desarrollará el entorno y cómo se desarrollarán o deberán desarrollarse las actividades en el futuro.

Por lo que, la visión del centro se basará en la reflexión de las siguientes preguntas:

- ¿Cuándo?
- ¿Qué
- ¿Cómo
- ¿Con quién?
- ¿Para qué?
- ¿Por qué?
- ¿Dónde?

Con lo que se define a la visión del centro como:

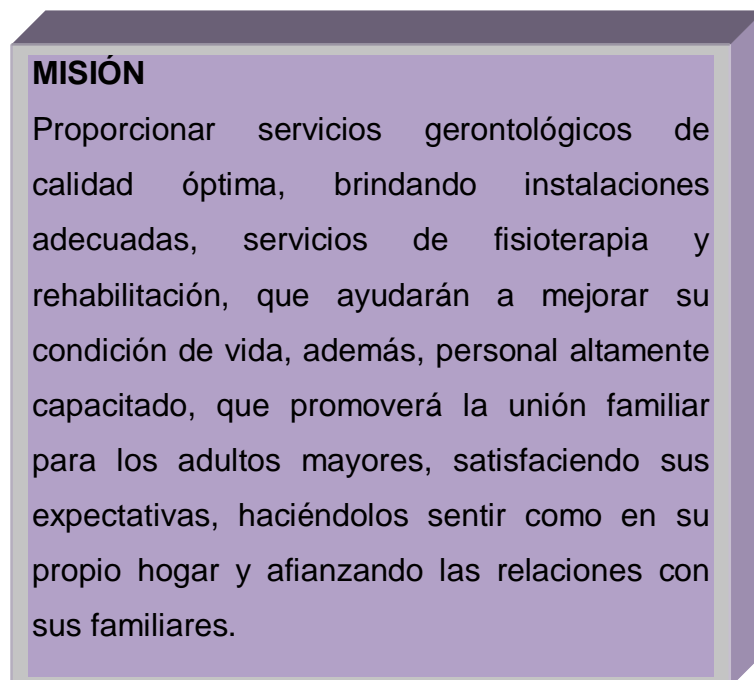
#### **VISIÓN 2013**

Ser un establecimiento reconocido y de gran prestigio, líder en la prestación de servicios geriátricos en la parroquia de Conocoto, ciudad de Quito, ofreciendo servicios de calidad, tratos con condición y calidad humana, al cuidado de los adultos mayores, proporcionados por el personal altamente calificado, logrando la satisfacción del cliente, brindándoles bienestar y calidad de vida.

d) **Misión:** la misión es la razón de existencia y la naturaleza del centro. Para determinar la misión del centro deben realizarse varias preguntas, tales como:

- ¿Qué
- ¿Cómo
- ¿Con quién?
- ¿Para qué?
- ¿Por qué?
- ¿Dónde?

Con lo que se define a la misión del centro como:



Tras determinar la misión y visión del centro gerontológico, se deben considerar los objetivos estratégicos, descritos a continuación:

e) **Objetivos estratégicos:** Los objetivos estratégicos que serán planteados en el centro, para los primeros cinco años de funcionamiento, a continuación se detallan los objetivos estratégicos:

- Optimizar los recursos (materiales, humanos, tecnológicos, y demás).
- Posicionar los servicios que presta el centro
- Mantener la satisfacción del cliente
- Capacitar constantemente
- Proporcionar trato con condición y calidad humana a los adultos mayores.
- Brindar servicios de calidad
- Revisar las finanzas para reinvertir en ampliaciones del centro, implementaciones de tecnología o insumos necesarios para él.
- Expandir la oferta de este servicio a otros lugares dentro de la provincia de Pichincha, incluso hacia otras provincias.
- Expandir al centro en el mercado
- Incrementar la oferta del servicio a nivel provincial
- Proporcionar servicios de calidad
- Dar un trato con calidad y condición humana.
- Proporcionar bienestar a los adultos mayores
- Elevar los ingresos del centro
- Motivar a los funcionarios del centro y adultos mayores

f) **Estrategias:** son las opciones y búsqueda permanente de alternativas alineadas con la visión, que se adecuan a la evolución del entorno. Para determinar las estrategias, se determinará mediante tres tipos, detallados a continuación:

- **De diferenciación:** prestando atención al adulto mayor con calidad y condición humana, además, afianzando las relaciones familiares.
- **De penetración:** el centro dispondrá de una página web enlazada a links de las páginas principales de hospitales, clínicas, aseguradoras, y otras, en las cuales se puede dar a conocer,

además, que se puede tomar la estrategia de boca a boca, ya que son espontáneos, pues, las recomendaciones de amigos, colegas, organizaciones o asociaciones profesionales atraerán a más clientes.

- **De diversificación:** Implementar programas de motivación al personal que labora y reside en el centro, Ofrecer promociones y descuentos por el ingreso al centro en grupos o individualmente.

A continuación se determinan las estrategias:

- Atención al adulto mayor con calidad y condición humana
- Mejoramiento de las relaciones familiares
- Dar a conocer el centro, en la mayoría de medios de comunicación.
- Implementar programas de motivación al personal que labora y reside en el centro.
- Ofrecer promociones y descuentos por el ingreso al centro en grupos o individualmente
- Realizar planes de concienciación de enviar al adulto mayor a una entidad gerontológica.
- Capacitar constantemente a los funcionarios del centro.

### 3.3.- Organización Administrativa

#### 3.3.1.- Estructura Orgánica

La estructura organizacional puede ser definida como las distintas maneras en que puede ser dividido el trabajo dentro de una organización para alcanzar luego la coordinación del mismo orientándolo al logro de los objetivos<sup>38</sup>. De modo que, existen **mecanismos coordinadores**, mismos

---

<sup>38</sup> <http://www.monografias.com/trabajos-pdf/estructura-organizacional/estructura-organizacional.pdf>



que corresponden tanto a la coordinación del trabajo, como a la comunicación y al control.

**1) Ajuste Mutuo:** Logra la coordinación del trabajo por medio de la comunicación informal.

**2) Supervisión directa:** Logra la coordinación al tener una persona que toma la responsabilidad del trabajo de las otras, emitiendo instrucciones para ellas y supervisando sus acciones.

**Estandarizado:** La coordinación es lograda antes de comenzar el trabajo, principal diferencia con los otros mecanismos coordinadores.

**3) Estandarización de procesos de trabajo:** Consiste en la secuencia de pasos para desarrollar las actividades.

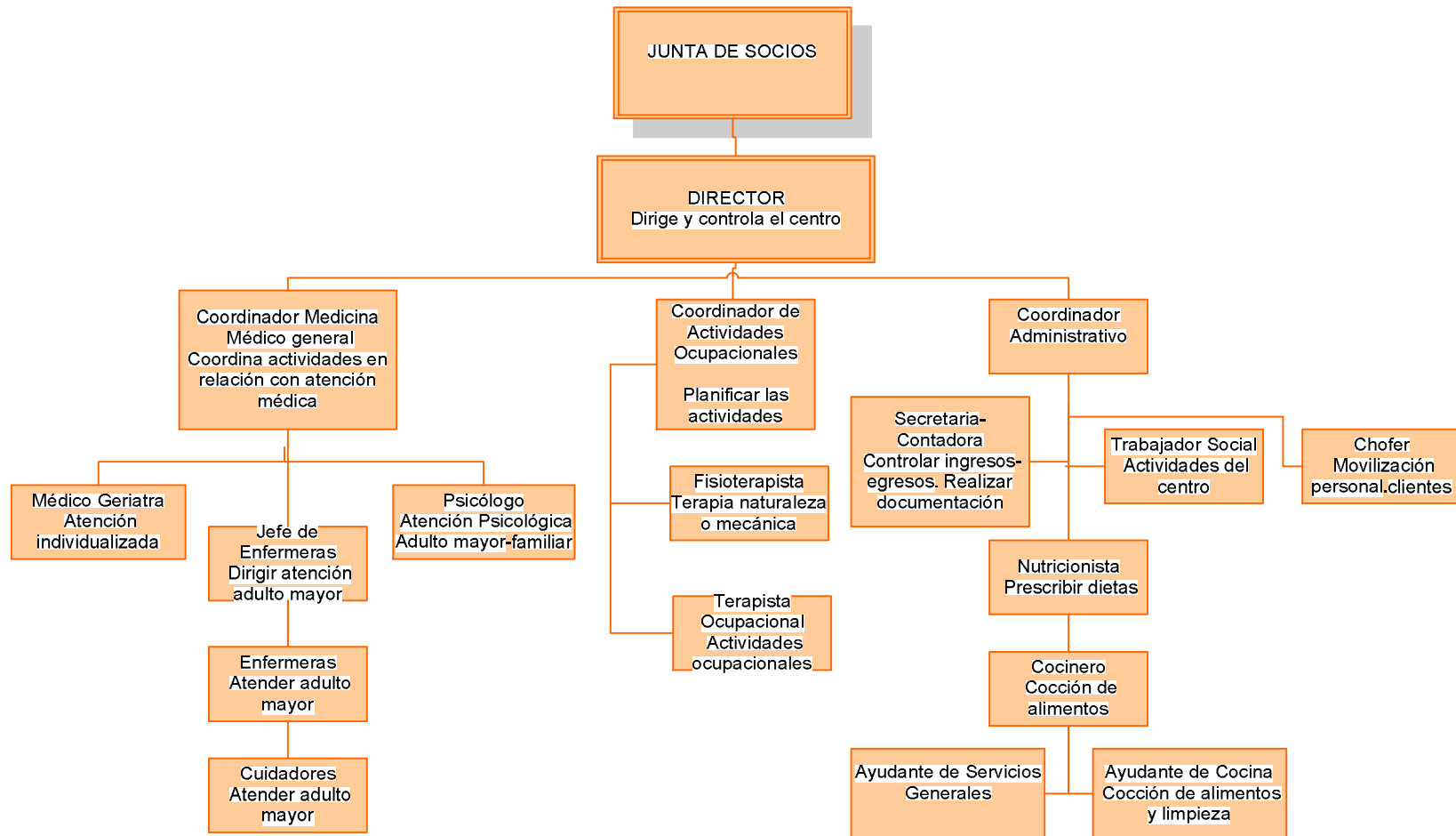
**4) Estandarización de producción o de resultados:** conjunto de normas escritas que regulan el trabajo o actividad final.

**5) Estandarización de destrezas o conocimientos:** Consiste en preestablecer los conocimientos o habilidades que debe poseer quien se incorpora al puesto

El objetivo de este organigrama es el de detallar las actividades, así como también las responsabilidades y funciones de cada cargo del personal que laborará en el centro.

A continuación se presenta el organigrama funcional del Centro al cuidado y recreación del Adulto Mayor Nuevo Amanecer "CRENA": en el cual se establecen las funciones que el personal tiene asignado.

Gráfico No.33: Organigrama Funciona



### 3.3.2.- Descripción de Funciones y procesos

- **Nivel ejecutivo:**

**Director/a:**

1. Planificar, organizar, dirigir y controlar la administración del Centro.
2. Buscar fuentes de financiamiento.
3. Establecer y aprobar adquisiciones de requerimientos de insumos, materias primas y equipos necesarios para el centro.
4. Establecer alianzas estratégicas
5. Analizar los estados financieros y los flujos de caja.
6. Establecer propuestas para la reinversión
7. Crear confiabilidad y respeto entre los funcionarios y clientes del centro.
8. Evaluar y tomar medidas tras opiniones de los clientes.

- **Nivel administrativo:**

**Secretaria – Contadora:**

1. Registrar el ingreso de los clientes.
2. Realizar cartas, documentos varios, entre otros.
3. Contactar a los proveedores.
4. Solicitar cotizaciones.
5. Realizar adquisiciones de materia prima, insumos, equipos, otros.
6. Confirmar entrega de adquisiciones.
7. Controlar mediante kárdex los insumos, materias primas y otros.

8. Realizar pagaduría.
9. Realizar rol de pagos de los funcionarios.
10. Abonar sueldos a las cuentas de los funcionarios.
11. Emitir facturas por los servicios proporcionados.
12. Controlar los cobros de las pensiones mensuales.
13. Realizar ingresos y egresos del centro.
14. Mantener al tanto de la contabilidad con el contador externo.
15. Recopilar opinión de los clientes y clientes.
16. Proporcionar información de los servicios que proporciona el centro, vía telefónica, fax o e-mail.

- **Nivel operacional:**

**Médico/a:**

1. Evaluar diariamente a los clientes, mediante citas pre-establecidos.
2. Controlar avances de los clientes.
3. Asesorar a los clientes.
4. Recetar a sus pacientes.
5. Planificar el consumo de medicinas.
6. Establecer horarios para suministrar las medicinas a los clientes.
7. Instaurar credibilidad y confianza.
8. Crear buena relación médico-paciente.

**Psicólogo/a:**

1. Evaluar a los clientes mediante citas pre-establecidos.
2. Brindar apoyo a los clientes y familiares.
3. Eliminar dudas o inquietudes de los clientes y/o familiares.
4. Proponer terapias.
5. Analizar los avances o problemas del cliente.

6. Instaurar credibilidad y confianza.
7. Crear buena relación médico-paciente.

**Fisioterapeuta:**

1. Analizar el tipo de terapia necesaria para cada cliente.
2. Realizar terapias grupales e individuales.
3. Analizar los avances y problemas de los clientes.
4. Instaurar credibilidad y confianza.
5. Crear buena relación médico-paciente.

**Enfermero/a:**

1. Tomar diariamente los signos vitales de los clientes.
2. Socorrer a los clientes en el momento que lo requieran.
3. Suministrar las medicinas a los clientes según lo prescrito.
4. Vigilar los avances o problemas de cada cliente.
5. Revisar niveles de rotación de las medicinas.
6. Establecer credibilidad y confianza.
7. Crear buena relación médico-paciente.

**Nutricionista:**

1. Elaborar una dieta balanceada apropiada para la edad de los clientes y sus necesidades.
2. Controlar mensualmente el peso de los clientes.
3. Planificar el menú mensual.
4. Planificar el consumo de insumos (alimentos).
5. Controlar la calidad de los alimentos al momento de su preparación y servir los clientes y funcionarios.
6. Receptar sugerencias de los clientes.
7. Establecer credibilidad y confianza.
8. Crear buena relación con los clientes.

**Asistente de cocina:**

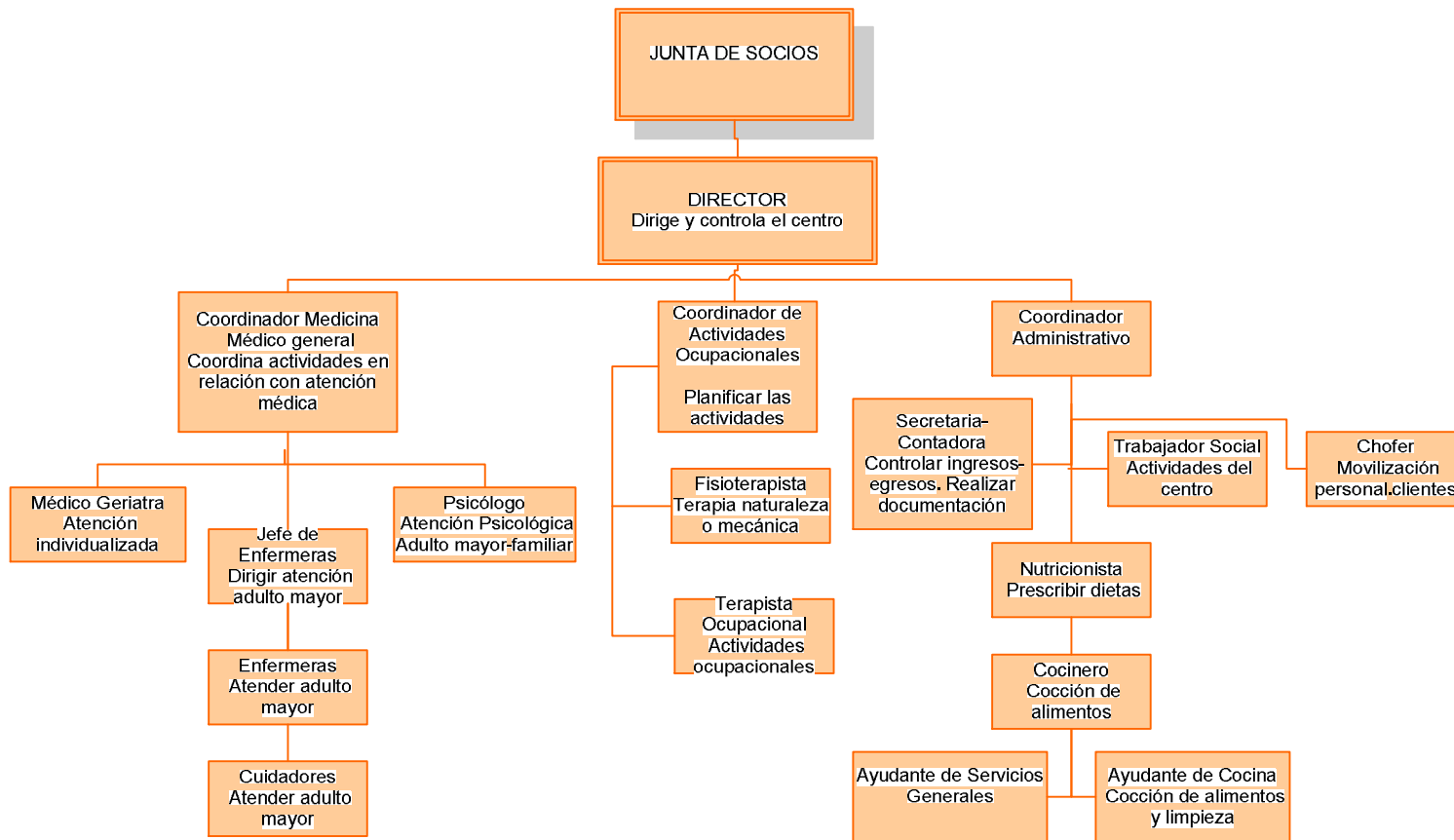
1. Preparar los alimentos según las especificaciones del nutricionista.
2. Cocinar bajo las más estrictas normas de limpieza.
3. Limpiar la cocina.
4. Servir los alimentos a los clientes y a los funcionarios de la institución.
5. Receptar sugerencias de los clientes.
6. Establecer credibilidad y confianza.
7. Crear buena relación con los clientes.

**Asistente de limpieza:**

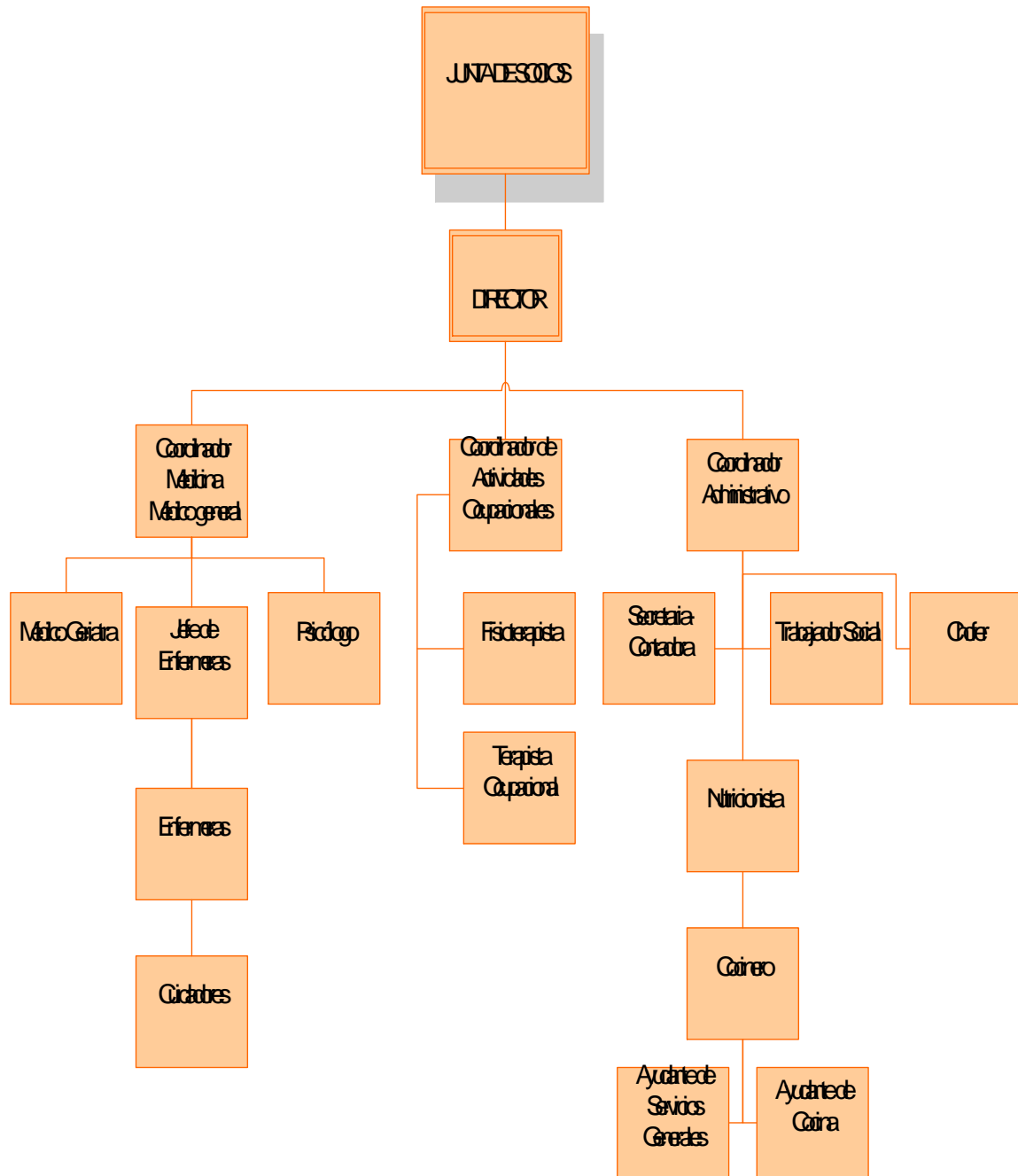
1. Mantener limpias las instalaciones del Centro, tanto interior como exteriormente.
2. Podar césped.
3. Regar las plantas.
4. Registrar el consumo de insumos utilizados para la limpieza.

3.3.3.- Organigrama

Gráfico No.33: Organigrama Funcional



**Código N° 34 Organización Estructural**





## CAPÍTULO IV

### ESTUDIO FINANCIERO

#### 4.1.- Presupuestos

El *presupuesto*, es considerado como un plan dirigido al cumplimiento de una meta específica en cuanto a valores y término financieros, tanto en tiempo como en condiciones determinadas<sup>39</sup>.

##### 4.1.1.- Presupuestos de Inversión

###### 4.1.1.1.- Activos Fijos

Los activos fijos; son aquellos que no varían durante la operación del negocio, y no son destinados para la venta, además, deben ser depreciados o amortizados según transcurre su ciclo de vida normal.<sup>40</sup>

Los activos fijos debe cumplir con las siguientes características:

- Estar en uso o servicio de la empresa.
- Duración permanente mayor a un año.
- Tener valor representativo.
- Estar sujetos a depreciaciones o amortizaciones.<sup>41</sup>

A continuación se muestra un cuadro descriptivo con las cuentas que conforman los Activos Fijos:

---

<sup>39</sup> <http://www.monografias.com/trabajos3/presupuestos/presupuestos.shtml>

<sup>40</sup> [http://es.wikipedia.org/wiki/Activo\\_fijo](http://es.wikipedia.org/wiki/Activo_fijo)

<sup>41</sup> BRAVO VALDIVIESO Mercedes. Contabilidad General. Quito; Editora Nuevo Día, 2003, p.239.

Tabla No. 53: Activos Fijos

Activos Fijos	
Cuenta	Valor
Muebles y Enseres	18.218,00
Equipos de Oficina	1.972,00
Equipos Operativos	14.127,46
Equipo de Computación	3.000,00
Vehículo	45.000,00
Edificio	305.950,00
Terreno	159.000,00
<b>Total:</b>	<b>\$ 547.267,46</b>

ELABORADO POR: Patricia Logroño

- **Muebles y Enseres:** conformado por muebles y enseres necesarios para su utilización en la parte administrativa y operativa, valorado en \$18.218,00, con una vida útil de 10 años.
- **Equipos de Oficina:** son los equipos utilizados en las gestiones administrativas, por un valor de \$1.972,00, con una vida útil de 10 años.
- **Equipos Operativos:** son los equipos utilizados en la operación del negocio, su monto es de \$14.127,46, con una vida útil de 10 años.
- **Equipos de Computación:** comprenden los equipos destinados para actividades administrativas, con un valor estimado en \$3.000,00, con una vida útil de 3 años.
- **Vehículo:** como una aportación de los socios, destinados para la movilización del personal y de los adultos mayores, valorado en \$45.000,00, con una vida útil de 5 años.
- **Edificio:** lugar físico en el cual va se va a desarrollar el negocio, tanto para el espacio administrativo como operativo, valorado en un monto de \$305.950,00, su vida útil es de 20 años.

- **Terreno:** lugar en el cual se llevará a cabo la operación del negocio, valorado en \$159.000,00.

#### 4.1.1.2.- Activos Intangibles

<sup>42</sup>Activo intangible: es un activo carente de sustancia física. Se encuentran sujetos a amortización.

A continuación se muestra la descripción de los Activos Intangibles y su respectiva amortización:

**Tabla No. 54: Activos Intangibles**

AMORTIZACIONES							
Activos Diferidos	% Amortización	Valor de Adquisición	1	2	3	4	5
Gastos de Constitución	20%	796,00	159,20	159,20	159,20	159,20	159,20
Gasto Adecuación	20%	3.000,00	600,00	600,00	600,00	600,00	600,00
<b>Total amortizaciones:</b>		<b>3.796,00</b>	<b>759,20</b>	<b>759,20</b>	<b>759,20</b>	<b>759,20</b>	<b>759,20</b>

ELABORADO POR: Patricia Logroño

Los Activos Diferidos constituyen alrededor de \$3.796,00 amortizables al 20%, las cuentas que constituyen los Activos Diferidos son:

- *Gastos de Constitución;* se refiere a los gastos que incurrirá el negocio en la constitución de la misma, como; las inscripciones, registros y autorizaciones notariales que certifiquen el funcionamiento del Centro, valorados en \$796,00, mismos que se amortizarán en 10 años.
- *Gasto de Adecuación;* son los gastos incurridos en la adecuación del centro, organización de festejos internos, arreglos ornamentales, entre otros, con un valor de \$3.000,00 anuales.

<sup>42</sup> <http://www.deloitte.com/dtt/article/0,1002,sid%253D177931%2526cid%253D201838,00.html>

#### 4.1.1.3.- Capital de Trabajo

<sup>43</sup>Capital de Trabajo; está constituido por un conjunto de recurso, que permiten determinar la disponibilidad de dinero para solventar las operaciones del negocio y la capacidad de enfrentar los pasivos corrientes (obligaciones adquiridas; ejemplo; préstamos bancarios).

El nivel del Capital de Trabajo debe cumplir con las siguientes características:

- Ser positivo
- Mantener un crecimiento año tras año

**Tabla No. 55: Capital de Trabajo**

<b>CAPITAL DE TRABAJO</b>		
<b>Detalle</b>	<b>Anual</b>	<b>Mensual</b>
Gastos Administrativos	10.190,30	849,19
Insumos	1.453,73	121,14
Servicios	21.504,00	1.792,00
<b>TOTAL CAPITAL DE TRABAJO</b>	<b>33.148,03</b>	
Método de Desfase	90,82	
	<b>2.724,50</b>	

ELABORADO POR: Patricia Logroño

El Capital de Trabajo para el centro está constituido por:

- <sup>44</sup>Gastos de Administración: es el conjunto de erogaciones incurridas en el pago de sueldos y beneficios sociales a la administración del centro, así como los materiales, suministros de oficina y demás servicios generales de oficina.

<sup>43</sup> Curso Práctico de Análisis Financiero, Segunda Edición. Juan Lara Álvarez.

<sup>44</sup> <http://www.definicion.org/gastos-de-administracion>

A continuación se indica los desembolsos incurridos en el Capital de Trabajo:

- Remuneraciones: se refiere al pago del personal administrativo, operativo y auxiliar; éste valor asciende a \$10.190,30 en el año 1, en adelante.

**Tabla No. 56: Gastos Administrativos**

<b>Gastos Administrativos</b>	
<b>2009</b>	10.190,30
<b>2010</b>	10.190,30
<b>2011</b>	10.190,30
<b>2012</b>	10.190,30
<b>2013</b>	10.190,30
<b>2014</b>	10.190,30
<b>2015</b>	10.190,30
<b>2016</b>	10.190,30
<b>2017</b>	10.190,30
<b>2018</b>	10.190,30

ELABORADO POR: Patricia Logroño

- Insumos: corresponde los alimentos, suministros, y demás recursos, necesarios otorgar el servicio.

Tabla No. 57: Insumos

Insumos		2009			
No.	CONCEPTO	Cantidad	Unidad	P. Unitario	P. Total
1	Hojas A4 papel bond	96	resmas	5,00	480,00
2	Perforadora	4	Unidad	3,36	13,44
3	Grapadora	4	Unidad	3,36	13,44
4	Tijeras	4	Unidad	0,84	3,36
5	Clips	84	cajas	0,39	32,93
6	Goma en barra	84	Unidad	0,90	75,60
7	Carpeta cartón	288	Unidad	0,16	46,08
8	Saca grapas	40	Unidad	0,39	15,60
9	Esfero negro	200	Unidad	0,56	112,00
10	Esfero azul	200	Unidad	0,56	112,00
11	Esfero rojo	200	Unidad	0,56	112,00
12	Scotch	144	Unidad	0,67	96,48
13	Dispensador scotch	40	Unidad	6,72	268,80
14	Sobres manila	144	Unidad	0,50	72,00
<b>TOTAL INSUMOS</b>					<b>1.453,73</b>

ELABORADO POR: Patricia Logroño

Los insumos están valorados en \$1.453,73.

Tabla No. 58: Alimentación

ALIMENTOS		2009			
No.	CONCEPTO	Cantidad	Unidad	P. Unitario	P. Total
1	Maicena	200,00	funda 500 gr	0,72	144,00
2	Pan	28.470	unidad	0,12	3.416,40
3	Huevos	14.235	Unidad	0,12	1.708,20
4	Melón	2.392,00	kg	1,00	2.392,00
5	Sandía	997,00	kg	1,00	997,00
6	Arroz de cebada	200,00	funda 500 gr	0,70	140,00
7	Costilla	399,00	kg	4,00	1.596,00
8	Papas	399,00	kg	1,25	498,75
9	Col	4,00	kg	1,50	6,00
10	Arroz	598,00	kg	1,20	717,60
11	Pollo	399,00	kg	1,80	718,20
12	Lechuga	2,00	kg	1,00	2,00
13	Avena	200,00	funda 500 gr	0,77	154,00
14	Aceite	219,00	1 lt	3,00	657,00
15	Sal	57,00	kg	0,50	28,50
16	Azúcar	200,00	kg	1,80	360,00
<b>TOTAL:</b>					<b>\$13.535,65</b>

ELABORADO POR: Patricia Logroño

En cuanto a la alimentación, el centro incurrirá alrededor de \$13.535,65 tan sólo para el año 1.

**Tabla No. 59: Servicios**

CONCEPTO	2009
<b>Administrativo</b>	
Agua	240,00
Luz	360,00
Teléfono	540,00
<b>Total S.B. Administrativo</b>	<b>1.140,00</b>
<b>Operativo</b>	
Agua	420,00
Luz	540,00
Teléfono	600,00
<b>Total S.B. Operativo:</b>	<b>1.560,00</b>
<b>TOTAL SERVICIOS BÁSICOS</b>	<b>2.700,00</b>
Servicios Profesionales (contabilidad)	3.000,00
Otros Servicios Profesionales	14.664,00
<b>Total Servicios Profesionales:</b>	<b>17.664,00</b>
<b>TOTAL SERVICIOS</b>	<b>21.504,00</b>

ELABORADO POR: Patricia Logroño

En cuanto a los servicios básicos, como; servicios de luz, agua y teléfono, el centro incurrirá alrededor de \$2.700,00 tan sólo para el año 1 y para otros servicios la suma de \$17.664,00, dando un resultado de \$21.504,00.

#### 4.1.2.- Cronograma de Inversiones

Se debe realizar un cronograma de inversiones tanto para la etapa pre-operacional como operacional del centro, ya que, de ésta manera se planificará la adquisición y reposición de bienes, insumos, equipos y otros, necesarios para cumplir con las actividades del centro.

Tabla No. 60: Cronograma de Inversiones

Concepto	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6	Año 7	Año 8	Año 9	Año 10
Muebles y Enseres	18.218,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Equipos de Computación	3.000,00	-	-	-	3.000,00	-	-	-	3.000,00	-	-
Activos Diferidos	3.796,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Vehículo	45.000,00	-	-	-	-	-	45.000,00	-	-	-	-
Edificio	305.950,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Terreno	159.000,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Equipos	16.099,46	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL ACTIVOS FIJOS:</b>	<b>551.063,46</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>3.000,00</b>	<b>-</b>	<b>45.000,00</b>	<b>-</b>	<b>3.000,00</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

ELABORADO POR: Patricia Logroño



### 4.1.3.- Presupuestos de Operación

#### 4.1.3.1.- Presupuestos de Ingresos

En el Presupuesto de Ingresos se registran las cantidades de las ventas incurridas anualmente, así como también otros ingresos por servicios prestados por parte del centro, refiriéndome a los servicios de fisioterapia.

**Tabla No. 61: Presupuesto de Ingresos**

Presupuesto de Ingresos										
Ingreso por Ventas	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Ventas Totales	198.000,00	264.600,00	306.000,00	355.200,00	370.800,00	370.800,00	370.800,00	370.800,00	370.800,00	370.800,00
Otros Ingresos	2.000,00	2.400,00	2.800,00	3.200,00	3.600,00	4.000,00	4.400,00	4.800,00	5.200,00	5.600,00
<b>Total Ingresos:</b>	<b>200.000,00</b>	<b>267.000,00</b>	<b>308.800,00</b>	<b>358.400,00</b>	<b>374.400,00</b>	<b>374.800,00</b>	<b>375.200,00</b>	<b>375.600,00</b>	<b>376.000,00</b>	<b>376.400,00</b>

ELABORADO POR: Patricia Logroño

#### 4.1.3.2.- Presupuestos de Egresos

El Presupuesto de Egresos, está conformado por todos los desembolsos incurridos, necesarios para realizar las actividades del Centro; las cuentas que se encuentran registradas en el Presupuesto de Egresos, se describen a continuación:

- Gastos Financieros: son los gastos incurridos por el pago de intereses y comisiones bancarias al recibir un préstamo.

**Tabla No. 62: Gastos Financieros**

Años	Préstamo	Interés	Capital	Cuota (C+I)	Saldo deudor
1	386.864,77	43.328,85	38.686,48	82.015,33	348.178,29
2	348.178,29	38.995,97	38.686,48	77.682,45	309.491,81
3	309.491,81	34.663,08	38.686,48	73.349,56	270.805,34
4	270.805,34	30.330,20	38.686,48	69.016,67	232.118,86
5	232.118,86	25.997,31	38.686,48	64.683,79	193.432,38
6	193.432,38	21.664,43	38.686,48	60.350,90	154.745,91
7	154.745,91	17.331,54	38.686,48	56.018,02	116.059,43
8	116.059,43	12.998,66	38.686,48	51.685,13	77.372,95
9	77.372,95	8.665,77	38.686,48	47.352,25	38.686,48
10	38.686,48	4.332,89	38.686,48	43.019,36	0,00

ELABORADO POR: Patricia Logroño

- Gastos Administrativos: los desembolsos relacionados con los pagos de sueldos del personal, adquisición de insumos, pago de servicios básicos, entre otros.

Tabla No. 63: Gastos Administrativos

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Total
Gastos Administrativos	10.190,30	10.190,30	10.190,30	10.190,30	10.190,30	10.190,30	10.190,30	10.190,30	10.190,30	10.190,30	101.903,03

ELABORADO POR: Patricia Logroño

Tabla No. 64: Presupuesto de Egresos

PRESUPUESTO DE EGRESOS										
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Administrativos</b>										
Gastos Administrativos	10.190,30	10.190,30	10.190,30	10.190,30	10.190,30	10.190,30	10.190,30	10.190,30	10.190,30	10.190,30
Servicios	17.664,00	17.664,00	17.664,00	17.664,00	17.664,00	17.664,00	17.664,00	17.664,00	17.664,00	17.664,00
<b>Total Egresos Administrativos:</b>	<b>27.854,30</b>	<b>27.854,30</b>	<b>27.854,30</b>	<b>27.854,30</b>	<b>27.854,30</b>	<b>27.854,30</b>	<b>27.854,30</b>	<b>27.854,30</b>	<b>27.854,30</b>	<b>27.854,30</b>
<b>Operativos</b>										
Mano de Obra Directa	35.362,51	35.362,51	35.362,51	35.362,51	35.362,51	35.362,51	35.362,51	35.362,51	35.362,51	35.362,51
Mano de Obra Indirecta	16.788,45	16.788,45	16.788,45	16.788,45	16.788,45	16.788,45	16.788,45	16.788,45	16.788,45	16.788,45
Mantenimiento	1.003,17	1.003,17	1.003,17	1.003,17	1.003,17	1.003,17	1.003,17	1.003,17	1.003,17	1.003,17
<b>Total Egresos Operativos:</b>	<b>53.154,14</b>	<b>53.154,14</b>	<b>53.154,14</b>	<b>53.154,14</b>	<b>53.154,14</b>	<b>53.154,14</b>	<b>53.154,14</b>	<b>53.154,14</b>	<b>53.154,14</b>	<b>53.154,14</b>
<b>Total Egresos:</b>	<b>81.008,44</b>	<b>81.008,44</b>	<b>81.008,44</b>	<b>81.008,44</b>	<b>81.008,44</b>	<b>81.008,44</b>	<b>81.008,44</b>	<b>81.008,44</b>	<b>81.008,44</b>	<b>81.008,44</b>

ELABORADO POR: Patricia Logroño

**Tabla No 65 Costos Fijos**

<b>CSOCHUC</b>										
<b>Administrativo</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Depreciación	287224	287224	287224	287224	287224	287224	287224	287224	287224	287224
Amortización	792	792	792	792	792	.	.	.	.	.
Impuestos	14573	14573	14573	14573	14573	14573	14573	14573	14573	14573
Servicios Profesionales (contable)	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00
Otros Servicios Profesionales	16840	16840	16840	16840	16840	16840	16840	16840	16840	16840
Gastos Administrativos	10903	10903	10903	10903	10903	10903	10903	10903	10903	10903
<b>Quedado</b>										
Módulo Directo	5325	5325	5325	5325	5325	5325	5325	5325	5325	5325
Módulo Indirecto	16845	16845	16845	16845	16845	16845	16845	16845	16845	16845
Materiales	10037	10037	10037	10037	10037	10037	10037	10037	10037	10037
<b>TOTAL CSOCHUC</b>	<b>111914</b>	<b>111914</b>	<b>111914</b>	<b>111914</b>	<b>111914</b>	<b>111914</b>	<b>111914</b>	<b>111914</b>	<b>111914</b>	<b>111914</b>

ELABORADOR Patricia Logroño

Tabla No 66 Costos Variables

<b>CCSICSVARIABLE</b>										
<b>Administrativo</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Servicios Básicos	1140,00	1140,00	1140,00	1140,00	1140,00	1140,00	1140,00	1140,00	1140,00	1140,00
<b>Total Costos Variables Administrativos</b>	<b>1140,00</b>	<b>1140,00</b>	<b>1140,00</b>	<b>1140,00</b>	<b>1140,00</b>	<b>1140,00</b>	<b>1140,00</b>	<b>1140,00</b>	<b>1140,00</b>	<b>1140,00</b>
<b>Quemisorales</b>										
Nómine	519,22	170,28	106,83	127,32	423,38	423,38	423,38	423,38	423,38	423,38
Alimentación	1425,10	1830,39	2032,63	2352,57	2423,02	2423,02	2423,02	2423,02	2423,02	2423,02
Servicios Básicos	156,00	156,00	156,00	156,00	156,00	156,00	156,00	156,00	156,00	156,00
<b>Total Costos Variables Quemisorales</b>	<b>2094,32</b>	<b>2160,99</b>	<b>2348,44</b>	<b>2647,00</b>	<b>2626,40</b>	<b>2626,40</b>	<b>2626,40</b>	<b>2626,40</b>	<b>2626,40</b>	<b>2626,40</b>
<b>TOTALES CCSICSVARIABLES</b>	<b>2204,32</b>	<b>2279,99</b>	<b>2458,44</b>	<b>2757,00</b>	<b>2746,40</b>	<b>2746,40</b>	<b>2746,40</b>	<b>2746,40</b>	<b>2746,40</b>	<b>2746,40</b>

ELABORADOR: Patricia Logroño

#### 4.1.3.3.- Estructura de Financiamiento

El financiamiento externo se realizará con el Banco Pichincha con una tasa de interés del 11,20%. Con lo que la inversión del proyecto se financiará en un 70%. Para definir la estructura de financiamiento, se calculó los montos de inversión del proyecto:

**Tabla No. 67: Estructura de Financiamiento**

Fuente de Financiamiento	% de aporte	Monto
Recursos de terceros	70%	387.651,57
Recursos propios	30%	166.136,39

ELABORADO POR: Patricia Logroño

**Tabla No. 68: Gastos Financieros**

Años	Préstamo	Interés	Capital	Cuota (C+I)	Saldo deudor
1	387.651,57	43.416,98	38.765,16	82.182,13	348.886,41
2	348.886,41	39.075,28	38.765,16	77.840,43	310.121,25
3	310.121,25	34.733,58	38.765,16	73.498,74	271.356,10
4	271.356,10	30.391,88	38.765,16	69.157,04	232.590,94
5	232.590,94	26.050,19	38.765,16	64.815,34	193.825,78
6	193.825,78	21.708,49	38.765,16	60.473,64	155.060,63
7	155.060,63	17.366,79	38.765,16	56.131,95	116.295,47
8	116.295,47	13.025,09	38.765,16	51.790,25	77.530,31
9	77.530,31	8.683,40	38.765,16	47.448,55	38.765,16
10	38.765,16	4.341,70	38.765,16	43.106,85	(0,00)

ELABORADO POR: Patricia Logroño

#### 4.1.4.- Punto de Equilibrio

Tras el análisis del punto de equilibrio se evidenciará las relaciones entre costos fijos, costos variables y beneficios.

El punto de equilibrio es el nivel de producción en que los beneficios por ventas son exactamente iguales a la suma de los costos fijos y variables.<sup>45</sup>

Para realizar el cálculo del Punto de Equilibrio, será necesario considerar los valores derivados de los Costos Fijos y Variables.

Las fórmulas para determinar el Punto de Equilibrio son:

1. Punto de Equilibrio en términos monetarios (\$):

$$PE(\$) = \frac{\text{Costos Fijos Totales}}{1 - \left( \frac{\text{Costo Variable Unitario}}{\text{Precio de Venta Unitario}} \right)}$$

2. Punto de Equilibrio en cantidad (Q):

$$PE(Q) = \frac{\text{Costos Fijos Totales}}{\text{Precio de Venta Unitario} - \text{Costos Variables Unitarios}}$$

<sup>45</sup> BACA URBINA Gabriel. Evaluación de Proyectos. México; Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A, Cuarta Edición, 2001.

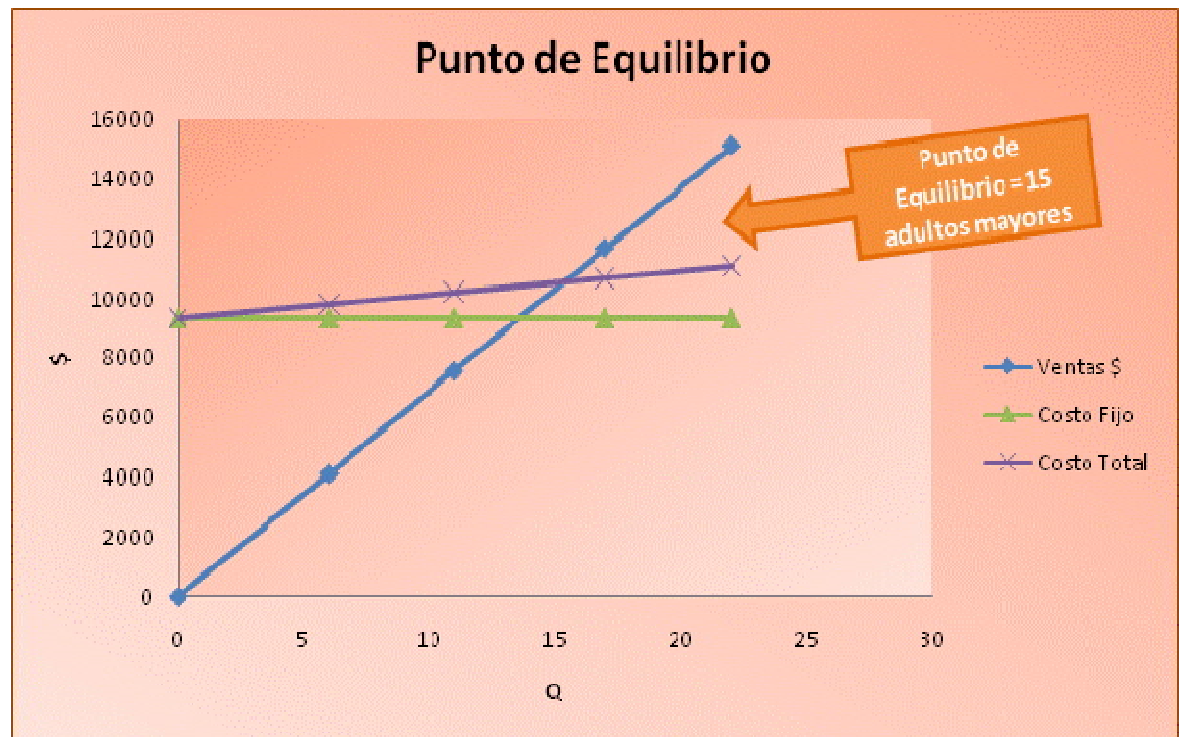
Luego de aplicar las fórmulas respectivamente se obtiene que:

**Tabla No. 69: Punto de Equilibrio (P;Q)**

Detalle	Año 0	Detalle	Año 0
Costos Fijos Totales	9.329,22	Costos Fijos Totales	9.329,22
Costos Variables Unitarios	76,54	Costos Variables Unitarios	76,54
Precio de Venta Unitario	687,50	Precio Venta Unitario	687,50
<b>PE\$:</b>	<b>10.498,02</b>	<b>Peq:</b>	<b>15</b>

ELABORADO POR: Patricia Logroño

**GRAFICO 35: Punto de Equilibrio**



ELABORADO POR: Patricia Logroño

Tras los cálculos respectivos, se procedió a graficar el Punto de Equilibrio, con lo que se puede demostrar que el punto de Equilibrio se encuentra en la cantidad de 15 adultos mayores y \$9.329,22 es decir, que al centro deben ingresar al menos 15 de ellos, y el proyecto seguiría en marcha.



## 4.2.- Estados Financieros Proforma

### 4.2.1.- Estado de Origen y Aplicación de Recursos

El Estado de Origen y Aplicación de Recursos establece la naturaleza de los recursos (propios o financiados) y su distribución para cada uno de los rubros de las inversiones.

**Tabla No. 70: Estado de Origen y Aplicaciones de**

<b>Origen de Recursos</b>		<b>30%</b>	<b>70%</b>
<b>Concepto</b>	<b>Valor Total</b>	<b>Capital propio</b>	<b>Capital ajeno</b>
<b>ACTIVOS FIJOS</b>			
Muebles y Enseres	18.218,00	5.465,40	12.752,60
Equipos de Computación	3.000,00	900,00	2.100,00
Vehículo	45.000,00	13.500,00	31.500,00
Equipos	16.099,46	4.829,84	11.269,62
Edificio	464.950,00	139.485,00	325.465,00
<b>Total Activos Fijos</b>	<b>547.267,46</b>	<b>164.180,24</b>	<b>383.087,22</b>
<b>ACTIVOS DIFERIDOS</b>			
Gastos de Constitución	796,00	238,80	557,20
Gasto Adecuación	3.000,00	900,00	2.100,00
<b>Total Activos Diferidos</b>	<b>3.796,00</b>	<b>1.138,80</b>	<b>2.657,20</b>
<b>CAPITAL DE TRABAJO</b>			
Capital de Trabajo	2.724,50	817,35	1.907,15
<b>Total Capital de Trabajo:</b>	<b>2.724,50</b>	<b>817,35</b>	<b>1.907,15</b>
<b>Total Inversión Inicial:</b>	<b>553.787,95</b>	<b>166.136,39</b>	<b>387.651,57</b>

### **Recursos**

ELABORADO POR: Patricia Logroño

El Estado de Origen y Aplicación de Recursos demuestra entonces que el financiamiento se realizará por una suma de \$387.651,57.

#### **4.2.2.- Estado de Resultados**

Denominado también como; Estado de Operaciones o de Pérdidas y Ganancias, éste estado financiero, tiene como objetivo fundamental, determinar la situación económica de la empresa, siendo ésta utilidad o pérdida, en base a lo cual se establecen los flujos netos del proyecto.

Reconoce el 15% de Participación de los Trabajadores en las Utilidades y el 25% del Impuesto a la Renta para personas Jurídicas.

Tabla No. 71: Estado de Resultados Con Financiamiento

ESTADO DE RESULTADOS										
Con Financiamiento										
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6	AÑO 7	AÑO 8	AÑO 9	AÑO 10
<b>Ingresos</b>										
Ventas	198.000,00	264.600,00	306.000,00	355.200,00	370.800,00	370.800,00	370.800,00	370.800,00	370.800,00	370.800,00
OTROS INGRESOS	2.000,00	2.400,00	2.800,00	3.200,00	3.600,00	4.000,00	4.400,00	4.800,00	5.200,00	5.600,00
<b>Total Ingresos</b>	<b>200.000,00</b>	<b>267.000,00</b>	<b>308.800,00</b>	<b>358.400,00</b>	<b>374.400,00</b>	<b>374.800,00</b>	<b>375.200,00</b>	<b>375.600,00</b>	<b>376.000,00</b>	<b>376.400,00</b>
(-) Gastos Financieros	-43.416,98	-39.075,28	-34.733,58	-30.391,88	-26.050,19	-21.708,49	-17.366,79	-13.025,09	-8.683,40	-4.341,70
(-) Costos Fijos	-111.950,61	-111.950,61	-111.950,61	-111.950,61	-111.950,61	-111.191,41	-111.191,41	-111.191,41	-111.191,41	-111.191,41
(-) Costos Variables	-22.044,39	-22.790,97	-24.583,46	-27.567,09	-27.416,40	-27.416,40	-27.416,40	-27.416,40	-27.416,40	-27.416,40
<b>Total Egresos</b>	<b>-177.411,97</b>	<b>-173.816,86</b>	<b>-171.267,65</b>	<b>-169.909,58</b>	<b>-165.417,19</b>	<b>-160.316,30</b>	<b>-155.974,60</b>	<b>-151.632,90</b>	<b>-147.291,20</b>	<b>-142.949,51</b>
<b>(=) Utilidad Bruta</b>	<b>22.588,03</b>	<b>93.183,14</b>	<b>137.532,35</b>	<b>188.490,42</b>	<b>208.982,81</b>	<b>214.483,70</b>	<b>219.225,40</b>	<b>223.967,10</b>	<b>228.708,80</b>	<b>233.450,49</b>
(-) 15% Participación Trabajadores	-3.388,20	-13.977,47	-20.629,85	-28.273,56	-31.347,42	-32.172,56	-32.883,81	-33.595,06	-34.306,32	-35.017,57
<b>(=) Utilidades antes de Impuestos</b>	<b>19.199,82</b>	<b>79.205,67</b>	<b>116.902,50</b>	<b>160.216,86</b>	<b>177.635,39</b>	<b>182.311,15</b>	<b>186.341,59</b>	<b>190.372,03</b>	<b>194.402,48</b>	<b>198.432,92</b>
25% Impuesto a la Renta	-4.799,96	-19.801,42	-29.225,62	-40.054,21	-44.408,85	-45.577,79	-46.585,40	-47.593,01	-48.600,62	-49.608,23
<b>(=) Utilidad del Ejercicio</b>	<b>14.399,87</b>	<b>59.404,25</b>	<b>87.676,87</b>	<b>120.162,64</b>	<b>133.226,54</b>	<b>136.733,36</b>	<b>139.756,19</b>	<b>142.779,03</b>	<b>145.801,86</b>	<b>148.824,69</b>

ELABORADO POR: Patricia Logroño

El Estado de Resultados con Financiamiento muestra una utilidad que va incrementando con el paso de los años, por que cual se puede afirmar que el proyecto es atractivo para los inversionistas.

Tabla No 72 Estado de Resultados Sin Financiamiento

ESTADO DE RESULTADOS										
Sin Financiamiento										
	ÑO1	ÑO2	ÑO3	ÑO4	ÑO5	ÑO6	ÑO7	ÑO8	ÑO9	ÑO10
Ventas	1900,00	2460,00	3600,00	3520,00	3080,00	3080,00	3080,00	3080,00	3080,00	3080,00
CORSENGRES	200,00	240,00	280,00	320,00	360,00	400,00	440,00	480,00	520,00	560,00
<b>Total Ingresos</b>	<b>2000,00</b>	<b>2500,00</b>	<b>3880,00</b>	<b>3840,00</b>	<b>3440,00</b>	<b>3480,00</b>	<b>3520,00</b>	<b>3560,00</b>	<b>3600,00</b>	<b>3640,00</b>
(-) Costos Fijos	-1119,06	-1119,06	-1119,06	-1119,06	-1119,06	-1119,14	-1119,14	-1119,14	-1119,14	-1119,14
(-) Costos Variables	-204,39	-279,97	-253,46	-275,79	-274,64	-274,64	-274,64	-274,64	-274,64	-274,64
<b>Total Egresos</b>	<b>-1395,00</b>	<b>-1474,53</b>	<b>-1653,07</b>	<b>-1395,70</b>	<b>-1395,70</b>	<b>-1395,78</b>	<b>-1395,78</b>	<b>-1395,78</b>	<b>-1395,78</b>	<b>-1395,78</b>
<b>(-) Utilidad Bruta</b>	<b>605,00</b>	<b>1225,47</b>	<b>1226,93</b>	<b>2882,30</b>	<b>2502,29</b>	<b>2612,19</b>	<b>2652,19</b>	<b>2652,19</b>	<b>2652,19</b>	<b>2612,19</b>
(-) Participación Trabajadores	-990,75	-1981,76	-2582,89	-3282,35	-3254,95	-3548,33	-3548,33	-3548,33	-3548,33	-3548,33
<b>(-) Utilidad antes de impuestos</b>	<b>510,25</b>	<b>1249,66</b>	<b>1646,04</b>	<b>1609,95</b>	<b>1977,04</b>	<b>2076,36</b>	<b>2012,36</b>	<b>2014,36</b>	<b>2018,36</b>	<b>2212,36</b>
25% Impuesto a la Renta	-140,66	-281,49	-366,65	-465,24	-494,45	-519,03	-527,53	-506,63	-504,63	-553,84
<b>(-) Utilidad Neta</b>	<b>406,19</b>	<b>834,74</b>	<b>1089,53</b>	<b>1057,47</b>	<b>1088,53</b>	<b>1052,52</b>	<b>1082,52</b>	<b>1082,52</b>	<b>1082,52</b>	<b>1082,52</b>

ELABORADOR: Patricia Logroño

Tras la elaboración del Estado de Resultados sin Financiamiento, se muestra una utilidad que va aumentando con el paso de los años, por lo que se puede afirmar que el proyecto es atractivo para los inversionistas.

### **4.2.3.- Flujos Netos de Fondos**

El Flujo Neto de Fondos genera un pronóstico de ingresos y egresos en efectivo dada la información obtenida del Estado de Resultados.

La depreciación y la amortización no representan una salida de efectivo, por lo tanto no refleja un costo real, sin embargo, serán tomados en cuenta al calcular la Utilidad Gravable y el Impuesto a la Renta; razón por lo cual estos rubros serán primero restados y luego sumados para establecer el Flujo de Fondos.

La proyección de los Flujos Netos de Fondos constituye uno de los elementos más importantes del estudio de un proyecto, ya que la evaluación del mismo se efectuará sobre los resultados de estos<sup>46</sup>. Los flujos netos de fondos se clasifican en dos tipos:

- Flujos Netos de Fondos del Proyecto.
- Flujos Netos de Fondos del Inversionista.

A continuación se muestra los Flujos de Fondos tanto para el inversionista como para el proyecto:

---

<sup>46</sup> SAPAG CHAIN Nassir, SAPAG CHAIN Reinaldo. Preparación y Evaluación de Proyectos. México: McGraw Hill Interamericana, 2003.

## 4.2.2.1.- Del Proyecto sin Financiamiento

Tabla No. 73: Flujo de Fondos Netos Sin Financiamiento

Flujo Neto del Proyecto											
	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6	Año 7	Año 8	Año 9	Año 10
INGRESOS											
Ingresos Operativos		198.000,00	264.600,00	306.000,00	355.200,00	370.800,00	370.800,00	370.800,00	370.800,00	370.800,00	370.800,00
(+) Otros Ingresos		2.000,00	2.400,00	2.800,00	3.200,00	3.600,00	4.000,00	4.400,00	4.800,00	5.200,00	5.600,00
<b>Total Ingresos</b>		<b>200.000,00</b>	<b>267.000,00</b>	<b>308.800,00</b>	<b>358.400,00</b>	<b>374.400,00</b>	<b>374.800,00</b>	<b>375.200,00</b>	<b>375.600,00</b>	<b>376.000,00</b>	<b>376.400,00</b>
(-) Costos Fijos		(111.950,61)	(111.950,61)	(111.950,61)	(111.950,61)	(111.950,61)	(111.191,41)	(111.191,41)	(111.191,41)	(111.191,41)	(111.191,41)
(-) Costos Variables		(22.044,39)	(22.790,97)	(24.583,46)	(27.567,09)	(27.416,40)	(27.416,40)	(27.416,40)	(27.416,40)	(27.416,40)	(27.416,40)
<b>Total Egresos</b>		<b>(133.995,00)</b>	<b>(134.741,58)</b>	<b>(136.534,07)</b>	<b>(139.517,70)</b>	<b>(139.367,01)</b>	<b>(138.607,81)</b>	<b>(138.607,81)</b>	<b>(138.607,81)</b>	<b>(138.607,81)</b>	<b>(138.607,81)</b>
<b>(=) Utilidad antes de Participaciones</b>		<b>66.005,00</b>	<b>132.258,42</b>	<b>172.265,93</b>	<b>218.882,30</b>	<b>235.032,99</b>	<b>236.192,19</b>	<b>236.592,19</b>	<b>236.992,19</b>	<b>237.392,19</b>	<b>237.792,19</b>
(-) 15% de Participación de Trabajadores		(9.900,75)	(19.838,76)	(25.839,89)	(32.832,35)	(35.254,95)	(35.428,83)	(35.488,83)	(35.548,83)	(35.608,83)	(35.668,83)
<b>(=) Utilidad antes de Impuestos</b>		<b>56.104,25</b>	<b>112.419,66</b>	<b>146.426,04</b>	<b>186.049,96</b>	<b>199.778,04</b>	<b>200.763,36</b>	<b>201.103,36</b>	<b>201.443,36</b>	<b>201.783,36</b>	<b>202.123,36</b>
(-) 25% Impuesto a la Renta		(14.026,06)	(28.104,91)	(36.606,51)	(46.512,49)	(49.944,51)	(50.190,84)	(50.275,84)	(50.360,84)	(50.445,84)	(50.530,84)
<b>(=) Utilidad Neta</b>		<b>42.078,19</b>	<b>84.314,74</b>	<b>109.819,53</b>	<b>139.537,47</b>	<b>149.833,53</b>	<b>150.572,52</b>	<b>150.827,52</b>	<b>151.082,52</b>	<b>151.337,52</b>	<b>151.592,52</b>
(+) Depreciación		28.729,24	28.729,24	28.729,24	28.729,24	28.729,24	28.729,24	28.729,24	28.729,24	28.729,24	28.729,24
(+) Valor en libros x depreciar		-	-	-	-	-	-	-	-	-	153.975,02
(+) Amortización Intangibles		759,20	759,20	759,20	759,20	759,20	-	-	-	-	-
(-) Inversión Inicial	(553.787,95)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
(-) Inversión capital de trabajo	(2.724,50)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
(-) Revalorización de Activos Fijos		-	-	-	(3.000,00)	-	-	-	(3.000,00)	-	-
(+) Recuperación Capital de trabajo		-	-	-	-	-	-	-	-	-	2.724,50
<b>FLUJO DE CAJA</b>	<b>(556.512,45)</b>	<b>71.566,62</b>	<b>113.803,18</b>	<b>139.307,97</b>	<b>166.025,90</b>	<b>179.321,97</b>	<b>179.301,76</b>	<b>179.556,76</b>	<b>176.811,76</b>	<b>180.066,76</b>	<b>337.021,27</b>

ELABORADO POR: Patricia Logroño

El cuadro anterior muestra el Flujo Neto del proyecto sin Financiamiento, muestra un valor positivo de \$71.566,62, los flujos incrementan conforme transcurren los años.

4222-Del Proyecto con Financiamiento

Tala No 74 Flujo de Fondos Nulos con Financiamiento

Flujo de Fondos Nulos											
	Año	Año	Año	Año	Año	Año	Año	Año	Año	Año	Año
INGRESOS											
Ingresos Operativos		18000,00	24600,00	36000,00	35200,00	30800,00	30800,00	30800,00	30800,00	30800,00	30800,00
(+) Otros ingresos		2000,00	2400,00	2800,00	3200,00	3600,00	4000,00	4400,00	4800,00	5200,00	5600,00
<b>Total Ingresos</b>		<b>20000,00</b>	<b>27000,00</b>	<b>38800,00</b>	<b>38400,00</b>	<b>34400,00</b>	<b>34800,00</b>	<b>35200,00</b>	<b>35600,00</b>	<b>36000,00</b>	<b>36400,00</b>
(-) Gastos Financieros		(8416,98)	(9052,28)	(3733,88)	(3091,88)	(2600,19)	(2170,49)	(1736,79)	(1302,09)	(868,40)	(431,70)
(-) Gastos Fijos		(11190,61)	(11190,61)	(11190,61)	(11190,61)	(11190,61)	(11191,41)	(11191,41)	(11191,41)	(11191,41)	(11191,41)
(-) Gastos Variables		(2204,33)	(2270,97)	(2433,44)	(2757,09)	(2746,40)	(2746,40)	(2746,40)	(2746,40)	(2746,40)	(2746,40)
<b>Total Egresos</b>		<b>(17411,92)</b>	<b>(17386,86)</b>	<b>(17257,93)</b>	<b>(15940,58)</b>	<b>(15417,19)</b>	<b>(15363,30)</b>	<b>(15194,60)</b>	<b>(15162,90)</b>	<b>(15129,21)</b>	<b>(15095,51)</b>
<b>(-) Utilidades de Participaciones</b>		<b>22880,88</b>	<b>9818,74</b>	<b>13522,33</b>	<b>18402,42</b>	<b>28828,19</b>	<b>24487,00</b>	<b>29254,00</b>	<b>28967,10</b>	<b>28188,80</b>	<b>28484,49</b>
(-) % de Participación de Trabajadores		(3882,00)	(1397,41)	(2629,88)	(2823,36)	(3137,40)	(3212,36)	(3288,38)	(3355,06)	(3436,32)	(3501,57)
<b>(-) Utilidades de Impuestos</b>		<b>19998,88</b>	<b>7256,66</b>	<b>16025,00</b>	<b>16268,06</b>	<b>17653,79</b>	<b>12311,64</b>	<b>16345,60</b>	<b>19320,04</b>	<b>19402,48</b>	<b>18482,92</b>
(-) 25% Impuesto de Renta		(4799,92)	(1801,40)	(2225,62)	(4004,21)	(4418,85)	(4577,79)	(4685,40)	(4758,01)	(4800,62)	(4968,82)
<b>(-) Utilidad Neta</b>		<b>14398,96</b>	<b>5402,26</b>	<b>8768,88</b>	<b>10152,64</b>	<b>13234,94</b>	<b>15733,85</b>	<b>19760,20</b>	<b>14792,04</b>	<b>14601,86</b>	<b>13814,10</b>
(+) Depreciación		28792,00	28792,00	28792,00	28792,00	28792,00	28792,00	28792,00	28792,00	28792,00	28792,00
(+) Valor de libros de depreciación		-	-	-	-	-	-	-	-	-	13975,00
(+) Aportación de capital		752,00	752,00	752,00	752,00	752,00	-	-	-	-	-
(-) Inversión Inicial	(55387,98)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
(-) Inversión de capital de trabajo	(27243,00)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
(-) Reducción de Activos Fijos		-	-	-	(3000,00)	-	-	-	(3000,00)	-	-
(+) Recuperación de Capital de Trabajo		-	-	-	-	-	-	-	-	-	27243,00
(+) Creación de reservas	38761,57	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
(-) Capital pagado por socios		(38761,57)	(38761,57)	(38761,57)	(38761,57)	(38761,57)	(38761,57)	(38761,57)	(38761,57)	(38761,57)	(38761,57)
<b>FLUJO DE FONDOS</b>	<b>(16880,88)</b>	<b>5123,15</b>	<b>5027,50</b>	<b>7801,11</b>	<b>10852,06</b>	<b>12998,75</b>	<b>12667,40</b>	<b>12720,20</b>	<b>12781,14</b>	<b>12859,63</b>	<b>25482,92</b>

ELABORADOR: Patricia Logroño

El resultado de nuestra Flujo de Fondos Nulos con Financiamiento, mismo que indica un flujo negativo de \$5123,15 en el primer año, que ironea a la conformación de tiempo

### 4.3.- Evaluación Financiera

La evaluación financiera del proyecto se basa en la información obtenida de los Flujos de Fondos tanto si fue realizado o no con financiamiento, para determinar si la inversión propuesta será económicamente rentable o no.

#### 4.3.1.- Criterios de Evaluación

Para realizar una evaluación financiera, se medirá a través de las siguientes variables:

- Tasa Mínima Aceptable de Rendimiento (TMAR)
- Valor Actual Neto (VAN)
- Tasa Interna de Retorno (TIR)
- Relación Beneficio / Costo (B/C)
- Período de Recuperación.

#### 4.3.2.- Determinación de la Tasa de Descuento

Todo proyecto de inversión a largo plazo cuya rentabilidad está determinada por los rendimientos futuros, debe determinar una tasa de descuento aplicable a los flujos de caja futuros para poderlos expresar en términos de valor actual y compararlos con la inversión inicial. En base a esto, se establece la TMAR para el Proyecto y la Tasa de Descuento para el Inversionista.

- **TMAR del Proyecto:** Es la Tasa Mínima Aceptable de Rentabilidad que permite hacer al proyecto más atractivo para la perspectiva del inversionista. Para su cálculo se tomará en cuenta la Tasa Activa del Banco Central del Ecuador del 9,21% más el



premio al riesgo valorado en 5%. Dando como resultado una Tasa Mínima Aceptable de Rentabilidad del 14,21%.

**Tabla No. 75: TMAR Sin Financiamiento**

<b>TMAR sin financiamiento</b>	
Tasa activa	9,21%
Riesgo del proyecto	5%
<b>TOTAL:</b>	<b>14,21%</b>

ELABORADO POR: Patricia Logroño

- **Tasa de Descuento del Inversionista:** Conocido también como el Costo Ponderado de Capital, se caracteriza por ser dependiente de la estructura de financiamiento del proyecto. Resultando un 12,10%.

**Tabla No. 76: TMAR Con Financiamiento**

<b>TMAR con financiamiento</b>			
	<b>Monto</b>	<b>% nominal</b>	<b>% ponderado</b>
Recursos propios	166.136,39	14%	4,26%
Recursos ajenos	387.651,57	11,20%	7,84%
<b>Inversión:</b>	<b>553.787,95</b>	<b>25,41%</b>	<b>12,10%</b>

ELABORADO POR: Patricia Logroño

#### 4.3.2.1.- Valor Actual Neto

El Valor Actual Neto<sup>47</sup> es el valor monetario resultante de la diferencia entre los ingresos actualizados y los costos actualizados a una determinada tasa de interés. Su principal objetivo es comparar las ganancias esperadas contra los desembolsos necesarios para lograr esas utilidades, pero en términos de su valor equivalente en el momento presente o tiempo cero. Se debe utilizar para los cálculos el TMAR en el caso del Proyecto y la Tasa de Descuento para el Inversionista.

Los criterios de análisis del VAN son los siguientes:

- **VAN > 0** → proyecto es viable, permite recuperar la inversión y además obtener una ganancia.
- **VAN = 0** → Resulta indiferente el invertir o no en el proyecto. Solo se recupera la inversión pero no se obtiene ganancia.
- **VAN < 0** → El proyecto no es viable. No se obtendrá rentabilidad alguna ni se recuperará la inversión; es decir, tan sólo se generarán pérdidas.

---

<sup>47</sup> SAPAG CHAIN Nassir, SAPAG CHAIN Reinaldo. Preparación y Evaluación de Proyectos. México: McGraw Hill Interamericana, 2003

Tabla No. 77: Valor Actual Sin Financiamiento

Valor actual neto sin financiamiento		
Años	Flujo neto	Flujo actualizado
0	-556.512,45	
1	71.566,62	62.662,31
2	113.803,18	87.246,12
3	139.307,97	93.511,18
4	166.025,90	97.579,67
5	179.321,97	92.281,12
6	179.301,76	80.790,40
7	179.556,76	70.839,07
8	176.811,76	61.077,06
9	180.066,76	54.462,35
10	337.021,27	89.251,60
Sumatoria =		789.700,87
Inversión Inicial =		-553.787,95
<b>VAN =</b>		<b>235.912,91</b>

ELABORADO POR: Patricia Logroño

Tabla No. 78: Valor Actual Con Financiamiento

Valor actual neto con financiamiento		
Años	Flujo neto	Flujo actualizado
0	-168.860,88	
1	5.123,15	4.607,15
2	50.127,53	40.538,41
3	78.400,15	57.016,76
4	107.885,92	70.557,90
5	123.949,82	72.899,06
6	126.697,44	67.009,92
7	129.720,27	61.698,46
8	129.743,10	55.493,99
9	135.765,94	52.221,31
10	295.488,28	102.209,77
Sumatoria =		584.252,74
Inversión Inicial =		-553.787,95
<b>VAN =</b>		<b>30.464,78</b>

ELABORADO POR: Patricia Logroño

Para el proyecto en estudio, se encontró que;

1. **Valor Actual Neto sin financiamiento;** es de \$235.912,91 mismo que es positivo, por lo que proyecto es viable.
2. **Valor Actual Neto con financiamiento;** es de \$30.464,78 mismo que es positivo, por lo que proyecto es viable.

#### 4.3.2.2.- Tasa Interna de Retorno

La Tasa Interna de Retorno evalúa al proyecto en función de una única tasa de rendimiento por períodos con la cual la totalidad de los beneficios actualizados son exactamente iguales a los desembolsos expresados en moneda actual.<sup>48</sup>

Este indicador supone que el dinero ganado cada año, se reinvierte en su totalidad.

Los criterios de análisis para la TIR son los siguientes:

- **TIR > TMAR** → El proyecto es viable ya que se obtendrá una ganancia mayor de lo esperado.
- **TIR = TMAR** → Resulta indiferente invertir o no en el proyecto, ya que el rendimiento del mismo es igual a la tasa exigida por el inversionista.
- **TIR < TMAR** → El proyecto no es viable ya que el mercado podría ofrecer mejores alternativas de inversión.

---

<sup>48</sup> SAPAG CHAIN Nassir, SAPAG CHAIN Reinaldo. Preparación y Evaluación de Proyectos. México: McGraw Hill Interamericana, 2003

**Tabla No. 79: Comparación TIR – TMAR**

Comparación TIR-TMAR				
<b>Con Financiamiento</b>	TIR	39,09%	TMAR	12,10%
<b>Sin Financiamiento</b>	TIR	22,36%	TMAR	14,21%

ELABORADO POR: Patricia Logroño

Tras la comparación de la Tasa Interna de Retorno y la Tasa Mínima Aceptable de Rendimiento, se obtiene como conclusión que el proyecto tanto con financiamiento como sin él, es viable.

#### 4.3.2.3.- Periodo de Recuperación de la Inversión

Establece el número de períodos necesarios para recuperar la inversión inicial, en base a los flujos generados durante la vida útil de la empresa; comparados con el número de períodos aceptables según el criterio de la misma.

A continuación se presenta el Período de Recuperación de la Inversión sin Financiamiento;

**Tabla No. 80: Período de Recuperación Sin Inversión**

Periodo de recuperación de la inversión sin financiamiento			
Año	Inversión	Flujos	Flujos acumulados
0	(553.787,95)		
1		71.566,62	71.566,62
2		113.803,18	185.369,80
3		139.307,97	324.677,77
4		166.025,90	490.703,67
5		179.321,97	<b>670.025,64</b>
6		179.301,76	849.327,40
7		179.556,76	1.028.884,16
8		176.811,76	1.205.695,92
9		180.066,76	1.385.762,67
10		337.021,27	1.722.783,95

ELABORADO POR: Patricia Logroño

En la Tabla No.80 del Período de recuperación sin Inversión muestra que a partir del año 5, se puede recuperar la inversión incurrida para el giro del negocio, dado un valor de \$670.025,64.

A continuación se presenta el Período de Recuperación de la Inversión con Financiamiento;

**Tabla No. 81: Período de Recuperación con Inversión**

Periodo de recuperación de la inversión con financiamiento			
Año	Inversión	Flujos	Flujos acumulados
0	(553.787,95)		
1		5.123,15	5.123,15
2		50.127,53	55.250,68
3		78.400,15	133.650,83
4		107.885,92	241.536,75
5		123.949,82	365.486,57
6		126.697,44	492.184,01
7		129.720,27	<b>621.904,28</b>
8		129.743,10	751.647,39
9		135.765,94	887.413,33
10		295.488,28	1.182.901,61

ELABORADO POR: Patricia Logroño

En la tabla No.81 del Período de Recuperación Con Inversión muestra que a partir del año 7, se puede recuperar la inversión incurrida para el giro del negocio, dado un valor de \$621.904,28.

#### 4.3.2.4.- Relación Beneficio/Costo

La relación Costo Beneficio representa la rentabilidad en términos del Valor Actual Neto, que origina el proyecto por cada dólar invertido.

En tanto que el resultado de esta relación sea mayor a 1, se puede determinar que el proyecto es *aceptado*.

Para el efecto, se ha determinado la siguiente fórmula:

$$B / C = \frac{\text{Beneficios Actualizados}}{\text{Costos Actualizados}}$$

**Tabla No. 82: Relación Beneficio-Costo**

Relación Beneficio - Costo		
Con Financiamiento	\$	1,58
Sin Financiamiento	\$	2,33

ELABORADO POR: Patricia Logroño

#### Análisis relación Beneficio-Costo, con financiamiento:

La relación Beneficio/Costo del Proyecto, con financiamiento es de \$1,58, es decir que, por cada dólar invertido se pueden generar \$0,58 ctvs., de ingresos netos.

#### Análisis relación Beneficio-Costo, sin financiamiento:

La relación Beneficio/Costo del Proyecto, sin financiamiento es de \$2,33, es decir que, por cada dólar invertido se pueden generar \$1,33 dólares, de ingresos netos.

Luego de un análisis de la relación Beneficio/Costo, tanto con financiamiento como sin él, dado que su resultado es mayor a la unidad, se evidencia que el proyecto es viabile.

#### 4.3.2.5.- Análisis de Sensibilidad

Para realizar la sensibilidad del proyecto se consideró varios factores que lo pueden afectar de manera que beneficie o no al proyecto, de tal modo que, sea necesario considerar el riesgo de invertir en él. El análisis de sensibilidad determina la variabilidad máxima que podrían experimentar algunos de los factores determinantes del proyecto para que el mismo continúe siendo rentable.<sup>49</sup> Se han tomado en consideración los factores más importantes relacionados a este proyecto:

Escenario Pesimista: en el cual se determinó:

- **Reducción del 2% en las pensiones mensuales:** para el Cliente 1 de \$750 a \$735, para el Cliente 2 de \$700 a \$686, para el Cliente 3 de \$650 a \$637, pues al reducir un porcentaje de los ingresos, los niveles de utilidad disminuyen al igual que la relación Beneficio/Costo, el VAN y la TIR; aumentando el Período de Recuperación a 5 años, para una inversión sin financiamiento. Y 7 años para una inversión con financiamiento.
- **Reducción del 5% de usuarios (de 22 a 23 personas):** Otra forma de reducir los ingresos es minorando la cantidad de usuarios. Se mantendría la misma tendencia de la simulación anterior pero con una mejor relación beneficio – costo pero con un período de recuperación de 5 años, para una inversión sin financiamiento. Y un período de

<sup>49</sup> SAPAG CHAIN Nassir, SAPAG CHAIN Reinaldo. Preparación y Evaluación de Proyectos. México: McGraw Hill Interamericana, 2003



recuperación de 7 años para una inversión con financiamiento.

En conclusión los factores que mayores cambios generarían serían la reducción de pensiones y de número de usuarios; pero a pesar de los cambios, éste mantiene resultados que sustentan su viabilidad financiera.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1.- CONCLUSIONES

- Tanto los adultos mayores como sus familiares, consideran varios aspectos antes de seleccionar un centro gerontológico como; personal capacitado, correcta alimentación, infraestructura adecuada, limpieza, confort, talleres ocupacionales, servicio de fisioterapia, y áreas verdes.
- Según datos proporcionados por la Dirección Nacional de Gerontología, el 30% de los centros gerontológicos no se encuentran registrados en su base de datos, es decir, sin aprobación legal, esto debido a que no han solicitado los respectivos permisos.
- Luego de un análisis se ha determinado, que el lugar apropiado para implementar el centro es en la Quinta Pichincha, ubicado en Conocoto, entre Calle Simón Bolívar (antes, calle Pichincha) No 19-17 y Andaluz, dispone de un área de 5.300 m<sup>2</sup>, con un construcción de 1.450 m<sup>2</sup>, y un precio de \$ 464.950.
- La capacidad del Centro será para 45 usuarios, contando con una infraestructura de 1.450 m<sup>2</sup> de construcción y 3.850 m<sup>2</sup> para espacios verdes.

- El Centro al cuidado y recreación del Adulto Mayor “CRENA” será un centro gerontológico al cuidado del adulto mayor, en el cual sus residentes serán autónomos.
- Se ha determinado que el incremento del personal que se encuentra al contacto permanente con el adulto mayor, sea en un ratio de 1/6, es decir, que por cada seis adultos mayores deberá incrementar un profesional.
- Del análisis financiero se puede concluir que los ingresos por ventas del servicio primordial y el servicio complementario disponible para el público en general, podrán, solventar los desembolsos incurridos por el centro
- Tras el análisis de sensibilidad se evidencia que la disminución en el número de adultos mayores, afecta de tal modo, que los desembolsos no podrían sustentarse.

## 5.2.- RECOMENDACIONES

- Dados los estudios de la Dirección Nacional de Gerontología, se encuentran registrados al menos 50 centros gerontológicos, asilos de ancianos, casas y/o residencias para los adultos mayores, mientras que en el Servicio de Rentas Internas se ha encontrado un registro de aproximadamente 150 personas naturales y jurídicas dedicadas a ésta actividad, por lo que, sería recomendable llevar un control estricto, ya que se está cuidado de la vida de seres humanos.

- Tanto el Estado como instituciones dedicadas a medicina y psicología, deberían preocuparse por la creación de la carrera de Geriátría a nivel nacional, incrementando sus profesionales, ya que solo en se encuentran registrados 12 médicos especializados en la rama de geriatría en la provincia de Pichincha, siendo un total de 29 médicos a nivel nacional.
- Es recomendable poner en marcha este proyecto, ya que, tras analizar los resultados generados de la programación de ventas, además de gastos incurridos, es factible.
- Se recomienda realizar un correcto mix marketing para aprovechar el descuido de la competencia actual, de tal manera que se pueda penetrar en la mente del consumidor.
- Es recomendable además, realizar investigaciones de mercado para entender tendencias, gustos y preferencias, que permitan mejorar procesos y servicios.
- Se debe realizar capacitaciones continuas al personal que labora directamente con los ancianitos, para que el centro se caracterice no tan solo por brindar un trato con calidad y condición humana, sino que exista un entorno afectivo, ya que, los adultos mayores necesitan de cariño.

## ÍNDICE

### **CAPÍTULO I..... 3**

### **ESTUDIO DE MERCADO..... 3**

1.1.- ESTUDIO DE MERCADO.....	3
1.1.1.- Objetivos del Estudio de Mercado .....	4
1.2.- ESTRUCTURA DEL MERCADO .....	5
1.2.1.- Análisis Histórico.....	5
1.2.2.- Análisis de la situación actual del mercado .....	7
1.2.3.- Análisis de las tendencias del mercado .....	16
1.3.- CARACTERIZACIÓN DEL SERVICIO.....	17
1.3.1.- Características del Servicio .....	17
1.3.2.- Clasificación por su Uso –Efecto .....	21
1.3.3.- Servicios Complementarios y/o Sustitutos .....	23
1.4.- INVESTIGACIÓN DE MERCADO.....	25
1.4.1.- Segmentación del Mercado .....	25
1.4.2.- Definición del Universo .....	31
1.4.3.- Selección de la Muestra.....	32
1.4.4.- Diseño de los Instrumentos de Investigación.....	34
1.4.5.- Investigación de Campo .....	35
1.4.5.1.- Procesamiento de la Información.....	36
1.4.5.2.- Análisis de los Resultados .....	45
1.5.- ANÁLISIS DE LA DEMANDA .....	68
1.5.1.- Clasificación de la Demanda .....	68
1.5.2.- Factores que Afectan a la Demanda.....	70
1.5.3 Comportamiento Histórico de la Demanda .....	74
1.5.4 Demanda Actual del Servicio .....	75
1.5.5 Proyección de la Demanda .....	76
1.6 ANÁLISIS DE LA OFERTA .....	78
1.6.1.- Clasificación de la Oferta .....	79
1.6.2.- Factores que Afectan a la Oferta .....	79
1.6.3.- Comportamiento Histórico de la Oferta.....	82
1.6.4.- Oferta Actual.....	83
1.6.5.- Proyección de la Oferta .....	83
1.7.- DETERMINACIÓN DE DEMANDA INSATISFECHA.....	85
1.8.- ANÁLISIS DE PRECIO DEL SERVICIO .....	86
1.8.1.- Factores que Influyen en el Comportamiento de los Precios.....	89
1.8.2.- Comportamiento Histórico y Tendencias .....	89
1.9.- Comercialización.....	92
1.9.1.- Estrategias del Producto o Servicio .....	93
1.9.2.- Estrategias de Precios .....	94
1.9.3.- Estrategias de Plaza.....	95

1.9.4.- Estrategia de Promoción.....	95
--------------------------------------	----

**CAPÍTULO II..... 97**

**ESTUDIO TÉCNICO..... 97**

2.1.- TAMAÑO DEL PROYECTO .....	97
2.1.1.- Factores Determinantes del Tamaño del Proyecto.....	97
2.1.1.1.- Condicionantes del Mercado .....	97
2.1.1.2.- Disponibilidad de Recursos Financieros .....	99
2.1.1.3.- Disponibilidad de Mano de Obra.....	99
2.1.1.4.- Disponibilidad de Insumos y Materias Primas.....	100
2.1.1.5.- Disponibilidad de Tecnología.....	101
2.1.1.6.- Economía de Escala .....	102
2.1.2.- Prestación del Servicio .....	102
2.1.2.1.- Tamaño Óptimo .....	102
2.2.- LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO.....	105
2.2.1.- Macro Localización .....	105
2.2.1.1.- Justificación .....	105
2.2.1.2.- Mapa de Macro Localización .....	107
2.2.2.- Micro Localización.....	107
2.2.2.1.- Criterios de Selección de Alternativas .....	107
2.2.2.2.- Matriz de Micro Localización.....	109
2.2.2.3.- Plano de la Micro Localización .....	109
2.3.- INGENIERÍA DEL PROYECTO .....	110
2.3.1.- Proceso de Prestación del Servicio .....	110
2.3.2.- Diagrama de Flujo.....	110
2.3.3.1.- Clasificación de insumos, materiales, materias primas, mano de obra y servicios .....	114
2.3.3.2.- Determinación de cantidades .....	115
2.3.3.3.- Condiciones de abastecimiento .....	120
2.3.4.- Distribución en Planta de la Maquinaria y Equipo (plano).....	123
2.3.5.- Requerimiento de Infraestructura.....	123
2.3.6.- Requerimiento de Maquinaria y Equipo .....	124
2.3.7.- Requerimiento de Insumos, Materiales, Materias Primas, Servicios. ....	125
2.3.8.- Requerimiento de Mano de Obra.....	127
2.3.9.- Calendario de Ejecución del Proyecto .....	128
2.4.- ASPECTOS AMBIENTALES .....	129
2.4.1.- Identificación y Descripción de los Impactos Potenciales.....	129
2.4.2.- Medidas de Prevención y Mitigación.....	129
2.4.3.- Normatividad Sanitaria, Técnica, Comercial y Ambiental, etc.....	130
Normativa Sanitaria .....	130
Normativa Técnica: .....	130
Normativa Comercial .....	132

PROCEDIMIENTO.....	133
Normativa Ambiental.....	136
<b><u>CAPÍTULO III.....</u></b>	<b>137</b>
<b><u>LA EMPRESA Y SU ORGANIZACIÓN .....</u></b>	<b>137</b>
3.1.- BASE LEGAL.....	137
3.1.1.- Nombre o Razón Social .....	137
3.1.2.- Titularidad de Propiedad de la Empresa.....	138
3.1.3.- Tipo de Empresa (sector, actividad) .....	138
3.2.- MAPA ESTRATÉGICO .....	140
3.3.- Organización Administrativa .....	146
3.3.1.- Estructura Orgánica.....	146
3.3.2.- Descripción de Funciones y procesos.....	149
3.3.3.- Organigrama .....	153
<b><u>CAPÍTULO IV .....</u></b>	<b>155</b>
<b><u>ESTUDIO FINANCIERO .....</u></b>	<b>155</b>
4.1.- Presupuestos.....	155
4.1.1.- Presupuestos de Inversión .....	155
4.1.1.1.- Activos Fijos.....	155
4.1.1.2.- Activos Intangibles.....	157
4.1.1.3.- Capital de Trabajo.....	158
4.1.2.- Cronograma de Inversiones.....	161
4.1.3.- Presupuestos de Operación .....	163
4.1.3.1.- Presupuestos de Ingresos .....	163
4.1.3.2.- Presupuestos de Egresos.....	164
4.1.3.3.- Estructura de Financiamiento .....	168
4.1.4.- Punto de Equilibrio.....	169
4.2.- Estados Financieros Proforma.....	171
4.2.1.- Estado de Origen y Aplicación de Recursos.....	171
4.2.2.- Estado de Resultados.....	172
4.2.3.- Flujos Netos de Fondos .....	175
4.2.2.1.- Del Proyecto sin Financiamiento.....	176
4.2.2.2.- Del Proyecto con Financiamiento .....	177
4.3.- Evaluación Financiera.....	178
4.3.1.- Criterios de Evaluación .....	178
4.3.2.- Determinación de la Tasa de Descuento .....	178
4.3.2.1.- Valor Actual Neto.....	180
4.3.2.2.- Tasa Interna de Retorno.....	182
4.3.2.3.- Periodo de Recuperación de la Inversión .....	183

4.3.2.4.- Relación Beneficio/Costo.....	185
4.3.2.5.- Análisis de Sensibilidad .....	186
<b><u>CAPÍTULO V .....</u></b>	<b><u>188</u></b>
<b><u>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</u></b>	<b><u>188</u></b>
5.1.- CONCLUSIONES.....	188
5.2.- RECOMENDACIONES.....	189



## ÍNDICE DE TABLAS

### **CAPÍTULO I..... 3**

### **ESTUDIO DE MERCADO..... 3**

TABLA NO.1: CENTROS GERONTOLÓGICOS .....	5
TABLA NO.2: CENTROS GERONTOLÓGICOS .....	6
TABLA NO.3: CENTROS GERONTOLÓGICOS –BASE DE DATOS DIRECCIÓN NACIONAL DE GERONTOLOGÍA.....	9
TABLA NO.4: ESTRUCTURA DE LA POBLACIÓN TOTAL, GRUPO DE EDAD 65 AÑOS Y MÁS .....	25
TABLA NO.5: PROYECCIÓN DE LA POBLACIÓN DE ECUADOR, GRUPO DE EDAD DE 65 AÑOS Y MÁS (MILES DE PERSONAS A MITAD DEL AÑO). .....	26
TABLA NO.6: POBLACIÓN TOTAL SEGÚN SEXO Y QUINTILES, POR CONDICIÓN DE ACTIVIDAD (PEI).....	27
TABLA NO.7: SEGMENTACIÓN DEL CLIENTE DIRECTO (ANCIANO/A) .....	29
TABLA NO.8: SEGMENTACIÓN DEL CLIENTE INDIRECTO (FAMILIAR) .....	30
TABLA NO.9: POBLACIÓN TOTAL SEGÚN SEXO Y QUINTILES, POR CONDICIÓN DE ACTIVIDAD PEI).....	31
TABLA NO.10: POBLACIÓN OCUPADA, SEGÚN SECTORES ECONÓMICOS.....	32
GRÁFICO NO.1: GÉNERO DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS .....	45
GRÁFICO NO.2: PROMEDIO DE EDAD DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS .....	46
GRÁFICO NO.3: CON QUIÉN COMPARTE EL MAYOR TIEMPO.....	46
GRÁFICO NO.4: CONSIDERA INGRESAR A ALGUNA INSTITUCIÓN .....	47
GRÁFICO NO.5: CONOCE ALGÚN LUGAR DEDICADO AL CUIDADO DE LAS PERSONAS DE LA TERCERA EDAD .....	48
GRÁFICO NO.6: NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO EN EL QUE RESIDE EL ADULTO MAYOR .....	49
GRÁFICO NO.7: TIEMPO DE PERMANENCIA.....	49
GRÁFICO NO.8: IMPORTANCIA DE LOS SERVICIOS.....	50
GRÁFICO NO.9: CONTRATAR SERVICIO.....	51
GRÁFICO NO.10: TIEMPO DE PERMANENCIA.....	51
GRÁFICO NO.11: DISPUESTO A PAGAR MENSUALMENTE .....	52
GRÁFICO NO.12: QUIENES ASUMIRÁN LOS GASTOS .....	53
GRÁFICO NO.13: NIVEL DE INGRESOS PERCIBIDOS.....	54
GRÁFICO NO.14: TIENE FAMILIARES DE LA TERCERA EDAD.....	55
GRÁFICO NO.15: PARENTESCO .....	56
GRÁFICO NO.16: RANGO DE EDAD DEL ADULTO MAYOR .....	56
GRÁFICO NO.17: ENVIAR AL CENTRO .....	57
GRÁFICO NO.18: RESPONSABLE DE GASTOS .....	58
GRÁFICO NO.19: TIEMPO DE SERVICIO .....	59
GRÁFICO NO.20: IDENTIFICA A UN ESTABLECIMIENTO .....	60

GRÁFICO NO.21: IDENTIFICA A UN ESTABLECIMIENTO .....	61
GRÁFICO NO.22: PREFERENCIA DE SERVICIOS .....	62
GRÁFICO NO.23: PREFERENCIA DE SERVICIOS (%).....	63
TABLA NO.11: IMPORTANCIA DE SERVICIOS .....	64
GRÁFICO NO.24: IMPORTANCIA DE SERVICIOS.....	64
GRÁFICO NO.25: CONTRATAR SERVICIOS.....	65
GRÁFICO NO.26: PAGO MENSUAL .....	66
GRÁFICO NO.27: INGRESO MENSUAL.....	67
GRÁFICO NO.28: PAGO MENSUAL.....	70
GRÁFICO NO.29: NIVEL DE INGRESOS PERCIBIDOS.....	71
TABLA NO.12: CRECIMIENTO DE LA POBLACIÓN DE LA TERCERA EDAD .....	72
GRÁFICO NO.30: POBLACIÓN DE 65 AÑOS Y MÁS, SEGÚN SEXO Y GRUPOS DE EDAD POR CONDICIÓN DE ACTIVIDAD (PEI) .....	73
TABLA NO.13: COMPORTAMIENTO HISTÓRICO DE LOS CENTROS AL CUIDADO DEL ADULTO MAYOR, EN LA PROVINCIA DE PICHINCHA .....	75
TABLA NO.14: DEMANDA ACTUAL.....	76
TABLA NO.15: PROYECCIÓN DE LA DEMANDA .....	77
TABLA NO.16: COMPORTAMIENTO HISTÓRICO DE LA OFERTA .....	82
TABLA NO.17: OFERTA ACTUAL.....	83
TABLA NO.18: PROYECCIÓN DE LA OFERTA.....	84
TABLA NO.19: DEMANDA INSATISFECHA.....	85
GRÁFICO NO.31: DISPUESTO A PAGAR MENSUALMENTE (ADULTO MAYOR).....	87
GRÁFICO NO.32: DISPUESTO A PAGAR MENSUALMENTE (FAMILIAR).....	88
TABLA NO.20: PRECIOS ESTIMADOS.....	90
TABLA NO.21: TENDENCIA DE PRECIOS .....	91

## **CAPÍTULO II..... 97**

### **ESTUDIO TÉCNICO..... 97**

TABLA NO. 22: DEMANDA INSATISFECHA .....	98
TABLA NO. 23: DISPONIBILIDAD DE MANO DE OBRA.....	100
TABLA NO. 24: MÉTODO CUALITATIVO .....	104
GRÁFICO NO. 33: MAPA DE MACROLOCALIZACIÓN .....	107
GRÁFICO NO. 34: MAPA DE MICROLOCALIZACIÓN .....	110
DIAGRAMA DE FLUJO NO.1: SELECCIÓN DE CLIENTES .....	111
DIAGRAMA DE FLUJO NO.2: PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	112
DIAGRAMA DE FLUJO NO.3: SEGUIMIENTO AL CLIENTE.....	113
TABLA NO. 26: PROGRAMA DE PRESTACIÓN DE SERVICIO .....	114
TABLA NO. 27: DETERMINACIÓN CANTIDADES ANUALES (ALIMENTOS) .....	115
TABLA NO. 28: DETERMINACIÓN CANTIDADES ANUALES (MENAJE).....	116
TABLA NO. 29: DETERMINACIÓN CANTIDADES ANUALES (EQUIPOS DE OFICINA) .....	116
TABLA NO. 30: DETERMINACIÓN CANTIDADES ANUALES (EQUIPOS VARIOS)...	117

TABLA No. 31: CONTINUACIÓN DETERMINACIÓN CANTIDADES ANUALES (EQUIPOS VARIOS).....	118
TABLA No. 32: DETERMINACIÓN CANTIDADES ANUALES (MUEBLES Y ENSERES).....	119
TABLA No. 33: DETERMINACIÓN CANTIDADES ANUALES (EQUIPOS DE COMPUTACIÓN).....	119
TABLA No. 34: DETERMINACIÓN CANTIDADES ANUALES (VEHÍCULO).....	119
TABLA No. 35: ABASTECIMIENTO (ALIMENTOS).....	120
TABLA No. 36: ABASTECIMIENTO (MENAJE).....	120
TABLA No. 37: ABASTECIMIENTO (EQUIPOS DE OFICINA).....	121
TABLA No. 38: ABASTECIMIENTO (EQUIPOS VARIOS).....	121
TABLA No. 39: CONTINUACIÓN ABASTECIMIENTO (EQUIPOS VARIOS).....	122
TABLA No. 40: ABASTECIMIENTO (MUEBLES Y ENSERES).....	122
TABLA No. 41: ABASTECIMIENTO (EQUIPOS DE COMPUTACIÓN).....	123
TABLA No. 42: ABASTECIMIENTO (VEHÍCULO).....	123
TABLA No. 43: REQUERIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA.....	123
TABLA No. 44: REQUERIMIENTO DE EQUIPO (EQUIPOS DE OFICINA).....	124
TABLA No. 45: REQUERIMIENTO DE EQUIPO (EQUIPOS VARIOS).....	124
TABLA No. 46: CONTINUACIÓN REQUERIMIENTO DE EQUIPO (EQUIPOS VARIOS).....	125
TABLA No. 47: REQUERIMIENTO (ALIMENTOS).....	126
TABLA No. 48: REQUERIMIENTO (MENAJE).....	126
TABLA No. 49: REQUERIMIENTO (EQUIPOS DE OFICINA).....	127
TABLA No. 50: REQUERIMIENTO DE SERVICIOS PROFESIONALES.....	127
TABLA No. 51: REQUERIMIENTO DE MANO DE OBRA.....	128
TABLA No. 52: CALENDARIO DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO.....	128
<b><u>CAPÍTULO III.....</u></b>	<b>137</b>
<b><u>LA EMPRESA Y SU ORGANIZACIÓN.....</u></b>	<b>137</b>
GRÁFICO No.33: ORGANIGRAMA FUNCIONA.....	148
GRÁFICO No.33: ORGANIGRAMA FUNCIONAL.....	153
GRÁFICO No.34: ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.....	154
<b><u>CAPÍTULO IV.....</u></b>	<b>155</b>
<b><u>ESTUDIO FINANCIERO.....</u></b>	<b>155</b>
TABLA No. 53: ACTIVOS FIJOS.....	156
TABLA No. 54: ACTIVOS INTANGIBLES.....	157
TABLA No. 55: CAPITAL DE TRABAJO.....	158
TABLA No. 56: GASTOS ADMINISTRATIVOS.....	159
TABLA No. 57: INSUMOS.....	160

TABLA NO. 58: ALIMENTACIÓN.....	160
TABLA NO. 59: SERVICIOS .....	161
TABLA NO. 60: CRONOGRAMA DE INVERSIONES.....	162
TABLA NO. 61: PRESUPUESTO DE INGRESOS.....	163
TABLA NO. 62: GASTOS FINANCIEROS .....	164
TABLA NO. 63: GASTOS ADMINISTRATIVOS.....	165
TABLA NO. 64: PRESUPUESTO DE EGRESOS .....	165
TABLA NO. 65: COSTOS FIJOS.....	166
TABLA NO. 66: COSTOS VARIABLES.....	167
TABLA NO. 67: ESTRUCTURA DE FINANCIAMIENTO .....	168
TABLA NO. 68: GASTOS FINANCIEROS .....	168
TABLA NO. 69: PUNTO DE EQUILIBRIO (P;Q) .....	170
GRAFICO 35: PUNTO DE EQUILIBRIO .....	170
TABLA NO. 70: ESTADO DE ORIGEN Y APLICACIONES DE RECURSOS.....	171
TABLA NO. 71: ESTADO DE RESULTADOS CON FINANCIAMIENTO.....	173
TABLA NO. 72: ESTADO DE RESULTADOS SIN FINANCIAMIENTO.....	174
TABLA NO. 73: FLUJO DE FONDOS NETOS SIN FINANCIAMIENTO .....	176
TABLA NO. 74: FLUJO DE FONDOS NETOS CON FINANCIAMIENTO.....	177
TABLA NO. 75: TMAR SIN FINANCIAMIENTO.....	179
TABLA NO. 76: TMAR CON FINANCIAMIENTO .....	179
TABLA NO. 77: VALOR ACTUAL SIN FINANCIAMIENTO .....	181
TABLA NO. 78: VALOR ACTUAL CON FINANCIAMIENTO.....	181
TABLA NO. 79: COMPARACIÓN TIR – TMAR .....	183
TABLA NO. 80: PERÍODO DE RECUPERACIÓN SIN INVERSIÓN .....	183
TABLA NO. 81: PERÍODO DE RECUPERACIÓN CON INVERSIÓN .....	184
TABLA NO. 82: RELACIÓN BENEFICIO-COSTO.....	185

