



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

ÁREA JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA

CARRERA DE BANCA Y FINANZAS

TÍTULO:

“PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO PARA LAS PERSONAS DEPENDIENTES DE LA TERCERA EDAD DEL CANTÓN HUAQUILLAS – PROVINCIA DE EL ORO”

Tesis Previa a la obtención del
Título de Ingeniero en Banca y
Finanzas

AUTOR:

Yoder Fernando Correa Llanos

DIRECTOR:

Ing. Sergio Pardo Quezada Mg. Sc.

**LOJA – ECUADOR
2015**

CERTIFICACIÓN

Ing. Sergio Pardo Quezada Mg. Sc.

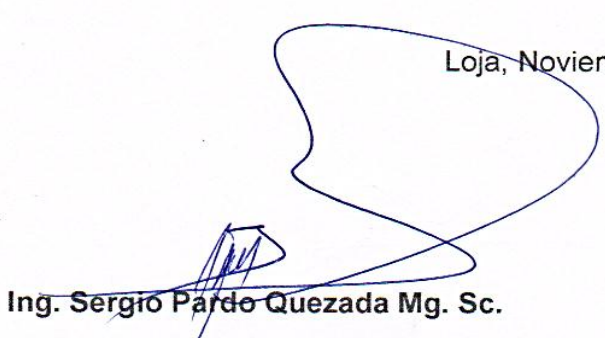
DIRECTOR DE TESIS

CERTIFICA:

Haber asesorado y revisado el presente trabajo de Tesis de grado titulado: **“PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO PARA LAS PERSONAS DEPENDIENTES DE LA TERCERA EDAD DEL CANTÓN HUAQUILLAS – PROVINCIA DE EL ORO”** realizado por el postulante Yoder Fernando Correa Llanos; con la finalidad de garantizar responsabilidad y seriedad en el desarrollo de la misma, cumpliendo con las disposiciones correspondientes establecidas en el Reglamento Académico vigente de la Universidad Nacional de Loja.

Por lo expuesto anteriormente se autoriza a proseguir los trámites legales para la presentación y sustentación ante los organismos competentes.

Loja, Noviembre de 2015.



Ing. Sergio Pardo Quezada Mg. Sc.

DIRECTOR DE TESIS

AUTORÍA

Yo, **Yoder Fernando Correa Llanos** declaro ser autor del presente trabajo de tesis y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales, por el contenido de la misma.

Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi tesis en el Repositorio Institucional-Biblioteca Virtual.

AUTOR: Yoder Fernando Correa Llanos

FIRMA:



CÉDULA: 070462455-0

FECHA: Loja, Noviembre del 2015

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DEL AUTOR, PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y LA PUBLICACIÓN ELECTRONICA DEL TEXTO COMPLETO.

Yo, Yoder Fernando Correa Llanos, declaro ser autor de la Tesis Titulada "PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO PARA LAS PERSONAS DEPENDIENTES DE LA TERCERA EDAD DEL CANTÓN HUAQUILLAS – PROVINCIA DE EL ORO". Como requisito para optar al título de *Ingeniero en Banca y Finanzas*; autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de su visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional.

Los usuarios pueden consultar en contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de Información del País y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja no se responsabiliza por el plagio o copia de la tesis que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización en la Ciudad de Loja a los 20 días del mes de Noviembre del dos mil quince, firma el autor.



Firma:

Autor: Yoder Fernando Correa Llanos

Cédula: 070462455-0

Dirección: Huaquillas, Barrio: Juan Montalvo, Calles Arenillas y Teniente Cordovéz

Correo: gato.fern@hotmail.com

Telefono: 0991003021

DATOS COMPLEMENTARIOS:

Director de Tesis: Ing. Sergio Pardo Quezada Mg. Sc.

Tribunal de Grado:

Presidente: Ing. Yolanda Campoverde Bustamante, MAE.

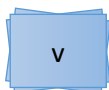
Vocal: Ing. Maritza Peña Vélez, Mg. Sc.

Vocal: Ing. Jaime Loján Neira, MCA CP.

DEDICATORIA

Este trabajo lo dedico primeramente a Dios quien me dio fortaleza, salud, fe y dedicación para poder alcanzar lo que tanto anhelado, a mis padres que han sido mi sustento y mi apoyo en todo momento, a mi esposa fuente de inspiración y razón de mi superación constante.

Yoder Fernando Correa LLanos



AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de tesis primeramente agradezco a Dios por las bendiciones y enseñanzas que me ha brindado en el transcurso de esta etapa de mi vida, y además por ayudarme a cumplir con la meta que me he propuesto.

A mis padres, por el apoyo incondicional que me han dado, además de motivarme cada vez a seguir adelante y lograr culminar con mi carrera profesional.

Al Director de Tesis, Ing. Sergio Pardo Quezada Mg. Sc. por sus conocimientos, experiencia, aprendizaje y motivación para terminar mi tesis de grado con éxito.

También me gustaría agradecer a mis docentes y compañeros por todo su apoyo, amistad, conocimientos, comprensión, ya que gracias a ellos he aprendido nuevas cosas, experiencias y además me quedan buenos recuerdos de todas las vivencias compartidas durante todos estos años.

El Autor

1. TITULO

“PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO PARA LAS PERSONAS DEPENDIENTES DE LA TERCERA EDAD DEL CANTÓN HUAQUILLAS – PROVINCIA DE EL ORO”

2. RESUMEN

El presente trabajo de tesis se realizó con el objetivo de determinar la factibilidad de crear una empresa de servicio de ayuda a domicilio para las personas dependientes de la tercera edad del Cantón Huaquillas, Provincia de El Oro; partiendo de las necesidades que tienen las personas dependientes de la tercera edad de nuestro cantón de contar con una empresa que brinde servicios necesarios y adecuados al domicilio de los clientes antes mencionados.

Para obtener información y poder establecer la presente tesis, se utilizaron algunos métodos y técnicas de investigación, entre las más importantes se puede mencionar, el método científico que permitió explicar científicamente el problema planteado. Los métodos secundarios como los métodos deductivo, inductivo, analítico y en gran parte se utilizó el método matemático que permitió determinar primeramente las personas dependientes de la tercera edad del Cantón Huaquillas. Además, con el método matemático se pudo determinar la población objeto de estudio partiendo de la población definida de jubilados en el Cantón; de donde se determinó que para el año 2015 existen 301 potenciales usuarios del servicio que se va a brindar. Una vez determinada la muestra poblacional se procedió a utilizar la técnica de la encuesta para conocer e identificar las necesidades y preferencias de los jubilados con respecto a sus requerimientos del servicio; a través de la técnica de la

observación directa se va a obtener información directa en el entorno donde se pretende ofrecer el servicio, y poder conocer las necesidades que realmente presentan las personas de la tercera edad, con el fin de cubrirlas con el proyecto a realizarse.

Se presupuesta también una inversión inicial de USD. 46424,46 en donde sus costos totales son de USD. 176521,00 y sus ingresos estimados son de USD. 211825,20 todos estos valores son calculados para el año base. Además, en el estado de resultados y en el flujo de efectivo se obtienen saldos positivos para los 5 años de vida útil del proyecto. Para comprobar la información financiera del proyecto, se elaboró la evaluación financiera, en donde el Valor Actual Neto es de USD. 69013,77; la Tasa Interna de Retorno es del 59,62% (mayor a la tasa de oportunidad del mercado 11,83%), la Relación Beneficio Costo es de USD. 1,20, el Periodo de Recuperación de Capital se da en 1 año, 6 meses, y 28 días; y que el Análisis de Sensibilidad del proyecto es de 13,32% en el incremento de los costos, y del 11,10% en la disminución de sus ingresos. Con toda la información obtenida en las etapas del proyecto se pudo concluir la factibilidad de la creación de una empresa de servicio de ayuda a domicilio para personas dependientes de la tercera edad del Cantón Huaquillas, y que se recomienda aprovechar las potencialidades empresariales que tiene dicho sector de la provincia de El Oro.

SUMMARY

This thesis was conducted to determine the feasibility of creating a company on home help for dependent seniors of Canton Huaquillas, El Oro Province persons; based on the needs that are dependent seniors of our county to have a company that provides services necessary and appropriate to address the above clients people.

For information and to establish this thesis, some methods and research techniques, among the most important we can mention, the scientific method which allowed scientifically explain the problem raised is used. Secondary methods as deductive, inductive, analytical and mathematical method that allowed first determine the dependent elderly people of Canton Huaquillas largely used methods. Furthermore, the mathematical method could determine the target population based on the defined population of retirees in the Canton; where it was determined that by 2015 there are 301 potential users of the service will provide. After determining the sample population proceeded to use the technique of the survey to find and identify the needs and preferences of retirees about their service requirements; through the technique of direct observation it is to obtain direct information on the environment which aims to offer the service, and to meet the needs that really show the people of the third age, in order to cover the project to be carried out.

It is also budgeted an initial investment of USD. 46424,46 where total costs are USD. 176521,00 and estimated revenues are USD. 211825,20 all these values are calculated for the base year. Also, in the income statement and cash flow positive balances for the 5 year life of the project you will get. To check the financial information of the project, the financial evaluation was made, where the Net Present Value is USD. 69013,77; Internal Rate of Return is the 59,62% (higher than the rate of 11,83% market opportunity), Benefit Cost Ratio is USD. 1,20, the Capital Recovery Period occurs in 1 year, 6 months, and 28 days; and Sensitivity Analysis of the project is 13,32% on increased costs, and 11,10% in reducing their income. With all the information obtained in the stages of the project it was concluded the feasibility of creating a service company home help for dependent elderly people of Canton Huaquillas, and that will take advantage of business potential that has this sector in the province of El Oro.

3. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de tesis se enfoca a dar una alternativa de solución a un problema social detectado a nivel local, se trata de un segmento poblacional que ha sido aislado y desplazado de nuestra sociedad, este sector es el de las personas de la tercera edad. A nivel local y nacional, los jubilados y personas de la tercera edad no cuentan con centros especialmente enfocados a dar servicio a domicilio a esta importante población, en donde el principal problema radica en la falta de iniciativa empresarial dirigida hacia este nicho de mercado. Por las razones antes mencionadas, se procedió a formular un proyecto de inversión, encaminado a crear una empresa de servicio de ayuda a domicilio para personas dependientes de la tercera edad del Cantón Huaquillas, logrando determinar su rentabilidad a través de la aplicación de las diferentes etapas que posee un proyecto de inversión.

El proyecto se inició con el Estudio de Mercado, con la finalidad de determinar la demanda y su oferta, con el fin de atender a dicho segmento de personas; se realizó un total de 301 encuestas a los familiares que tengan dentro de su familia personas dependientes de la tercera edad, logrando identificar que para el año 2016 existirá una demanda insatisfecha de 76.960 atenciones de la población antes mencionada; la principal competencia indirecta que tendrá la empresa, serán las familias que si poseen una persona fija que se encargue de cuidar a sus adultos mayores.

Con la elaboración del Estudio Técnico, se pudo determinar que la empresa debe iniciar sus labores, con un total de 24 operadores que brinden el servicio; atendiendo un total de 24 adultos mayores por día, esto significa 6.048 atenciones por año (Capacidad Instalada), cubriendo para el año 2016 el 7,86% de la demanda insatisfecha. Se pretende que la empresa trabaje inicialmente al 90% de su capacidad instalada, para el segundo año al 95% y para tercer año en adelante al 100%. La empresa tendrá un área de construcción de 120 m², ubicada en la Calle Arenillas y Teniente Cordovez. Se estableció el flujograma de procesos, con los tiempos de atención de los diferentes servicios; además de ello, se creó la estructura organizativa estableciendo los organigramas estructural y funcional; y a su vez el manual de funciones.

Con el Estudio Financiero se pudo calcular que la inversión inicial del proyecto es de USD. 46424,46, y no existirá financiamiento, debido a que la aportación de los socios tiene un total de USD. 60.000, cubriendo de esta forma la inversión inicial. Se elaboró los presupuestos para dotar a la empresa de toda instalación necesaria para su normal funcionamiento, en donde los costos totales son de USD. 176521,00, y sus ingresos son de USD. 211825,20 calculados para el año base.

El estado de pérdidas y ganancias se obtuvieron saldos positivos en todos los periodos del proyecto, para el primer año de operación hay un saldo a favor de USD. 23406,68.

Además, se pudo establecer que el punto de equilibrio se produce cuando la empresa trabaje a una capacidad instalada del 82,75% y sus ingresos en las ventas sean de USD. 175276,47.

Para finalizar el proyecto de inversión se elaboró la Evaluación Financiera en donde el VAN obtuvo un resultado positivo de 69013,77; la TIR es del 59,62% mayor a la tasa de oportunidad del mercado de 11,83%; la RBC es de USD. 1,20 el PRC se da en 1 año, 6 meses, y 28 días; además, el Análisis de Sensibilidad soporta hasta un 13,32% en el incremento de los costos, y del 11,10% en la disminución de sus ingresos, lo que significa que hasta estos porcentajes el proyecto obtiene flujos netos positivos.

Por lo antes expuesto el tema propuesto es: “**Proyecto de Factibilidad para la Creación de una Empresa de Servicio de ayuda a domicilio para personas dependientes de la tercera edad del Cantón Huaquillas – Provincia de El Oro**”; buscando la satisfacción de necesidades de los clientes del servicio y además la generación de fuentes de empleo, desde este contexto se ha elaborado un proyecto de inversión el mismo que tiene una vida útil de 5 años en donde se analizan cada una de las diferentes etapas, las mismas como son:

En el **Resumen** se detalla todos los resultados obtenidos en todo el proceso investigativo en dos idiomas (castellano e inglés).

En la **Revisión Literaria**, se obtuvo la literatura de diferentes fuentes para lograr una caracterización adecuada sobre lo investigado.

En la parte de **discusión y resultados**, abarca desde la tabulación de los resultados obtenidos de la aplicación de las encuestas, y luego cada una de las etapas como son: el Estudio de Mercado donde se procedió a conocer cada una de las demandas, como es la potencial, real y efectiva. El Estudio Técnico se realizó un estudio de todos los requerimientos para la localización de la Empresa; además se procedió a la realización de la estructura organizativa en base a las diferentes normas y reglas con el objeto de posibilitar un buen funcionamiento. En el Estudio Financiero permitió conocer el monto que se requiere para la adecuada inversión y con ello determinar las fuentes de obtención de capital, dentro de la Evaluación Financiera está basada en indicadores económicos como son: Valor Actual Neto, Tasa Interna de Retorno, la Relación Beneficio-Costo y al Análisis de Sensibilidad a través de los cuales se determinó la rentabilidad del proyecto.

Y finalmente acorde con los resultados que se obtuvieron se realizaron las respectivas conclusiones y recomendaciones.

4. REVISIÓN DE LITERATURA

MARCO REFERENCIAL



CANTÓN HUAQUILLAS

HISTORIA

“Huaquillas deriva su nombre de la gran cantidad de enteramientos aborígenes disperso en todo su dilatado territorio. Los muertos precolombinos eran enterados con variadas y vistosas ofrendas y todas las parafernalias utilizadas en sus existencias terrenales; se trataba de procurarles un bien aventurado tránsito a la eternidad y de rendirle culto a sus memorias.

Pero desde que los primeros Españoles comenzaron a saquear esas tumbas, ya no hubo descanso para ellos y sus descendientes, herederos de la estrenada esclavitud el nombre vulgar asignando a esas tumbas fue “HUACAS” y a sus depredadores huaqueros así, agregándole un diminutivo a la palabra, nació Huaquillas. (En el norte del Perú nuestra ciudad tiene un tocayo, localizado en el camino que siguió Pizarro cuando se dirigió por vez primera a Cajamarca).

Los primeros habitantes del sitio, que alimentaron las huacas, llegaron allí muchos años atrás y de manera lenta evolucionaron hasta formar sociedades complejas dedicadas a la alfarería y la industrialización de conchas, probablemente en cal quemada.

El lugar debió presentar entonces un agitado panorama socio económico precursor del que hoy acoge cosmopolita población de comerciante. Los navegantes alfareros de la cultura Jambelí desarrollan intensos intercambios culturales y comerciales con sus vecinos del norte peruano, los mochicas, inspirados ceramistas fabricantes de los célebres vasos retratos (vasos con figuras humanas) y atrevidos navegantes pescadores.

Wilson Puell arqueólogo tumbesino contemporáneo ha encontrado suficientes evidencia de lo dicho.

En cuanto respecta al origen de los nombres que se ha dado a estos lugares se sabe que CAYANCAS, fue dado porque en este sector abundaban los camellones y sartenejas que dejaban las cabalgaduras en épocas de invierno y, HUAQUILLAS proviene de HUACA, porción grande o pequeña de tierra (montículos o lomas) donde los indios acostumbraban sepultar a sus muertos, junto con sus pertenencias. Huacas o tolas tenían el mismo significado.

COMPONENTES DEMOGRÁFICOS

Huaquillas, es un pueblo ubicado en la provincia ecuatoriana de El Oro, un puente internacional que se extiende sobre el río Zarumilla conecta este pueblo con el distrito peruano de Aguas Verdes.

Ambos pueblos tienen un intenso movimiento comercial tanto en establecimiento formales como mediante vendedores ambulantes. Asimismo tanto en Huaquillas, como en Aguas Verdes, circulan libremente el Dólar estadounidense (moneda que circula en Ecuador) como el Nuevo Sol peruano. El cantón no cuenta con un sistema hidrográfico importante, sobresale el canal internacional del río Zarumilla compartido con el Perú y que sirve de límite natural de la frontera entre los dos países, se encuentra a una altura de 1.9 metros sobre el nivel del mar. Es la segunda ciudad oreense con auge y versatilidad comercial, después de Machala.

EXTENSION	72.6 Km
UBICACIÓN	Está ubicado en la parte sur-occidental de la Provincia de El Oro.
LIMITES	Norte y Este: con el Cantón Arenillas. Sur: con la República del Perú. Oeste: con el Archipiélago de Jambelí.
POBLACIÓN	48.285 Habitantes

PARROQUIAS URBANAS	El Paraíso, Ecuador, Milton Reyes, Puerto Hualtaco, Unión Lojana.
CLIMA	Es caliente y seco durante todo el año, caracterizado por una temperatura fluctuante entre los 22 y 28 grados centígrados, dándole un clima primaveral.
ACTIVIDAD ECONÓMICA	Huaquillas es un emporio de actividades comerciales debido a su condición de frontera activa, las ventas son al por mayor y menor, venden todo tipo de productos nacionales y extranjeros, a cualquier hora del día o la noche.
FIESTAS CANTONALES	06 de Octubre de 1980 - Cantonización de Huaquillas.
FIESTAS RELIGIOSAS	Cada 20 de Octubre - Fiesta en Honor a Santa Marianita.

ACTIVIDAD DIARIA

El movimiento empieza a las 7 de la mañana. A esa hora están salones despachos desayunos con platos fuertes, para resistir la dura jornada que empieza. Termina a las 8 de la noche, consumiendo inagotables fuentes de energía. Al apagarse la luz del sol, se enciende las luces artificiales y otras multicolores en la cara nocturna de la ciudad. Amparados entre sombras, otros negocios, transacciones y compromisos se concretan libres de testigos inoportunos.

El comerciante de Huaquillas no tiene opción al descanso allí todos los días son ferias. No hay descanso de sábado o domingo se trabaja la semana completa así son las reglas del juego y nadie puede escapar a ellas para sobrevivir al asedio y superar el hastío, el Huaquillense adquiere la revolución de su identidad en la capacidad de trabajo, resistencia, paciencia, tolerancia e inagotable perseverancia.

Quien vaya allá, incluido en las marejadas humanas que compone su población estable o flotante, debe imbuirse de esas cualidades para acometer proyectos de inversión. Así, mucha gente ha logrado consolidar, en poco tiempo, enormes fortunas.

El negocio siempre bueno, antes fue mucho mejor. Hoy se quejan por culpa de fallas estructurales y políticas. La experiencia demostró que a nadie le estaba

impedido intervenir en el comercio, y con pequeños o grandes capitales, construir el destino personal y familiar.

Desde niños crecieron en el mundo de las finanzas o del negocio doméstico.

Cualquier cosa es susceptible de transformarse en mercancía, y se vende a buen precio. Desde un ama de casa que elabora tortas hasta el magnate que vende electrodomésticos al por mayor, todos al por mayor, todos reciben las ganancias correspondientes, en la medida de sus esfuerzos e inversiones. La clave del éxito ha sido la venta con precios bajos; ganancias exiguas, pero en grandes volúmenes, de manera que se equilibre la utilidad.

Por esta razón, los clientes del Perú o del exterior de la provincia y el País, han preferido la plaza de Huaquillas. Los precios son inferiores a los que se piden por iguales productos en otros mercados.

Por eso puede resultar extraño el hecho de que los comerciantes de Huaquillas viajen a Lima para adquirir mercadería, y luego la exhiben en vitrinas y escaparates seduciendo el gusto de compradores peruanos y nacionales. Con su filosofía comercial, de bajas ganancias, pueden permitirse precios de venta al público más baratos que los de la misma Lima. Sus dichas ofertas les permiten exceder a las de Sullana y Talara. De igual manera, comerciantes peruanos tienen temporadas en que llegan a Ecuador para proveerse de mercadería, gestión que con la firma de la paz se ha vuelto cuestión de rutina,

quizás atentatorias a los intereses particulares de Huaquillas, como lo expresan los afectados.

LUGARES TURISTICOS

Puerto Hualtaco: Es un pintoresco puerto donde se puede disfrutar comida de mariscos y una lancha para salir al Archipiélago de Jambelí, en especial a la isla de Costa Rica, es el Centro Turístico de mayor importancia en la frontera sur-occidental del país, ya sea por ser una zona ecológica importante o por su valor científico en la rama arqueológica.

Centro Recreacional Municipal: Con el fin de dar un mayor impulso al turismo en la frontera, el Municipio de Huaquillas, construyó el centro Recreacional “Pdte. Eloy Alfaro”, con una infraestructura moderna, dotado de una piscina semi -olímpica con tobogán, más una piscina infantil con resbaladera, a esto se suma el polideportivo y el espacio de juegos infantiles.

Puente Internacional: El tradicional puente que une a las ciudades de Huaquillas en Ecuador y Aguas Verdes en Perú, fue construido en 1962 y desde entonces ha sido el referente de grandes acontecimientos de importancia binacional, regional y mundial, que lo convierten en el símbolo de la unidad de los pueblos.

MISIÓN DEL G.A.D.M HUAQUILLAS

Planificar, gestionar, coordinar, supervisar y ser facilitador de los servicios a la comunidad, para la consecución de las aspiraciones sociales, económicas, ecológicas, productivas, culturales y deportivas en un entorno saludable y progresista.

VISIÓN DEL G.A.D.M HUAQUILLAS

El G.A.D.M Huaquillas, es una institución de gestión pública, responsable de facilitar servicios de calidad a la población del cantón, a través de la inversión efectiva, eficiente y transparente de los recursos, para alcanzar el buen vivir de la ciudadanía” (GAD Huaquillas, 2010).

HISTORIA DE LAS PERSONAS DE LA TERCERA EDAD



TERCERA EDAD

“Hace referencia a la población de personas mayores o ancianas. En esta etapa el cuerpo se va deteriorando y, por consiguiente, es sinónimo de vejez, senectud y de ancianidad. Se trata de un grupo de la población que tiene 65 años de edad o más. Hoy en día, el término va dejando de utilizarse por los profesionales y es más utilizado el término personas mayores (en España y Argentina) y adulto mayor (en América Latina). Es la séptima y última etapa de la vida (prenatal, infancia, niñez, adolescencia, juventud, adultez y vejez o ancianidad) aconteciendo después la muerte.

DEPRESIÓN EN LA TERCERA EDAD

La tercera edad es una etapa de la vida en la que el ser humano elabora una reflexión de lo que ha logrado en su trayectoria de vida, así como de las oportunidades que se han dejado pasar o simplemente se han postergado. Cabe señalar que esta etapa se hace presentes los trastornos biológicos y psicológicos. Es decir, se comienza a tener problemas con la vista, la audición, el habla, el equilibrio y la pérdida de memoria.

La consecuencia más grave sería la depresión crónica o la depresión que es recurrente y persistente. Ésta puede tener efectos físicos que incrementan el índice de mortalidad de los hombres y mujeres. En Japón, la vejez es un símbolo de estatus; es común que a los viajeros que se registran en los hoteles se les pregunte la edad para asegurarse de que recibirán la deferencia apropiada. En contraste, en Estados Unidos el envejecimiento por lo general se

considera indeseable. Los estereotipos sobre el envejecimiento, internalizados en la juventud y reforzados por décadas de actitudes sociales, pueden convertirse en estereotipos personales, que a nivel inconsciente y a menudo actúan como profecías que se autorealizan.

La depresión puede llevar a hábitos alimenticios que acaben resultando en obesidad, provocando también pérdida considerable del apetito y la reducción de niveles de energía, ocasionado a veces un trastorno conocido como anorexia geriátrica. Asimismo, pueden experimentar índices más altos de insomnio y tiempos de reacción más prolongados que lo normal, lo que aumenta los riesgos asociados con cocinar y conducir.

Es por esto que se debe poner un especial interés en la vida de los adultos mayores o de la tercera edad, ya que si ellos son acompañados en esta etapa de cambios, y se sienten apoyados, se puede reducir el riesgo de padecer depresión.

También si ellos ejercitan su memoria y realizan actividades, ya sean físicas o recreativas, a un ritmo moderado, pueden sentirse útiles y así motivar al grado de aumentar su autoestima.

MALTRATO FAMILIAR A PERSONAS DE LA TERCERA EDAD

En los últimos años ha supuesto un gran escándalo social, la comunicación de casos de indignante maltrato a personas mayores, por parte de sus propios familiares o personas de convivencia.

La autoestima en el adulto mayor se ve afectada puesto que la etapa en que vive el adulto mayor requiere de una reestructuración de la personalidad debido a una serie de cambios tanto a nivel fisiológico, psicológico, social y familiar que lo hacen vulnerable ante su nueva vida” (Beauvoir, S, 1998).

MARCO CONCEPTUAL

PROYECTO

Es el conjunto de actividades que realiza una persona o un conjunto de personas con el propósito de alcanzar un determinado objetivo.

INVERSIÓN

Es la cantidad monetaria total que se necesita para adquirir o pagar los bienes tangibles e intangibles, los mimos que permitirán poner en marcha la ejecución de un proyecto.

PROYECTO DE INVERSIÓN

Es la planificación de una inversión que se va a realizar en el futuro, indicando sus consecuencias económicas y financieras esperadas.

ESTUDIO DE MERCADO

“En esta parte del estudio se hace necesario un diagnóstico de los principales factores que inciden sobre el producto en el mercado, esto es: Precio, Calidad, Canales de comercialización, Publicidad, Plaza, Promoción, et.; todo esto

permitirá conocer el posicionamiento del producto en su fase de introducción en el mercado” (Ayala, 1999).

MERCADO

Es un lugar físico donde se encuentran oferentes y demandantes de un bien o servicio al que se pretende ingresar con igual actividad o con nueva innovación.

DEMANDA

Son aquellos compradores que posiblemente desean adquirir un producto o servicio de una empresa u organización.

OFERTA

Es la cantidad de productos o servicios que ofrecen los proveedores o vendedores en el mercado.

SEGMENTACIÓN DE MERCADO

“Es el proceso mediante el cual, una empresa subdivide un mercado en subconjuntos de clientes de acuerdo a ciertas características que le son de utilidad. El propósito de la segmentación del mercado es la de alcanzar a cada subconjunto con actividades específicas de mercadotecnia para lograr una ventaja competitiva”(Hill & Jones).

DEMANDA POTENCIAL

Es la demanda total que desean adquirir productos o servicios que ofrece una empresa en un determinado tiempo, teniendo en cuenta el impacto que la competencia puede tener en el mercado.

DEMANDA REAL

Es la adquisición de productos o servicios que los consumidores posiblemente puedan que adquieran en el mercado, tomando en cuenta el mercado de la demanda potencial.

DEMANDA EFECTIVA

Es la demanda que realmente va adquirir un bien o servicio los consumidores en un tiempo determinado y con un precio dado.

DEMANDA INSATISFECHA

Es la cantidad de bienes o servicios que no están cubiertos por los oferentes; y se da esta demanda insatisfecha, cuando la demanda es mayor a la oferta.

MUESTRA

Es la selección de una pequeña parte de una población, para poder aplicar la encuesta.

LAS 4P DEL MARKETING

“Producto. Es lo que se ofrece en un mercado con la intención de satisfacer aquello que necesita o que desea un consumidor.

Precio. La fijación del precio de un producto no es solo el resultado de sus costos más la ganancia esperada, sino un complejo proceso que impacta en la imagen ante los clientes.

Plaza. La plaza puede ser desde un lugar físico hasta una serie de países. En qué lugar voy a encontrar a mis clientes y cómo ese lugar acompañará y ayudará a la venta. Es una P importante.

Promoción: son las Estrategias que la empresa tiene realizar para que el público quiera consumir y comprar los productos se ofrezcan, esto es el convencimiento mediante la exaltación de las características del producto que se disponga” (Banco Galicia , 2015).

ESTUDIO TECNICO

“Este estudio tiene como objetivo determinar los requerimientos de recursos básicos para el proceso de producción, considera los datos proporcionados por el estudio de mercado para efectos de determinación de tecnología adecuada, espacio físico y recursos humanos”(Carrasco, 1984).

TAMAÑO DEL PROYECTO

Es la capacidad que tiene una empresa para producir o brindar servicio en un determinado tiempo y todos los requerimientos que sean necesarios para el desarrollo del bien tomando en cuenta la demanda insatisfecha.

CAPACIDAD INSTALADA

Es la capacidad máxima disponible de producción o prestación de servicios permanentemente de la empresa durante un periodo determinado.

CAPACIDAD UTILIZADA

Es un parte de la capacidad instalada que se utilizará y se mide en porcentaje.

LOCALIZACIÓN

Es el lugar donde se va a implementar la empresa, tomando en cuenta algunos elementos importantes para toma de decisión del lugar adecuado.

MACROLOCALIZACIÓN

Es el estudio que consiste en representar gráficamente la ubicación del proyecto dentro de un mercado a nivel local, y, frente a un mercado de posible incidencia regional, nacional e internacional, para su representación se recurre al apoyo de mapas geográficos y políticos (Pasaca, 2009).

MICROLOCALIZACIÓN

Consiste en representar gráficamente el lugar específico donde se instalará la empresa, diferenciándolo dentro de un mercado local.

FLUJOGRAMA DE PROCESOS

Es una herramienta por medio de la cual se describe paso a paso cada una de las actividades que se va a realizar en la prestación del servicio.

DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTA

“La distribución en planta implica la ordenación de espacios necesarios para movimiento de material, almacenamiento, equipos o líneas de producción, equipos industriales, administración, servicios para el personal, etc. Los objetivos de la distribución en planta son:

- ✓ Integración de todos los factores que afecten la distribución.
- ✓ Movimiento de material según distancias mínimas.
- ✓ Circulación del trabajo a través de la planta.
- ✓ Utilización “efectiva” de todo el espacio.
- ✓ Mínimo esfuerzo y seguridad en los trabajadores.
- ✓ Flexibilidad en la ordenación para facilitar reajustes o ampliaciones” (U. castilla, 2009).

INGENERIA DE PROYECTO

Son todos los componentes tecnológicos que necesita la empresa para producir o brindar su servicio.

ESTUDIO ORGANIZACIONAL

El estudio organizacional permitirá realizar a la empresa todos aquellos permisos legales para su funcionamiento, se establecerá una estructura jerárquica, y, dará dirección interna a sus empleados a través de los manuales de funciones.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

- 1. Base Legal:** Para su libre operación toda empresa debe reunir ciertos requisitos exigidos por la ley entre ellos tenemos:
- 2. Acta Constitutiva:** Es un documento certificador de la constitución legal de la empresa, en el cual se incluyen los datos referenciales de los socios con los cuales se constituye la empresa.
- 3. Razón Social o Denominación:** Es el nombre bajo el cual la empresa opera, debe estar de acuerdo al tipo de empresa conformada y conforme lo establece la ley.
- 4. Domicilio:** Se deberá indicar claramente la dirección domiciliaria en donde se la ubicará en caso de requerirlo los clientes u otra persona en el plano jurídico.

5. **Objeto de la Sociedad:** Se lo hace con un objeto determinado, ya sea: producir, generar y/o comercializar bienes o servicios, ello debe estar claramente definido, indicando además el sector productivo en el cual emprenderá la actividad.
6. **Capital Social:** Se debe indicar cuál es el monto del capital con que inicia sus operaciones la nueva empresa y la forma como éste se ha conformado.
7. **Tiempo de Duración de la Sociedad:** Toda actividad tiene un tiempo de vida para el cual se planifica y sobre el cual se evalúa posteriormente para medir los resultados obtenidos frente a los esperados, por ello la empresa debe así mismo indicar para qué tiempo o plazo operará.
8. **Administradores:** Ninguna sociedad podrá ser eficiente si la administración general no es delegada o encargada a un determinado número de personas o una persona que será quien responda por las acciones de la misma”(Baca G. , 2002).

ESTRUCTURA EMPRESARIAL

“Es la parte fundamental en la etapa de operación de la empresa es la estructura organizativa con que esta cuenta, ya que una buena organización permite asignar funciones y responsabilidades a cada uno de los elementos que conforman la misma. Esto hará posible, que los recursos, especialmente el Talento Humano sea manejado eficientemente. La estructura organizativa se representa por medio de los organigramas a los cuales se acompaña con el

manual de funciones, en ella se establece los niveles jerárquicos de autoridad”(Jenner, 1995).

NIVELES JERARQUICOS

“Son la dependencia y relación que tienen las personas dentro de la empresa.

✓ Nivel directivo

Las funciones principales son; legislar políticas, crear y normas procedimientos que debe seguir la organización. Así como también realizar reglamentos, decretar resoluciones que permitan el mejor desenvolvimiento administrativo y operacional de la empresa. Este organismo constituye el primer Nivel jerárquico de la empresa, formado principalmente por la Junta General de Accionistas.

✓ Nivel ejecutivo

Es el segundo al mando de la organización, es el responsable del manejo de la organización, su función consistente en hacer cumplir las políticas, normas, reglamentos, leyes y procedimientos que disponga el nivel directivo. Así como también planificar, dirigir, organizar, orientar y controlar las tareas administrativas de la empresa.

Este nivel, se encarga de manejar Planes, Programas, Métodos y otras técnicas administrativas de alto nivel, en coordinación con el nivel operativo y auxiliares, para su ejecución. Velara el cumplimiento de las leyes y reglamento obligatorios y necesarios para el funcionamiento de la organización.

El nivel ejecutivo o directivo es unipersonal, cuando exista un Director o Gerente.

✓ **Nivel asesor**

No tiene autoridad en mando, únicamente aconseja, informa, prepara proyectos en materia jurídica, económica, financiera, contable, industrial y demás áreas que tenga que ver con la empresa.

✓ **Nivel auxiliar o de apoyo**

Apoya a los otros niveles administrativos, en la prestación de servicios, en forma oportuna y eficiente.

✓ **Nivel operativo**

Constituye el nivel más importante de la empresa y es el responsable directo de la ejecución de las actividades básicas de la empresa, siendo el pilar de la producción y comercialización” (Gavilanes, 2012).

DEPARTAMENTALIZACION

“Es la acción de organizar la actividad empresarial por departamentos. Por lo tanto se realiza la división del trabajo de acuerdo a la capacidad y habilidades de cada persona: algunas de las personas se ocuparán de las finanzas, otras de administración de personal y otras de producción” (Sosa Sállico, 2006).

ORGANIGRAMAS

“Es la representación gráfica de la estructura de una empresa o cualquier otra organización. Representan las estructuras departamentales y, en algunos casos, las personas que las dirigen, hacen un esquema sobre las relaciones jerárquicas y competenciales de vigor en la organización.

El organigrama es un modelo abstracto y sistemático que permite obtener una idea uniforme y sintética de la estructura formal de una organización:

- Desempeña un papel informativo.
- Presenta todos los elementos de autoridad, los niveles de jerarquía y la relación entre ellos.

En el organigrama no se tiene que encontrar toda la información para conocer cómo es la estructura total de la empresa.

Tipos de organigrama:

- ✓ **Vertical:** Muestra las jerarquías según una pirámide, de arriba abajo.
- ✓ **Horizontal:** Muestra las jerarquías de izquierda a derecha.
- ✓ **Mixto:** Es una combinación entre el horizontal y el vertical.
- ✓ **Circular:** La autoridad máxima está en el centro, y alrededor de ella se forman círculos concéntricos donde figuran las autoridades en niveles decrecientes.

- ✓ **Escalar:** Se usan sangrías para señalar la autoridad, cuanto mayor es la sangría, menor es la autoridad de ese cargo.
- ✓ **Tabular:** Es prácticamente escalar, solo que el tabular no lleva líneas que unen los mandos de autoridad” (Franklin Enrique, 2004).

MANUAL DE FUNCIONES

“Aunque en la formulación de un proyecto no es aspecto prioritario el detallar los puestos de trabajo ni las funciones a cumplir, puesto que esta parte de la normatividad interna y sus regulaciones son de competencia de los inversionistas, es importante el plantear una guía básica sobre la cual los inversionistas establezcan sus criterios de acuerdo a sus intereses.

Un manual de funciones debe contener la información clara sobre los siguientes aspectos:

- ✓ Relación de dependencia (ubicación interna)
- ✓ Dependencia Jerárquica (relaciones de autoridad)
- ✓ Naturaleza del Trabajo
- ✓ Tareas Principales
- ✓ Tareas Secundarias
- ✓ Responsabilidades
- ✓ Requerimientos para el puesto”(Carrasco, 1984).

ESTUDIO FINANCIERO

En este estudio se determinan los montos de recursos necesarios para la creación y ejecución de un proyecto, es por ello que se lo considera a este estudio como la fase decisiva para verificar y evaluar si es factible llevar a cabo la puesta en marcha de la idea de negocio.

INVERSION DE ACTIVOS FIJOS

Representan las inversiones que se realizan en bienes tangibles que se utilizarán en el proceso productivo, o son el complemento necesario para la operación normal de la empresa (Pasaca, 2009).

INVERSIÓN EN ACTIVOS DIFERIDOS

La inversión en activos diferidos son todos los gastos que se realiza antes de poner en marcha el proyecto, como por ejemplo la constitución de la compañía, permisos de funcionamiento, etc.

INVERSIONES EN CAPITAL DE TRABAJO

Con esta denominación designaremos a los valores en que se debe incurrir para dotar a la empresa de todos los componentes que hagan posible laboral normalmente durante un periodo de tiempo establecido, permitiendo cubrir todas las obligaciones económicas. (Pasaca, 2009).

FINANCIAMIENTO

“Es cuando una empresa está financiada, cuando ha pedido capital en préstamo a una institución, para de esta forma cubrir cualquiera de sus necesidades económicas”(Baca G. , 2006).

En la actualidad se pueden identificar dos fuentes de financiamiento, y estas son: Internas y Externas.

FUENTE INTERNA

Es la que está conformada por la aportación económica los socios u accionistas del proyecto de inversión.

FUENTE EXTERNA

Es la que está conformada por el aporte económico proveniente de créditos en entidades financieras de carácter público o privado.

PRESUPUESTOS

Determina en forma anticipada la cantidad de dinero que se va a requerir para hacer frente a las necesidades financieras del proyecto.

ESTADOS FINANCIEROS

Los Estados Financieros se elaboran al finalizar un periodo contable, con el objeto de proporcionar información sobre la situación económica y financiera de

la empresa. Los principales estados financieros son el balance general, el estado de resultados y el flujo de caja.

BALANCE GENERAL

Es un estado financiero que se elabora al finalizar el periodo contable, para determinar la situación económica de la empresa en una fecha determinada.

ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

También llamado Estado de Resultados, es el encargado de exponer cómo la empresa llegó a un resultado final en un periodo contable, es decir, si la empresa ha generado pérdidas o ganancias.

PUNTO DE EQUILIBRIO

“Se define como el punto económico en que una empresa u organización no genera ni utilidades ni pérdidas, esto se da cuando se cubre los costos u obligaciones.

Es el nivel de producción en el que son exactamente iguales los beneficios por ventas a la suma de los costos fijos y los variables” (Baca G. , 2006).

FLUJO DE CAJA

Se elabora al término del periodo contable, para conocer la liquidez o solvencia de la empresa.

EVALUACIÓN FINANCIERA

El estudio de la evaluación financiera es la parte fundamental de un proyecto de inversión, ya que permite evaluar y comprobar los resultados obtenidos en el estudio económico, a través de la aplicación de indicadores financieros. Los mismos se detallan a continuación:

VALOR ACTUAL NETO (VAN)

Permite comparar el valor actual de todos los flujos de entrada de efectivo con el valor actual de todos los flujos de salida de efectivo relacionados con un proyecto de inversión. En donde el VAN es el resultado entre la diferencia de todos sus ingresos y egresos.

Fórmula del VAN:

$$\text{V.A.N} = \text{Sumatoria de Flujo neto} - \text{inversión}$$

TASA INTERNA DE RETORNO (TIR)

“La TIR es la tasa que hace que el valor actual de la entrada de fondos sea igual al valor actual de las salidas, es decir, que el valor actual neto del flujo de fondo sea igual a cero. Esta tasa representa el máximo costo (interés) al cual un inversionista podría tomar dinero prestado, repagando con su producción el capital y los intereses sin tener pérdidas”. (Herrera, 1994).

“La TIR, utilizada como criterio para tomar decisiones de aceptación o rechazo de un proyecto se toma como referencia lo siguiente:

- ✓ Si la TIR es mayor que el costo del capital debe aceptarse el proyecto.
- ✓ Si la TIR es igual que el costo del capital es indiferente llevar a cabo el proyecto.
- ✓ Si la TIR es menor que el costo del capital debe rechazarse el proyecto”(Stephen, Randolph, & Bradford, 2006).

Fórmula de la TIR:

$$TIR = Tm + Dt * \left(\frac{VAN_{menor}}{VAN_{menor} - VAN_{mayor}} \right)$$

LA RELACIÓN BENEFICIO COSTO

“Este criterio de análisis permite traer a valor presente la inversión inicial del plan de negocio, comparándola con los costos en que su ejecución se espera incurrir, para determinar si los beneficios están por encima de los costos o viceversa”. (Florez uribe, 2007).

Fórmula B/C:

$$B/C = \text{Ingreso Actualizado Total} / \text{Costo Actualizado Total}$$

EL PERÍODO DE RECUPERACIÓN DEL CAPITAL

Es un indicador financiero que permite saber el tiempo estimado de la recuperación del capital invertido.

Fórmula del PRC:

$$\text{PRC} = \begin{array}{l} \text{Año que supera} \\ \text{la inversión} \end{array} + \frac{\text{Inversión} - \sum \text{primeros flujos}}{\text{Flujo del año que supera la inversión}}$$

EL ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD

Es una herramienta financiera que consiste en determinar hasta qué punto económicamente hablando, la empresa puede soportar la variación de valores tanto en aumento de costos, y disminución de ingresos.

✓ DIFERENCIA DE TIR

$$\text{Dif.Tir.} = \text{Tir proy.} - \text{Nueva Tir}$$

✓ PORCENTAJE DE VARIACIÓN

$$\% \text{ Var.} = (\text{Dif. Tir} / \text{Tir del proy.}) * 100$$

✓ SENSIBILIDAD

$$\text{Sensib.} = \% \text{ Var} / \text{Nueva Tir}$$

5. MATERIALES Y MÉTODOS

MATERIALES

Para la recopilar y almacenar la información del presente proyecto, se utilizaron los siguientes materiales:

Físicos y Tecnológicos

Libros, Revistas.

Computador, USB, Calculadora, Cuaderno, Lápices, Esferos y Borrador.

Virtuales

Buscadores y Navegadores Web

Correo Electrónico

MÉTODOS

A continuación se describe los métodos, técnicas y procedimientos que permitieron viabilizar el desarrollo del presente proyecto de factibilidad.

Método Científico.- Ayudó a lo largo del desarrollo del proyecto de investigación al momento de recopilar información relacionada con el tema, lo cual fue utilizado para explicar científicamente el problema planteado, y finalmente sirvió para la realización del marco referencial, el conceptual y hacer conocer las conclusiones y recomendaciones.

Método Inductivo.- Permitió conocer los posibles potenciales clientes del servicio que se va a brindar, para de esta forma conocer cuáles son sus necesidades, además con este método se determinó la población y muestreo, así mismo ayudó en el desarrollo del estudio de mercado con sus respectivos componentes.

Método Deductivo.- Permitió desarrollar los diferentes estudios como: estudio de mercado, estudio técnico, estudio organizacional y financiero, para poder cumplir los objetivos planteados del proyecto a realizarse.

Método Descriptivo – Analítico.- Sirvió para analizar e interpretar los resultados obtenidos con la aplicación de las encuestas a las familias que necesitan los servicios de ayuda para sus familiares de la tercera edad.

Método Matemático – Estadístico.- Se utilizó para realizar cálculos matemáticos, para determinar la tabulación de los datos recolectados, la aplicación de fórmulas y elaboración del estudio financiero, lo cual permitió conocer que tan factible será el proyecto y los recursos económicos que se necesitaría.

TÉCNICAS

Las técnicas que se aplicaron en el presente trabajo investigativo son:

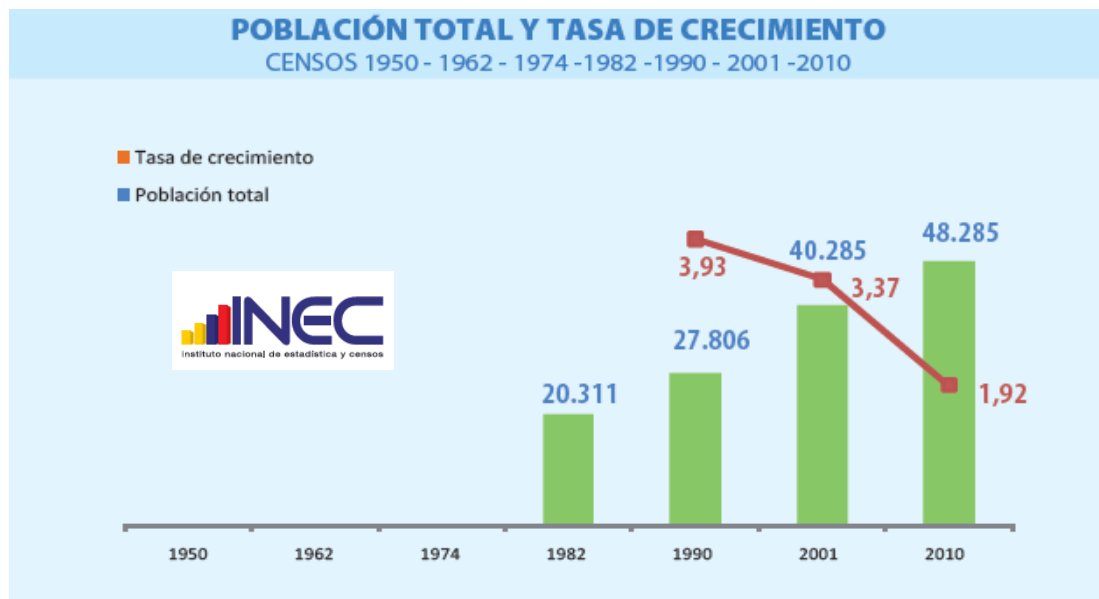
ENCUESTA: Se aplicó a las familias del Cantón Huaquillas, para conocer si existe demanda y que servicios desearían adquirir para sus familiares de la tercera edad.

OBSERVACIÓN DIRECTA

Se empleó esta técnica para indagar información directa en el entorno donde se pretende ofrecer el servicio, y poder conocer las necesidades que realmente presentan las personas de la tercera edad, con el fin de cubrirlas con el proyecto a realizarse.

POBLACIÓN Y MUESTRA

La población a quien fue dirigido el servicio es a la Población del Cantón Huaquillas – Provincia de El Oro, la cual posee una población total de 48.285 (2010), la misma que cuenta con 1,7% de personas de la tercera edad; con una tasa de crecimiento anual de 1,92% .La información y los datos para realizar este proceso se la obtuvo del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) del año 2010. Seguidamente se expone la fórmula de proyección de la población para los 5 años de vida útil.



Fuente: INEC 2010

DATOS GENERALES

Población total INEC	48.285
Tasa de crecimiento anual	0.0192%
Tasa margen de error	5%
Años de vida útil	5 años
Año base	2015

CUADRO N°1

AÑO	POBLACIÓN TOTAL	ADULTO MAYOR (1,7%)
2010	48.285	821
2011	49.212	837
2012	50.157	853
2013	51.120	869
2014	52.101	886
2015	53.101	903
2016	54.121	920
2017	55.160	938
2018	56.220	956
2019	57.299	974
2020	58.399	993

Fuente: INEC censo 2010

Elaborado por: El autor

FÓRMULA DE INCREMENTO - PROYECCIÓN

$$Pf = Po (1+i)^n$$

Donde:

Pf= Año proyectado.

Po= Población inicial.

1= Constante.

i= Tasa de crecimiento de población anual.

n= Número de años.

APLICACIÓN DE LA FÓRMULA

POBLACIÓN TOTAL DE ADULTO MAYOR

$$2011 = 821 (1 + 0.0192)^1 = 837$$

FÓRMULA DE LA MUESTRA

La muestra es una parte de la población con la que realmente se realiza el estudio.

$$M = \frac{N}{1 + N * e^2}$$

Donde:

M= Muestra

N= Población

1= Constante.

e²= Tasa de margen de error.

$$M = \frac{903}{1 + 903 * 0.05^2}$$

$$M = \frac{903}{3} = 301$$

6. RESULTADOS

ENCUESTA APLICADA A LAS FAMILIAS DE LA POBLACIÓN DE ADULTOS MAYORES DEL CANTÓN HUAQUILLAS, PARA DETERMINAR LA DEMANDA.

1. ¿Dentro de su familia existe personas dependientes de la tercera edad?

CUADRO N°2

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	175	58%
NO	126	42%
TOTAL	301	100%

INTERPRETACIÓN: Los resultados de las encuestas da a conocer en esta pregunta que de las 301 familias del Cantón Huaquillas que fueron encuestadas, 175 familias que son el 58% si tienen dentro de su familia personas dependientes de la tercera edad y de las 126 familias que equivale un 42% manifestaron que no tienen un familiar que no puede valerse por sí solo; Además con este interrogante permitirá conocer cuál va ser la demanda potencia, es decir los posibles clientes que podrían hacer uso del servicio. También podemos decir que en la Población Huaquillense la mayoría de las personas de la tercera edad dependen de otra para poder realizar sus actividades diarias.

2. ¿Qué día de la semana se dedica ayudar a su familiar de la tercera edad?

CUADRO N°3

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
LUNES	21	12%
MARTES	18	10%
MIERCOLES	17	10%
JUEVES	21	12%
VIERNES	21	12%
SABADO	35	20%
DOMINGO	42	24%
TOTAL	175	100%

Elaborado por: El Autor

Fuente: Encuestas

INTERPRETACIÓN: Los resultados muestran que 175 familias que son mi demanda potencial, un 24% de las familias se dedican ayudar a su familiar de la tercera edad el día domingo, el 20% el sábado, el 12% el viernes, el 12% el jueves, el 10% el miércoles, el 10% el martes y por ultimo un 12% el lunes; entonces podemos decir que la mayoría de las familias tienen su tiempo libre los fines de semana, y esto se debe a que la mayor parte de la población huaquillense se dedica al comercio.

3. ¿Cuál es la edad de su familiar de la tercera edad?

CUADRO N°4

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
60 – 65	39	22%
66 – 70	30	17%
71 – 75	11	6%
76 – 80	19	11%
81 – 85	38	22%
86 o más	38	22%
TOTAL	175	100%

Elaborado por: El Autor

Fuente: Encuestas

INTERPRETACIÓN:

Los datos obtenidos fueron los siguientes las personas dependientes de la tercera edad del Cantón Huaquillas se encuentran entre 60 y 65 años un 22%, de 66 a 70 años un 17%, de 71 a 75 años un 6%, de 76 a 80 años un 11%, de 81 años a 85 años un 22% y de 86 años para adelante un 22%. Entonces se puede decir que la población Huaquillense cuenta con una buena cantidad de personas que están entrando a esta etapa de adulto mayor y además personas que cuentan con edades mayores a 80 años, que es conocido como la etapa de la cuarta edad, donde se hace referencia a la última fase de la vida de las personas que alcanzan una vejez avanzada.

4. ¿Con quién vive su familiar de la tercera edad?

CUADRO N°5

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SOLO(a)	77	44%
CON UD	98	56%
OTROS	-	-
TOTAL	175	100%

Elaborado por: El Autor

Fuente: Encuestas

INTERPRETACIÓN: Con la aplicación de esta pregunta conoceremos con quien viven las personas de la tercera edad, manifestando un 56% que 98 adultos mayores viven con sus familiares y que 77 de estos adultos con un 44% viven solos; Entonces podemos darnos cuenta que la mayoría de estas personas necesitan de alguien cerca para poder cubrir con las necesidades personales que ellos requieran. Diagnosticando que la empresa a constituirse dentro del cantón presenta una gran opción para que estas personas cuenten con una atención de calidad garantizando su bienestar.

5. ¿Cuánto es el ingreso económico que percibe mensualmente su familia?

CUADRO N°6

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
300 – 600	126	72%
601 – 900	11	6%
901 – 1200	38	22%
1201 – 1500	-	-
1501 – 1800	-	-
1801 – 2100	-	-
2101 – 2400	-	-
2401 o más	-	-
TOTAL	175	100%

Elaborado por: El Autor

Fuente: Encuestas

INTERPRETACIÓN: El objetivo de la siguiente pregunta es conocer los diferentes ingresos que tienen cada familia, entonces manifestaron que de 300 a 600 dólares perciben el 72%, de 601 a 900 un 6%, y finalmente los ingresos mensuales de 901 a 1.200 perciben un 22%; Y respecto a las otras alternativas, podemos darnos cuenta que en la Población Huaquillense existe una economía de nivel medio, información que permite diagnosticar que la situación se da por falta de iniciativa en el desarrollo empresarial el cual tiende a ser bajo, motivos que se da por la dependencia laboral existente en la actualidad.

6. ¿Usted tiene alguna persona fija que se dedique a darle algún tipo de servicio a su familiar de la tercera edad?

CUADRO N°7

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	19	11%
NO	156	89%
TOTAL	175	100%

Elaborado por: El Autor

Fuente: Encuestas

INTERPRETACIÓN: Los resultados de la encuesta en esta pregunta nos indican que 19 que son el 11% si cuentan con una persona fija que se encargue de ayudar a la persona dependiente de la tercera edad y 156 familias con un 89% indican que no cuentan con esa persona; Entonces podemos decir que la mayoría de las familias Huaquillense puede que necesiten de una persona encargada de dar atención personal a este nicho de mercado. Además, con este interrogante permitirá conocer cuál va ser la demanda real, es decir los que actualmente no tienen una persona que se dedica a brindar un servicio de ayuda a los adultos mayores de Cantón Huaquillas.

7. ¿Conoce Ud. Alguna empresa que se dedique a dar servicio de ayuda a domicilio a personas dependientes de la tercera edad?

CUADRO N° 8

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	-	-
NO	156	100%
TOTAL	156	100%

Elaborado por: El Autor

Fuente: Encuestas

INTERPRETACIÓN: En la presente pregunta las 156 familias con un 100% manifestaron que NO conocen una Empresa de Servicio que se encargue a dar servicio de ayuda a domicilio a personas dependientes de la tercera edad del Cantón Huaquillas. Además, con estos resultados se pudo conocer si es que existe o no oferta, es decir una empresa que se encargue de dar el mismo servicio, pero como nos pudimos dar cuenta los encuestados supieron manifestar que no hay competencia en este Cantón; también con estos resultados permitió conocer cuál va ser nuestra demanda insatisfecha.

8. ¿Si se creara una empresa que brinde servicio de ayuda a domicilio a personas dependientes de la tercera edad, que le ofrezca una buena atención personal y además una mejor calidad de vida, Ud. acudiría a este servicio?

CUADRO N° 9

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	156	100%
NO	-	-
TOTAL	156	100%

Elaborado por: El Autor

Fuente: Encuestas

INTERPRETACIÓN: En esta pregunta se segmenta la demanda efectiva, es decir, todas las familias del Cantón Huaquillas que están en condiciones y desean utilizar los servicios de la presente Empresa de ayuda a domicilio para las personas dependientes de la tercera edad, además están conscientes de los beneficios que obtendrán, entonces tenemos como resultado que 156 familias es decir el 100% afirmaron que si acudirían a este servicio, por tanto se segmenta el mercado de forma definitiva pasando a las siguientes preguntas 156 familias encuestadas.

9. ¿Cuántas veces a la semana haría uso del servicio de ayuda para su familiar de la tercera edad?

CUADRO N° 10

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 VEZ SEMANAL	-	-
2 VECES SEMANAL	48	31%
3 VECES SEMANAL	30	19%
4 VECES SEMANAL	20	13%
5 VECES SEMANAL	58	37%
6 VECES SEMANAL	-	-
TODA LA SEMANA	-	-
TOTAL	156	100%

Elaborado por: El Autor

Fuente: Encuestas

INTERPRETACIÓN: En esta parte de los resultados, las familias prefieren hacer uso del servicio 2 veces semanal con un 31%, 3 veces semanal con un 19%, 4 veces semanal con un 13%, y 5 veces semana con un 37%; lo que denotaría que la empresa trabajará de lunes a viernes, dando como resultado que exista una mayor fuente de trabajo y rentabilidad para la Empresa; además siendo las opciones más relevantes 2 y 5 veces semanal.

10.¿Qué características le gustaría que se ofrezca en el servicio de ayuda a domicilio para personas de la tercera edad?

CUADRO N° 11

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DOMESTICA	99	63%
ACOMPANAMIENTO	39	25%
HIGIENE PERSONAL	9	6%
MOVILIDAD	9	6%
TOTAL	156	100%

Elaborado por: El Autor

Fuente: Encuestas

INTERPRETACIÓN: Los resultados obtenidos por los encuestados se tiene que en mayoría un 63% de las familias han respondido que contratarían el servicio doméstico, un 25% les gustaría que se brinde el servicio de acompañamiento, un 6% servicio de higiene personal y un 6% el servicio de movilidad, esto quiere decir que la mayoría de las familias desean para sus adultos mayores como principales servicios los de acompañamiento y doméstica con un porcentaje conjunto del 88%; entonces con este resultado la Empresa debe de fijarse más en brindar estos servicios que las otras 2 alternativas con porcentajes bajos.

11. ¿Cómo le gustaría pagar el servicio prestado?

CUADRO N° 12

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EFFECTIVO	117	75%
TARJETA DE CREDITO	9	6%
TRANSFERENCIA	30	19%
TOTAL	156	100%

Elaborado por: El Autor

Fuente: Encuestas

INTERPRETACIÓN: En la pregunta se confirma que el 75% de las familias Huaquillenses les gustaría cancelar el pago por el servicio en efectivo, con un 6% les gustaría que sea con tarjeta de crédito, y con un 19% se les facilitaría que se realice por medio de una transferencia. Entonces tenemos como resultado que la Empresa va a recibir sus pagos en su mayoría en efectivo, por lo cual es favorable para llevar fácilmente el control de sus ingresos.

12.¿Mediante qué medios de comunicación le gustaría que se haga publicidad de este servicio?

CUADRO N° 13

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
RADIO	69	44%
TELEVISIÓN	59	38%
INTERNET (FB, TW, INSTAGRAM)	19	12%
PERIODICO	-	-
VOLANTES	9	6%
OTROS	-	-
TOTAL	156	100%

Elaborado por: El Autor

Fuente: Encuestas

INTERPRETACIÓN: El motivo de esta pregunta es conocer cuál es el medio de información más óptimo, entonces los encuestados manifestaron con un 44% que la radio la mejor opción como medio de publicidad, la televisión con el 38%, el internet con el 12% y por ultimo un 6% les gustaría que se realice por medio de volantes, estos resultados nos ayudará a conocer cuáles son las mejores opciones donde los clientes podrían escuchar u observar lo que la Empresa está ofreciendo y además las promociones que en un futuro se podrían dar.

13. Si su respuesta fue radio ¿Por cuál le gustaría informarse?

CUADRO N° 14

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIN FRONTERA	10	14%
GENESIS	50	73%
PUNTO CLAVE	-	-
ONDA SUR	9	13%
TOTAL	69	100%

Elaborado por: El Autor

Fuente: Encuestas

INTERPRETACIÓN: De los encuestados se ha obtenido que la Radio Sin Frontera con el 14%, Radio Génesis con el 73%, y Onda Sur con el 13% son las más sintonizadas y opcionadas para aplicar los spots radiales para la Empresa antes mencionada; Además las 3 radios elegidas por los futuros clientes es debido a que estos poseen una alta sintonización y las más conocidas en el Cantón Huaquillas; pero cabe recalcar que la principal radio es la Génesis, ya que posee un mayor porcentaje de aceptación.

HORARIO

CUADRO N° 15

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MAÑANA	62	90%
TARDE	-	
NOCHE	7	10%
TOTAL	69	100%

Elaborado por: El Autor

Fuente: Encuestas

INTERPRETACIÓN: De los resultados obtenidos por los encuestados que prefieren la radio como medio de comunicación, el 90% de las familias manifestaron que en la mañana es recomendable realizar el anuncio y el 10% eligieron en la noche, de aquí se distribuirá los spots en los horarios de mayor sintonía radial.

14. Si su respuesta fue televisión ¿Por cuál le gustaría informarse?

CUADRO N° 16

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ECUAVISA	19	33%
TC	-	
TELEAMAZONAS	-	
TV ORO	40	67%
ORO MAR	-	
OK TV	-	
TOTAL	59	100%

Elaborado por: El Autor

Fuente: Encuestas

INTERPRETACIÓN: El objetivo de la siguiente pregunta es saber cuál sería la mejor opción en televisión para la publicidad, en donde un 67% prefieren ver por el Canal Tv Oro y en Ecuavisa con el 33%; de las alternativas estos fueron los únicos canales que prefieren los clientes, para ello es recomendable colocar las cuñas publicitarias en estos principales medios de comunicación.

HORARIO

CUADRO N° 17

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MAÑANA	12	21%
TARDE	8	13%
NOCHE	39	66%
TOTAL	59	100%

Elaborado por: El Autor

Fuente: Encuestas

INTERPRETACIÓN: De los resultados obtenidos por los encuestados que prefieren la televisión como medio de comunicación, el 21% de las familias manifestaron que en la mañana es recomendable realizar el anuncio publicitario, el 13% prefirieron en la tarde y el 66% eligieron en la noche, entonces como podemos darnos cuenta es más favorable realizar las cuñas publicitarias en la noche, ya que en ese horario las familias se desocupan de sus actividades laborales y tienen el tiempo disponible para poder observar lo que ofrece la Empresa.

7. DISCUSIÓN

7.1 ESTUDIO DE MERCADO

El presente estudio de mercado está analizado sobre la base de la aplicación de las encuestas, las cuales fueron aplicadas a las familias del Cantón Huaquillas para conocer si estas requieren de un servicio de ayuda a domicilio para sus familiares dependientes de la tercera edad, los resultados obtenidos han permitido realizar una segmentación correcta del mercado, basados en necesidades y preferencias respecto a servicios de ayuda a domicilio.

Con los resultados de las encuestas y mediante su tabulación, se puede determinar cuantitativamente la demanda potencial, real y la efectiva en familias, y representada en número de veces anuales que serán adquiridos los servicios, además identificar la oferta actual si existe para llegar a obtener la demanda insatisfecha y al momento de conocer esta demanda podemos satisfacer las necesidades que tienen las familias del Cantón Huaquillas. Es necesaria aclarar que el presente proyecto va a tener 5 años de vida útil por razones de inestabilidad de la economía ecuatoriana.

OBJETIVOS:

- ✓ Realizar una segmentación correcta y sistematizada del mercado.
- ✓ Establecer las características del servicio que se va a ofrecer y además las características de los futuros clientes que van hacer uso del servicio
- ✓ Determinar las diferentes demandas como: la potencial, real y efectiva

- ✓ Determinar la frecuencia del servicio, y así poder obtener el uso per cápita anual.
- ✓ Establecer si existe o no oferta, para poder determinar la demanda insatisfecha del servicio.
- ✓ Establecer las estrategias del marketing (Producto, Precio, Plaza y Publicidad).

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

Los servicios que se pretende ofertar en la implementación del presente proyecto, son los de ayuda a domicilio (doméstica, acompañamiento, higiene personal y movilidad).

En el Cantón Huaquillas, actualmente las personas de la tercera edad acuden a un centro de recreación, donde realizan actividades físicas, baile terapia y más, pero estas actividades que realizan pues es únicamente una vez por semana, mientras tanto los otros días libres no tienen en que ocuparse o entretenerse y peor aún pasan solos sin nadie que les ayude en alguna actividad que deseen realizar, además no existe un centro o empresa que se dedique a brindar servicios de ayuda personal. Ahora con la nueva propuesta se pretende realizar diferentes servicios que ofrece el centro antes mencionado, viendo las necesidades de esta población de la tercera edad, se ve conveniente brindar servicio de atención personal en su domicilio ayudando de esta forma a que se sientan valorados, cuidados, y activos, los mismos que mejoran su calidad de vida. Además evita problemas de alimentación, soledad, aseo, y de traslado,

permitiendo así que los servicios mencionados sean más eficientes para los futuros demandantes del Cantón Huaquillas.

CARACTERÍSTICAS DEL CLIENTE

Los clientes son hombres y mujeres mayores de 60 años, que no puedan valerse por sí solos y además que no tengan una persona fija que se dedique ayudarlos en su actividad diaria, en cuanto a los ingresos económicos los familiares deben de tener un trabajo o que mantengan actividades laborales de forma diaria o por lo menos de lunes a viernes, ya que ellos son los que van a decidir si adquirir o no el servicio que se va a ofrecer

ESTUDIO DE LA DEMANDA

Son todos los bienes y servicios que una población necesita en un determinado periodo. Además, el estudio de la demanda constituye una fase fundamental del estudio de mercado, ya que permite identificar y determinar los diferentes tipos de demandas, como es, la potencial, real y efectiva; esto permitirá segmentar de manera eficiente el mercado de una forma lógica, ordenada y sistematizada, es decir, un proceso de segmentación del mercado que refleje resultados confiables. Además esta información servirá para que los inversionistas decidan si implementar o no la empresa antes mencionada.

DEMANDA POTENCIAL

Es toda población dependiente de sexo masculino y femenino mayores de 60 años que existe en el Cantón Huaquillas, para conocer los demandantes potenciales se aplicó a las familias la pregunta N°1, ***¿Dentro de su familia existe personas dependientes de la tercera edad?*** Obteniéndose que han respondido que **SI** un **58%** de los encuestados. Se obtiene por lo tanto que la población adulta mayor para el año 2015 es de 524. A los siguientes datos se los proyectó para 5 años, conforme se demuestra en el siguiente cuadro.

SEGMENTACIÓN PARA LA DEMANDA POTENCIAL

CUADRO N° 18

AÑO	POBLACIÓN DEL CANTÓN HUAQUILLAS	ADULTO MAYOR (1,7%)	DEMANDA POTENCIAL PROYECTADA (58% Adulto Mayor)
2015	53.101	903	524
2016	54.121	920	534
2017	55.160	938	544
2018	56.220	956	554
2019	57.299	974	565
2020	58.399	993	576

Fuente: Cuadro N° 2 de la tabulación de encuestas.

Elaboración: El Autor

DEMANDA REAL

Partiendo de la demanda potencial obtenida en la segmentación anterior se establece la demanda real considerando la población que realmente no tiene una persona fija que brinde ayuda a sus familiares dependientes de la tercera edad del Cantón Huaquillas, lo cual se aplica la pregunta N° 6, *¿Usted tiene alguna persona fija que se dedique a darle algún tipo de servicio a su familiar de la tercera edad?* Obteniendo como resultado de un 89% de los encuestados que respondieron que no, convirtiéndose en demandantes reales. Se menciona que con esta nueva segmentación al mercado el número de encuestas se vuelven a reducir a 156 únicamente. Seguidamente en el cuadro se detalla la proyección respectiva:

SEGMENTACIÓN PARA LA DEMANDA REAL

CUADRO N° 19

AÑO	POBLACIÓN DEL CANTÓN HUAQUILLAS	ADULTO MAYOR (1,7%)	DEMANDA POTENCIAL PROYECTADA (58% Adulto Mayor)	DEMANDA REAL PROYECTADA (89% Adulto Mayor)
2015	53.101	903	524	466
2016	54.121	920	534	475
2017	55.160	938	544	484
2018	56.220	956	554	493
2019	57.299	974	565	503
2020	58.399	993	576	513

Elaborado por: El Autor

Fuente: Cuadro N°7 de la tabulación de encuestas.

DEMANDA EFECTIVA

Al conocer los resultados de la segmentación anterior es necesario determinar los demandantes efectivos en base a los resultados de las encuestas en lo que tiene que ver a que si las familias del Cantón Huaquillas antes segmentadas van hacer uso del servicio de ayuda a domicilio para sus familiares dependientes de la tercera edad.

Es por eso que se ha planteado la pregunta N° 8, ***¿Si se creara una empresa que brinde servicio de ayuda a domicilio a personas dependientes de la tercera edad, que le ofrezca una buena atención personal y además una mejor calidad de vida, Ud. acudiría a este servicio?*** Obteniendo como resultado de un 100% de los encuestados que respondieron que si acudirían al servicio antes mencionado, además se aclara que luego de esta segmentación quedan 156 encuestas para el resto de preguntas de la tabulación. Seguidamente en el cuadro se detalla la proyección respectiva:

SEGMENTACIÓN PARA LA DEMANDA EFECTIVA

CUADRO N° 20

AÑO	POBLACIÓN DEL CANTÓN HUAQUILLAS	ADULTO MAYOR (1,7%)	DEMANDA POTENCIAL PROYECTA DA (58% Adulto Mayor)	DEMANDA REAL PROYECTA DA (89% Adulto Mayor)	DEMANDA EFECTIVA PROYECTADA (100% Adulto Mayor)
2015	53.101	903	524	466	466
2016	54.121	920	534	475	475
2017	55.160	938	544	484	484
2018	56.220	956	554	493	493
2019	57.299	974	565	503	503
2020	58.399	993	576	513	513

Fuente: Cuadro N° 9 de la tabulación de encuestas.

Elaboración: El Autor

USO PER-CÁPITA ANUAL

Para proceder a realizar el respectivo análisis de la Demanda y la Oferta, es necesario determinar cuántas veces semanal haría uso del servicio de ayuda a domicilio, para ello se aplicó la pregunta N° 9, **¿Cuántas veces a la semana haría uso del servicio de ayuda para su familiar de la tercera edad?** Al obtener estos resultados se procede a multiplicar cada frecuencia por cuantas veces semanal requieren del servicio (alternativas), y por las 52 semanas que existe anualmente, en el siguiente cuadro se detalla esta información:

OBTENCIÓN DEL USO PER-CÁPITA ANUAL

CUADRO N° 21

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	TOTAL DE VECES
1 VEZ SEMANAL	0	0
2 VECES SEMANAL	48	(48*2*52 semanas) = 4.992
3 VECES SEMANAL	30	(30*3*52 semanas) = 4.680
4 VECES SEMANAL	20	(20*4*52 semanas) = 4.160
5 VECES SEMANAL	58	(58*5*52 semanas) = 15.080
6 VECES SEMANAL	0	0
TODA LA SEMANA	0	0
TOTAL	156	28.912

Fuente: Pregunta N° 10 de la tabulación de encuestas.

Elaboración: El Autor

FÓRMULA

$$Uso Per - \acute{C}apita Anual = \frac{Total Anual}{Total f}$$

$$CPA = \frac{28.912}{156}$$

U.P.A = 185 VECES ANUALES

DEMANDA EFECTIVA EN VECES ANUALES

Es indispensable conocer la demanda efectiva interpretada en número de veces, para ello se aplica el siguiente proceso:

CUADRO N° 22

OBTENCIÓN DE LA DEMANDA EFECTIVA EN VECES

AÑO	DEMANDA EFECTIVA PROYECTADA (Adulto Mayor)	USO PER-CÁPITA ANUAL DEL SERVICIO	DEMANDA EFECTIVA (Número de veces)
2016	475	185	87.875
2017	484	185	89.540
2018	493	185	91.205
2019	503	185	93.055
2020	513	185	94.905

Fuente: Cuadro N° 21 de la obtención del uso per-cápita

Elaboración: El Autor

ANÁLISIS DE LA OFERTA

Con el análisis de la oferta se pretende determinar la cantidad de servicio que ofrece la competencia; En este caso en el Cantón Huaquillas no existe una Empresa de Servicio que brinde ayuda a domicilio para las personas dependientes de la tercera edad, pero cabe recalcar que la **pregunta N°6** *¿Usted tiene alguna persona fija que se dedique a darle algún tipo de*

servicio a su familiar de la tercera edad?, vendría a darse como una oferta indirecta, con un porcentaje del 11% de los encuestados, que manifestaron que si poseen dicha persona.

DEMANDA INSATISFECHA

En el presente análisis se pretende determinar la demanda insatisfecha, la misma que se obtiene de restar la Oferta de la Demanda y el resultado nos determina la cantidad del servicio que no ha sido cubierta por los oferentes; Pero en este caso como no existe competencia, tenemos un alto porcentaje de demanda insatisfecha.

CUADRO N° 23

AÑO	DEMANDA EFECTIVA (Número de veces)	OFERTA TOTAL	DEMANDA INSATISFECHA (En veces)
2016	87.875	10.915	76.960
2017	89.540	11.100	78.440
2018	91.205	11.285	79.920
2019	93.055	11.470	81.585
2020	94.905	11.655	83.250

Fuente: Cuadro N° 22 demanda efectiva en veces anuales

Elaboración: El Autor

ANÁLISIS Y ESTRATEGIAS DE MERCADO PARA EL SERVICIO

Es el conjunto de técnicas que va aplicar la empresa para permitir de esta manera que sus servicios lleguen a sus clientes de una manera confiable y eficiente, y así poder mantenerse en el mercado.

También estas estrategias serán aplicada de acuerdo a los resultados que se obtuvieron de las encuestas con respecto al precio, plaza, y publicidad; además es necesario conocer el canal de comercialización que se va a usar.

ANÁLISIS DEL SERVICIO

La empresa de servicio de ayuda a domicilio para personas dependientes de la tercera edad, se enfocará a ofrecer servicios tales como: doméstico, acompañamiento, higiene personal y movilidad; todo esto se logrará con la ayuda de personal idóneo que irá al domicilio de las personas que requieran ayuda de atención personal, y además de una buena administración de la empresa, con personal profesional que lleve las actividades ordenadamente para poder cumplir con los objetivos planteados.

- ✓ Se brindará atención de lunes a viernes, debido a que los futuros clientes manifestaron con un 37% que desearían el servicio 5 veces por semana, por eso se ve conveniente laboral de lunes a viernes con 8 horas diarias.

- ✓ Además la empresa va a contar con un vehículo, el mismo que servirá como beneficio para los clientes, ya que podrán hacer uso del mismo para poder trasladarse de un lugar a otro, y también ayudara a que el personal se pueda movilizar con mayor facilidad y rapidez a los domicilios de las personas dependientes de la tercera edad.

- ✓ Realizando el respectivo análisis del plan de mercadeo sobre la empresa a constituirse en el Cantón Huaquillas se expresa o indica que el nombre o razón social que tendrá la misma será de fácil distinción para que el cliente que va demandar del servicio pueda recordar con facilidad ya que el objetivo primordial es que el nombre de la empresa vaya posicionándose poco a poco en el subconsciente de las familias huaquillenses es por ello que la misma se distinguirá en el mercado con el nombre “**SERVICAL**”, logrando de esta forma que las personas con dependencia puedan contar con un servicio ágil y efectivo enmarcados de esta forma en el plan y análisis sobre el mercado meta.

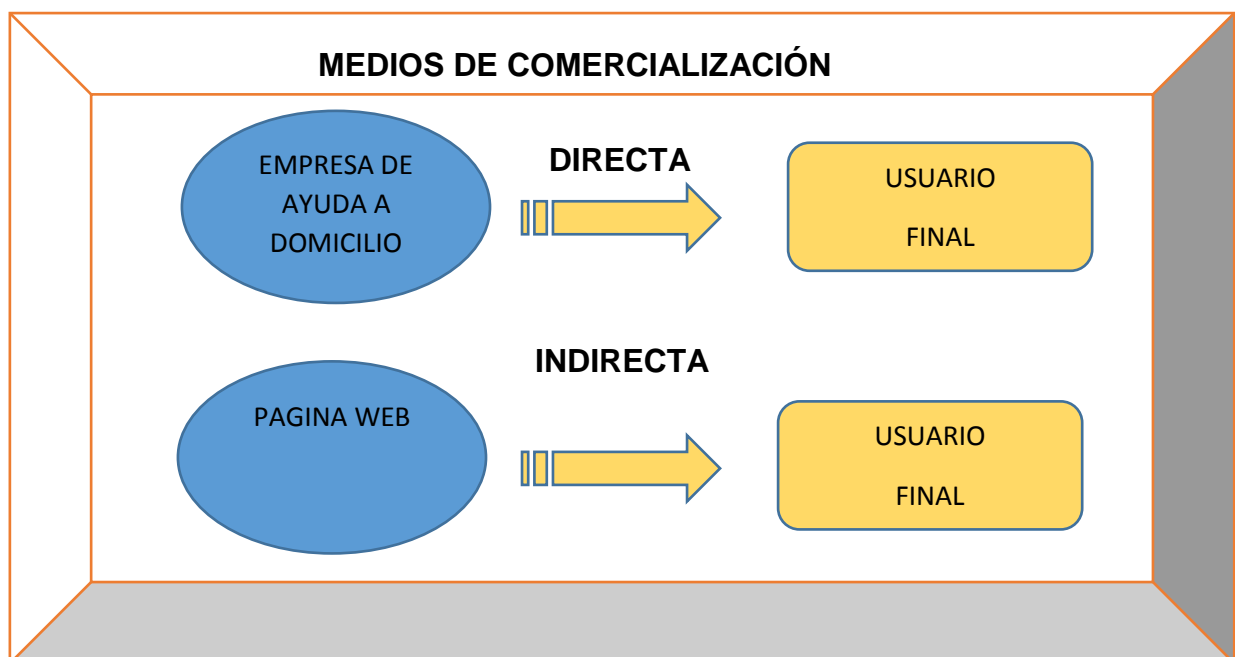
CANAL DE COMERCIALIZACIÓN

La Empresa según los resultados obtenidos es conveniente poner el servicio al alcance de los clientes, por medio de dos canales de distribución: el canal directo y el indirecto.

El canal directo permitirá a los clientes adquirir directamente el personal que va acorde a las necesidades que tengan las personas dependientes de la tercera edad, y esto ayudará a dar una mejor calidad del servicio.

Y por último la empresa tendrá una página web donde los clientes podrán informarse de todos los servicios, beneficios y todo lo referente a la Empresa de ayuda a domicilio; además se estará brindando información y atención al cliente en las diferentes redes sociales como es WhatsApp, Facebook, Twitter e Instagram.

GRÁFICO N° 1



Elaborado: El Autor

ANÁLISIS DEL PRECIO

La Empresa de Servicio de ayuda a domicilio establecerá precios accesibles y acordes a las necesidades de las personas dependientes de la tercera edad del Cantón Huaquillas. Además, el precio de la venta del servicio se establece en el estudio financiero sobre la base de los costos que se den en la prestación del servicio, además marginando el porcentaje de la utilidad que la empresa planifica obtener, sin embargo los precios pueden variar según la economía que este atravesando el País.

ANÁLISIS DE LA PUBLICIDAD

Con respecto a la publicidad de la Empresa, ésta se manejará través de los distintos medios de comunicación preferidos para nuestra Población Huaquillense. Obteniendo como resultado con mayor porcentaje en la radio con un 44% de los encuestados, prefiriendo la radio génesis con un 73%, y en el horario de la mañana con un porcentaje del 90%. Con respecto al medio de comunicación televisiva, los encuestados manifestaron que prefieren TV ORO con un 67%, y en el horario de la noche con un 66%. Además, se creará una página web en donde se detallará todos los servicios que prestará la Empresa de Servicio de ayuda para personas dependientes de la tercera edad del Cantón y de esta manera podrán contratar el servicio u observar los números telefónicos para poder comunicarse directamente.

CUADRO N° 24

PRESUPUESTO PARA PUBLICIDAD EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN

DETALLE	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR MENSUAL
RADIO GENESIS	20 SPOTS (MAÑANA)	6,25	75
TV ORO	10 SPOTS (NOCHE)	25	200
TOTAL		31,25	275

Fuente: Medios de Comunicación del Cantón Huaquillas

Elaboración: El Autor

7.2 ESTUDIO TECNICO

El estudio se lo realiza con el fin de determinar el tamaño adecuado del proyecto, la macro y micro localización, la ingeniería así como flujo gramas de procesos del servicio a ofertar, distribución física y la estructura organizativa, para poder implementar dicho proyecto.

Con el estudio técnico se determinará:

- La ubicación donde se va implementar la empresa, es decir la (Macro y Micro-localización) y además conocer las capacidades que va a tener el proyecto.
- El personal y los materiales que van ser utilizados para la prestación del servicio.
- La distribución física de la planta, con el fin de efectuar correctamente el proyecto.

LOCALIZACIÓN Y TAMAÑO DEL PROYECTO

LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO

La localización de una empresa es indispensable para cumplir los objetivos planteados, además se debe tomar en cuenta una localización que sea recurrida y que cuente con todo lo necesario para poner en marcha las actividades que pretende realizar la empresa de servicio.

MACROLOCALIZACIÓN

El proyecto se encuentra ubicado en el Cantón Huaquillas de la Provincia de El Oro, con una temperatura fluctuante entre los 22 y 28 grados centígrados, limita al Norte y Este: con el Cantón Arenillas. Sur: con la República del Perú. Oeste: con el Archipiélago de Jambelí, cuya superficie del Cantón es de 84.6 Km², y es una ciudad principalmente plana; además se encuentra cerca de la República del Perú.

A continuación, se detalla la posible ubicación para el desarrollo del presente proyecto en el Cantón Huaquillas.

GRÁFICO N° 2 MACROLOCALIZACIÓN EN EL CONTEXTO NACIONAL DE LA PROVINCIA DE “EL ORO”



Elaborado: El Autor

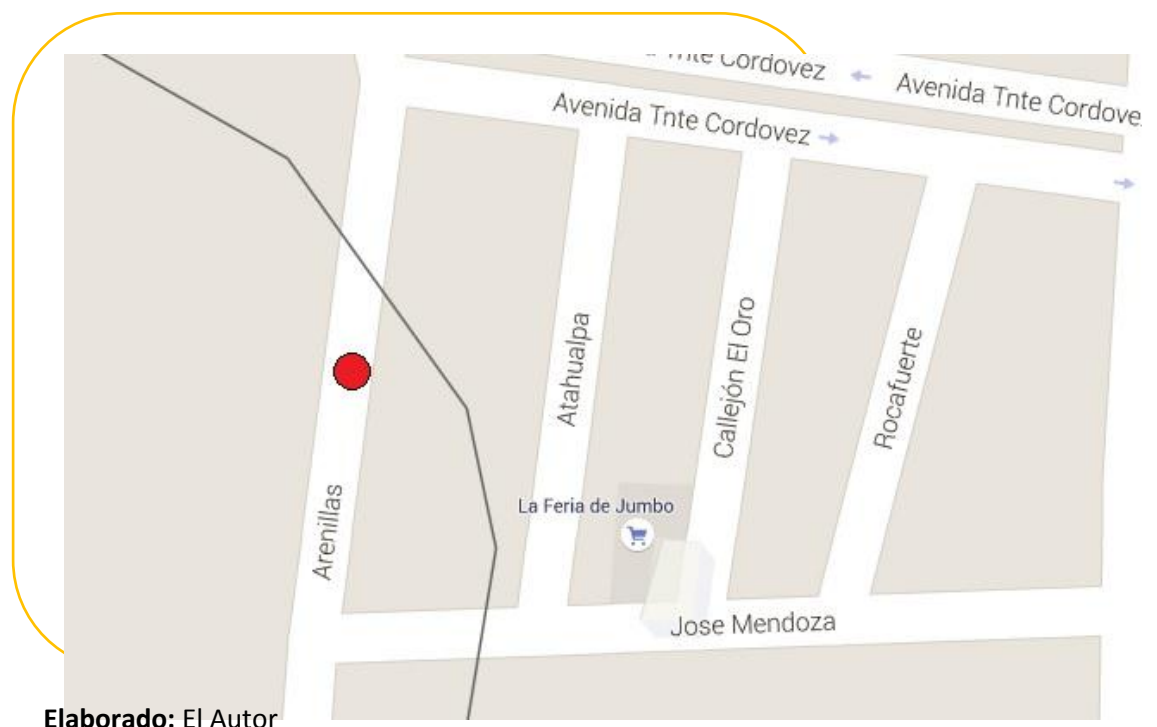
MICROLOCALIZACIÓN

Es el sitio en donde se define específicamente la ubicación de la Empresa y se instalará en la Calle Arenillas y Teniente Cordovez cerca al Puente Internacional.

La Empresa estará ubicada en el centro, con un área aproximada de 6 metros de ancho y 20 metros de fondo, en donde se distribuirá toda la infraestructura adecuada para su operación y su óptimo desempeño de las actividades empresariales.

A continuación se detalla la ubicación en el siguiente mapa:

GRÁFICO N° 3 UBICACIÓN DE LA EMPRESA DE SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO PARA LAS PERSONAS DEPENDIENTES DE LA TERCERA EDAD DEL CANTÓN HUAQUILLAS.



FACTORES DETERMINANTES PARA LA LOCALIZACIÓN

Para la realización del proyecto se considerara los siguientes factores para lograr una planta de atención eficiente:

Disponibilidad de materia Prima.- La materia prima para la empresa son todos los productos que servirán para brindar un buen servicio a las personas de la tercera edad del Cantón Huaquillas.

Transporte.- El acceso que servirá para trasladar al personal de la empresa a los domicilios de las personas de la tercera edad, además movilidad de un lugar a otro de los adultos mayores.

Infraestructura y adecuación del local.- El local donde se ubicará la empresa debe ser amplio y tener las adecuaciones necesarias para la ubicación del personal, materiales y equipos.

Internet.- Este servicio será utilizado en la empresa con el fin de realizar consultas, para tener contacto con las familias que desean el servicio y además para poder colocar publicidad respecto a los servicios que brinda la empresa.

Servicios Generales.- La empresa se ubica en el sector urbano del Cantón Huaquillas y por tanto cuenta con todos los servicios básicos indispensables para el funcionamiento de la misma, esto es: energía eléctrica, agua potable y teléfono.

TAMAÑO DEL PROYECTO

Para determinar el tamaño de la nueva unidad del proyecto se tomara en cuenta varios factores que entre ellos se destaca la disponibilidad de infraestructura, la disponibilidad de materia prima y otros factores que servirán para poder establecer su tamaño:

CAPACIDAD INSTALADA

En la capacidad instalada se medirá la capacidad máxima que se prevé para la futura empresa. Además, la Empresa se implementará en un local propio en el área especificada anteriormente y en la micro-localización, en la cual tendrá implementos necesarios y adecuados para brindar un servicio eficiente a las personas dependientes de la tercera edad.

CONDICIONES:

- 252 días laborables en el año, descontando los 8 días festivos
- Horario de trabajo de Lunes a Viernes de 09h00 a 17h00 (8 horas diarias)
- 24 personas con experiencia en cuidado
- 8 horas en brindar el servicio a domicilio a cada adulto mayor, incluido aproximadamente los 10 minutos que se toma transportarse el personal de la Empresa al domicilio del cliente.

CÁLCULO DE LA CAPACIDAD INSTALADA CON RAZONAMIENTO LÓGICO

Una persona atiende diariamente a un adulto mayor, entonces las 24 personas atienden 24 adultos mayores al día, como son 252 días laborables según el calendario, al multiplicar estas dos últimas variables se tiene como resultado, que se atenderá 6.048 veces anualmente.

C.I = 24 PERSONAS * 252 DIAS = 6.048 VECES ANUALMENTE.

**CUADRO N° 25
CAPACIDAD INSTALADA**

AÑO	DEMANDA INSATISFECHA (Veces)	Capacidad Instalada (Veces)	Porcentaje de Atención
2016	76.960	6.048	7.86%
2017	78.440	6.048	7.71%
2018	79.920	6.048	7.57%
2019	81.585	6.048	7.41%
2020	83.250	6.048	7.26%

Elaborado: El Autor

Fuente: Estudio de Mercado: Cuadro N° 23

El resultado de este cuadro, muestra que la Empresa va contar con una capacidad máxima de atención al cliente al 100% de 6.048 veces anuales.

CAPACIDAD UTILIZADA

La capacidad utilizada se medirá en los mismos ejes de la capacidad instalada, sin embargo la empresa va a iniciar sus actividades con porcentajes menores al 100% en los dos primeros años, debido a que el personal que estará a cargo de brindar el servicio deben primeramente adaptarse al medio donde se van a desempeñar, además conocer los procesos que se van a realizar dentro y fuera de la empresa, y de esta forma al tercer año puedan trabajar al 100%, quedando el cuadro de la siguiente manera:

CUADRO N° 26

CAPACIDAD UTILIZADA

AÑO	CAPACIDAD INSTALADA (Veces)	Porcentaje Utilizado	CAPACIDAD UTILIZADA (Veces)
2016	6.048	90%	5.443
2017	6.048	95%	5.746
2018	6.048	100%	6.048
2019	6.048	100%	6.048
2020	6.048	100%	6.048

Elaborado: El Autor

Fuente: Capacidad Instalada: Cuadro N°25

INGENIERÍA DEL PROYECTO

La ingeniería del proyecto abarca todos aquellos elementos que permite determinar la función de la prestación de servicios en la empresa de ayuda a personas dependientes de la tercera edad. Al mismo tiempo se procede a la selección del proceso del servicio, también se determinara las necesidades de materiales y equipos, así como la disposición de la planta, las necesidades del personal, y los espacios requeridos.

PROCESO DEL SERVICIO

El servicio que se pretende brindar con la creación de una Empresa de Servicio de ayuda a domicilio para las personas dependientes de la tercera edad del Cantón Huaquillas, es cubrir las necesidades que tienen este sector de la población, y funciona de la siguiente manera: el cliente bien se contacta con la empresa vía telefónica o por medio del internet (redes sociales), para adquirir los servicios que desea que la empresa les brinde, de esta forma se toma nota de la fecha y de la dirección del domicilio del cliente o del adulto mayor, y así el personal se dirige a la ubicación para realizar sus actividades correspondientes.

En el caso de que el adulto mayor necesite el servicio de movilidad se acudirá al vehículo que posee la empresa, con el fin de facilitar al cliente el traslado que él requiera, además esto permite que el usuario se sienta cómodo y conforme al servicio antes mencionado. A su vez al terminar el día con las actividades requeridas se efectuará la entrega de la factura por el servicio prestado, además se agradecerá al cliente por acudir al servicio y se le preguntara si se siente conforme con el servicio que se le brindo.

Así mismo se detalla que aparte del servicio de movilidad, también se ofrece el servicio de acompañamiento, de higiene personal y el más requerido por las familias huaquillenses, es el servicio doméstico.

FLUJOGRAMA DE PROCESOS

Consiste en representar simbólicamente paso a paso el proceso de la atención al cliente, cuando el familiar del adulto mayor visite la empresa de servicio de ayuda a domicilio, se utilizará la siguiente simbología:

GRÁFICO Nº 4

FLUJOGRAMA DEL PROCESO DEL SERVICIO

Nº	○	▭	⇒	◇	⬡	▽	PROCEDIMIENTO	DURACION
1	●						Recepción llamada del cliente	1 min
2						●	Ingresa el pedido del servicio a la base de datos	10 min
3						●	Traslado del personal al domicilio del cliente	10 min
4						●	Prestación del servicio para personas con dependencia de la tercera edad	7 h 35 min
5	●						El personal recibe el dinero por haber concluido el servicio prestado	4 min
TOTAL							8 HORAS DESDE CONTACTO CON EL CLIENTE	

Elaborado: El Autor

GRÁFICO N° 5
FICHA DE REGISTRO DEL CLIENTE

EMPRESA "SERVICIAL CIA. LTDA"			
Ruc:		Dirección:	teléfono:
HOJA DE REGISTRO			
NOMBRE DEL RESPONSABLE:			FECHA:
HORA DE ENTRADA:			
HORA DE SALIDA:			
CLIENTE	CARACTERISTICA DEL SERVICIO	FIRMA	OBSERVACIONES
RECIBIDO POR: _____ SUPERVISOR			_____ FIRMA

Elaborado: El Autor

DESCRIPCIÓN DE EQUIPOS

Es necesario indicar que la inversión del proyecto es indispensable para el funcionamiento del servicio que se está ofreciendo, por esta razón se indica las características principales de la misma.

Con relación a los equipos o materiales, son de procedencia nacional e internacional a diferentes precios, dependiendo de la marca y del tipo de equipo o material, encontrando una gran variedad en el mercado.

- ✓ **CELULAR:** Marca Samsung, se lo utilizará como medio de comunicación con los clientes.
- ✓ **TELÉFONOS:** Marca Panasonic, que se la utilizará como medio de comunicación interna (entre departamentos) en la empresa y externa (con los clientes).
- ✓ **COMPUTADORA PORTÁTIL:** DELL Inspiron de 1,7 GHz, 520 Gb de Disco Duro y Memoria de 4 Gb, Sistema Operativo Windows 8 Intel Core i3, y una impresora a tinta, para llevar el registro de los ingresos y egresos de la empresa, y también todo lo referente al cliente.
- ✓ **VEHÍCULO:** Buseta marca HYUNDAI modelo H1 del año 2015, que servirá para el traslado del personal, de los usuarios y de los materiales de la empresa hacia los domicilios de los clientes.
- ✓ **MATERIAL DE ASEO:** Servirá al momento de brindar el servicio doméstico, ya que dentro de este servicio se hará el aseo doméstico, si es que el cliente lo requiere y se utilizarán estos materiales si los usuarios no cuentan con ello.

DISTRIBUCIÓN FÍSICA

Consiste en el correcto ordenamiento de las diferentes áreas que intervienen en la presentación del servicio, en el presente caso el servicio de ayuda, cuenta con: servicio doméstico, acompañamiento, higiene personal y movilidad, cada servicio con su oficina.

El espacio físico que se necesita para la instalación de las oficinas es de 60 metros cuadrados (6 m x 10 m), además para la oficina del gerente y parqueadero es de 60 metros cuadrados (6 m x 10 m), el mismo local que será ubicado en el Cantón Huaquillas, en la Calle Arenillas y Teniente Cordovez, la cual se va a distribuir en la siguiente manera:

ÁREA ADMINISTRATIVA

Entrada 20 m² (1m x 20m)

Oficina Servicio 1 12,5 m² (2,5m x 5m)

Oficina Servicio 2 12,5 m² (2,5m x 5m)

Oficina Servicio 3 12,5 m² (2,5m x 5m)

Oficina Servicio 4 12,5 m² (2,5m x 5m)

Oficina Gerente con Baño 25 m² (2,5m x 10m)

Parqueadero 25 m² (2,5m x 10m)

TOTAL 120 m²

GRÁFICO N° 6
DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTA ADMINISTRATIVA



Elaborado: El Autor

RECURSOS HUMANOS

Los recursos humanos con los que se pretende ofrecer la prestación de servicios en la Empresa de ayuda a domicilio para las personas dependientes del Cantón Huaquillas, tomando en consideración la capacitación de cada uno de ellos, tenemos los siguientes:

- ✓ Un gerente.
- ✓ Una secretaria-contadora.
- ✓ Un chofer
- ✓ 24 Operadores

7.3 ESTUDIO ORGANIZACIONAL

El estudio organizacional establece la estructura administrativa, que garantice el logro de los objetivos y metas de las empresas, así como el marco legal sobre el cual operarán.

OBJETIVOS:

- ✓ Determinar la estructura legal de la empresa para conocer el tipo de compañía a constituirse.
- ✓ Efectuar los organigramas, tanto estructural y funcional; además determinar los niveles jerárquicos de la empresa, y de esta forma conocer las funciones que va a desempeñar cada departamento.
- ✓ Elaborar el manual de funciones para describir el puesto de cada funcionario y las actividades que deben realizar.

Es de relevancia indicar que el estudio organizacional constituye parte fundamental para poder llevar a cabo la creación de una empresa puesto que es un marco legal en el cual se investigan cuáles son los factores que influyen para poder poner en marcha el proyecto, indicando que para poderse constituirse como empresa se debe de cumplir con una serie de requisitos que dispone la ley de Compañías.

Indicando de la misma forma que la ley de compañías en su **Art. 16** manifiesta; **La razón social o la denominación de cada compañía, que deberá ser claramente distinguida de la de cualquiera otra, constituyen una propiedad suya y no puede ser adoptada por ninguna otra compañía.**

De la misma manera expresa en su **Art. 92.-** **“La compañía de responsabilidad limitada es la que se contrae entre tres o más personas, que solamente responden por las obligaciones sociales hasta el monto de sus aportaciones individuales y hacen el comercio bajo una razón social o denominación objetiva, a la que se añadirá, en todo caso, las palabras "Compañía Limitada" o su correspondiente abreviatura”.**

Es por ello que en el proyecto a ponerse en marcha es necesario que se muestre una serie de características específicas y únicas, las cuales deberán estar acorde con los requerimientos propios que demande su realización.

Indicando que el estudio organizacional constituye parte vital ya que permitirá detectar cuáles son los factores es decir los pros y contra que se pueden presentar dentro de la localidad del cantón Huaquillas y de esta manera poder aportar con alternativas de solución a la sociedad.

Así mismo se recalcan que la constitución de la empresa y sobre su razón social esta se enmarcara en lo que dictamine y dispongan las leyes que se encuentren vigentes en el país como:

- ✓ Ley de Compañías.
- ✓ Ley Superintendencia de Compañías.
- ✓ Constitución de la República del Ecuador.
- ✓ Código de trabajo.

PROCESO PARA LEGALIZAR UNA COMPAÑÍA

1. Aprobación del nombre.
2. Tres escrituras (documento habilitante el certificado bancario).
3. Copias de las cédulas de identidad y papeletas de votación de los accionistas o socios.

Esto ingresa con Solicitud con firma de abogado (que contendrá todos estos datos del abogado).

1. Nombres completos.
 2. Número de cédula dirección completa (de oficina).
 3. Número de teléfono (de oficina).
- ✓ Inscripción del representante legal en el registro mercantil.

Requisitos:

- Escritura de constitución de la empresa (mínimo tres copias)
- Pago de la patente municipal
- Exoneración del impuesto del 1 por mil de activos
- Publicación en la prensa del extracto de la escritura de constitución
- Certificado de afiliación a una de las cámaras de la producción.

✓ Patente Municipal.

Requisitos:

- Escritura de constitución de la compañía (original y copia).
- Original y copia de la Resolución de la Superintendencia de Compañías.
- Copias de la cedula de ciudadanía y papeleta de votación actualizada del representante legal.
- Dirección donde funciona la misma.
- ✓ Permiso de cuerpo de Bomberos.

Requisitos:

- Originales y copias del RUC.
- Originales y copias de la factura del extintor (mínimo de 5 lb.), que se colocará el local. El contenido de un extintor de 5 lb. Cubre un área de 25 metros.
- Extractor de olores o campana.
- Instalaciones eléctricas debidamente entubadas.

Este permiso además requiere de los siguientes procedimientos:

- Formulario de inspección en tesorería
- Croquis de prevención adjunto

Luego de realizada la inspección se debe presentar:

- Informe de inspección
- Patente municipal
- ✓ Número patronal del IEES

Los empleadores o patronos tienen obligaciones legales con sus trabajadores y con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social:

Requisitos:

- Copia simple de la escritura de constitución.
- Copias de los nombramientos de Presidente y Gerente debidamente inscritos en el Registro Mercantil.
- Copia del RUC.
- Copia de la cédula de identidad del representante legal.
- Copia de los contratos de trabajo debidamente legalizados en el Ministerio de Trabajo.
- Copia del último pago de agua, luz o teléfono.

- Copia de la Resolución de la Superintendencia de Compañías.

Exteriorizando que la puesta en marcha de la empresa está proyectada para una duración de cinco años de vida útil, una vez concluido este lapso de tiempo los socios en base a lo que manifieste la ley dispondrán si continúan con las operaciones o recurren al cierre de la misma.

ACTA CONSTITUTIVA

El acta constitutiva constituye un documento necesario y obligatorio para la formación legal de la empresa, la misma que debe estar redactada por quienes formaran parte de la organización, es por ello que la misma debe estar firmada por quienes serán sus integrantes, es decir debe tener datos básicos, necesarios y esenciales para que legalmente actúe como un acta constitutiva, ya que mediante esta se conocerá la legalidad que tendrá la empresa.

RAZÓN SOCIAL

Instituye el nombre o razón social sobre el cual la empresa en ejecución será conocida dentro del mercado, el nombre o denominación deberá estar acorde al tipo de empresa que se conformara y coherente a lo que estipule la Ley, la

Compañía será de responsabilidad limitada, el nombre o razón social de la empresa a crearse es “**SERVICAL CIA. LTDA.**”. Así mismo la compañía se astringirá mediante Escritura Pública según la Superintendencia de Compañías, y de la misma forma la compañía para que inicie sus actividades deberá estar inscrita en el REGISTRO MERCANTIL para que sus funciones se desarrollen conforme establece la ley.

ACTA CONSTITUTIVA DE LA “*Empresa de Servicio de ayuda a domicilio para Adultos Mayores “SERVICAL CIA. LTDA.”*”.

En el Cantón Huaquillas, provincia de “El Oro” a los veinte días del mes de Junio de 2015, por propia iniciativa y con el asesoramiento del Dr....., se reúnen personas naturales que gozan de todos los derechos y han decidido asociarse, dentro de una Compañía, con fines de lucro, la que tendrá por objeto la prestación de servicios a los adultos mayores del Cantón Huaquillas, para solicitar la elaboración de la minuta constitutiva que a continuación se detalla:

MINUTA PARA LA CONSTITUCIÓN DE LA COMPAÑÍA *Empresa de Servicio de ayuda a domicilio para Adultos Mayores “SERVICAL CIA. LTDA.”*.

Señor Notario:

Dígnese insertar el Libro de Registro de Compañías la minuta que a continuación detallo:

En el Cantón Huaquillas, Provincia de “El Oro”, comparecieron el Señor Yoder Correa LLanos, portador de la cédula de ciudadanía número 0704624550, de estado civil casado, la señora Zoila Llanos Cevallos, portadora de la cédula de ciudadanía número 0701673576, de estado civil casada y el Señor Mario Luis Encarnación Correa portador de la cédula de ciudadanía número 0705699148, de nacionalidad ecuatorianos, mayores de edad, capaces de contratar, quienes solicitaron se inscriba la minuta de constitución bajo las siguientes cláusulas:

PRIMERO.- CONSTITUCIÓN: Que actuando por sus propios derechos e intereses y bajo su responsabilidad acordaron reunirse para constituir una empresa de servicios de ayuda a domicilio dirigida a las personas adultas mayores del Cantón Huaquillas, que por esta escritura se constituye, y operará bajo la razón social, ***Empresa de Servicio de ayuda a domicilio para adultos mayores “SERVICAL CIA. LTDA.”***. Cuyo domicilio será en el Cantón Huaquillas, Provincia de “El Oro”.

SEGUNDA.- OBJETO SOCIAL: El objeto principal de la empresa será realizar las actividades de: PRESTACIÓN DE SERVICIOS: DOMESTICO, ACOMPAÑAMIENTO, HIGIENE PERSONAL Y MOVILIDAD.

TERCERA.- CAPITAL: El capital social de la empresa es de **\$ 60.000** dólares americanos, dividido en acciones de **\$ 200,00** cada acción, que ha sido pagado

y depositado íntegramente en la cuenta denominada de Integración de Capital No. 3102897204 del Banco de Pichincha por los socios fundadores, conforme al siguiente detalle:

NOMBRE DEL SOCIO	NUMERO ACCIONES	DE VALOR APORTADO	CAPITAL
Yoder Correa Llanos	100	\$ 20.000	
Zoila LLanos Cevallos	100	\$ 20.000	
Mario Luis Encarnación	100	\$ 20.000	
TOTAL	300	\$ 60.000	

CUARTA.- FORMALIDAD: La sociedad llevará un libro de Registro de Socios, inscrito en la Cámara de Comercio de la ciudad de Machala, y en la Súper Intendencia de Compañías de la misma ciudad, en el que se anotarán el nombre, nacionalidad, domicilio, documento de identificación, número de acciones y monto del capital aportado por cada socio, así como los embargos, gravámenes y cesiones que se hubieren efectuado, aun a través de la vía de liquidación o remate.

QUINTA.- ADMINISTRACIÓN: La dirección y administración de la sociedad estarán a cargo de los siguientes órganos: a) La Junta General de Accionistas y/o Socios, b) el Gerente.

La Junta General de socios la integrarán los socios reunidos con el quórum de por lo menos el 80% y bajo las demás condiciones establecidas en este Estatuto.

SEXTA.- FUNCIONES DE LA JUNTA DE SOCIOS: son las siguientes:

Estudiar y aprobar las reformas estatutarias;

Examinar, aprobar o corregir los Balances de fin de ejercicio y las cuentas rendidas por los administradores;

Disponer de las utilidades sociales conforme a lo previsto en la Ley y el presente Estatuto;

Elegir y remover libremente al Gerente, así como fijar la remuneración del último;

Elegir, remover libremente y fijar la remuneración que corresponda a los demás funcionarios de su elección; Conocer y aprobar los informes presentados por el Gerente en las reuniones ordinarias y cuando la misma Junta lo solicite; Constituir las reservas que deba hacer la sociedad y demostrar su inversión proVISIÓNal; Resolver lo relativo a la cesión de cuotas, así como la admisión de nuevos socios; Decidir sobre el registro y exclusión de socios; Ordenar las acciones que correspondan contra los administradores de los bienes sociales y el representante legal o contra cualquier otra persona que no hubiere cumplido sus obligaciones u ocasionado daños y perjuicios a la sociedad; Autorizar la

solicitud de celebración de convenio provisorio facultativo; Constituir apoderados extrajudiciales, precisándoles sus facultades; y Las demás que le asigne la Ley y este Estatuto.

SÉPTIMA: DEL GERENTE.- Será el representante legal de la sociedad; además tendrá facultades para ejecutar los actos y contratos acordes con la naturaleza de su encargo y que se relacionen directamente con el giro ordinario de los negocios sociales. En especial, cumplirá las siguientes funciones:

- a) Uso de la firma o razón social;
- b) Designar al secretario de la compañía, que será también secretario de la Junta General de Socios.
- c) Designar los demás empleados que requiera para el normal funcionamiento de la empresa y fijarles su remuneración, excepto cuando se trate de aquellos que por Ley o por el presente Estatuto deban ser designados por la Junta General de Accionistas.
- d) Corresponde al Secretario llevar los libros de Registro de Socios y de Actas de la Junta General y tendrá además, las funciones adicionales que le encomiende la misma Junta y el Gerente.
- e) Presentar un informe de su gestión a la Junta General de socios en las reuniones ordinarias y efectuar un análisis del Balance General de fin de ejercicio con un proyecto de sugerencias para la distribución de utilidades;

f) Convocar previa disposición de la Junta General de Socios a reuniones ordinarias y extraordinarias;

g) Cumplir y hacer cumplir las políticas y disposiciones de la Junta General y del Presidente de la Compañía.

h) Firmar los desembolsos de dinero hasta \$ 5.000,00 dólares americanos y cuando excedan de este valor solicitará autorización a la Junta General de Accionistas.

OCTAVA.- RESERVA LEGAL.- La sociedad formará una reserva legal con el diez por ciento (10%) de las utilidades líquidas de cada ejercicio, hasta completar el cincuenta por ciento (50%) del capital social. En caso de que este último porcentaje disminuyere por cualquier causa, la sociedad deberá seguir aplicando el mismo diez por ciento (10%) de las utilidades líquidas de los ejercicios siguientes hasta cuando la reserva legal alcance nuevamente el límite fijado.

La Junta General de Socios podrá constituir reservas ocasionales, siempre que tengan una destinación específica y estén debidamente justificadas. Antes de formar cualquier reserva, se harán las apropiaciones necesarias para atender el pago de impuestos. Hechas las deducciones por este concepto y las reservas que acuerde la Junta General de Socios, incluida la reserva legal, el remanente de las utilidades líquidas se repartirá entre los socios en proporción al Capital aportado.

NOVENA: CORTE DE CUENTAS.- Anualmente, el 31 de diciembre, se cortarán las cuentas y se hará el Inventario y el Balance General de fin de ejercicio que, junto con el respectivo Estado de Pérdidas y Ganancias, el informe del Gerente y un proyecto de distribución de utilidades, se pondrá a consideración de la Junta General de Socios para su aprobación.

DÉCIMA: TÉRMINO: La sociedad durará por el término de cincuenta años (50 años), contados desde la fecha de inscripción de la presente escritura y se disolverá por las siguientes causas:

- a) Por vencimiento del término de su duración. Si antes no fuere prorrogado válidamente;
- b) Por la imposibilidad de desarrollar la empresa social, por la terminación de la misma o por la extinción de la cosa o cosas cuyo motivo constituye su objeto;
- c) Por incremento del número de socios a más de veinticinco (25);
- d) Por la iniciación del trámite de liquidación obligatoria de la sociedad;
- e) Por decisión de la Junta General de Socios, adoptada conforme a las disposiciones para las reformas estatutarias y a las prescripciones de Ley;
- f) Por decisión de la autoridad competente en los casos expresamente previstos en la Ley;

g) Cuando las pérdidas reduzcan el capital por debajo del cincuenta por ciento (50%)

h) La sociedad continuará (salvo estipulación en contrario) con los herederos del socio difunto en la forma como lo prescribe la Ley; y,

i) Por las demás causales señaladas en la Ley.

Disuelta la sociedad, se procederá de inmediato a su liquidación, en la forma legal prevista. El nombre de la sociedad (o su razón social, según el caso), una vez disuelta, se adicionará con la expresión “en liquidación”. Su omisión hará incurrir a los encargados de adelantar el proceso liquidatorio en las responsabilidades establecidas en la Ley.

DÉCIMA PRIMERA: - LIQUIDACIÓN - La liquidación del Patrimonio Social se hará a través de un liquidador y/o su suplente, nombrado por la Junta General de Socios. El nombramiento se inscribirá en el Registro Mercantil. Si la Junta no nombra liquidador o liquidadores, la liquidación la hará la persona que figure inscrita como representante legal de la sociedad en el Registro Mercantil y será su suplente quien figure como tal en el mismo registro. No obstante, podrá hacerse la liquidación por los mismos socios, si así lo acuerdan ellos unánimemente. Quien administre bienes de la sociedad y sea designado liquidador no podrá ejercer el cargo sin que previamente se aprueben las cuentas de su gestión por la Junta General de Socios. Por tanto, si transcurridos treinta (30) días hábiles desde la fecha en que se designó

liquidador, no se hubieren aprobado las mencionadas cuentas, se procederá a nombrar nuevo liquidador. El liquidador informará a los acreedores sociales del estado de liquidación en que se encuentra la sociedad, una vez disuelta, mediante aviso que se publicará en un periódico de mayor circulación en el lugar del domicilio social y que se fijará en lugar visible de las oficinas y establecimientos de comercio del Cantón Huaquillas.

Durante el período de liquidación la Junta General de socios se reunirá en las fechas indicadas en los Estatutos para las sesiones ordinarias y, así mismo, cuando sea convocada por los liquidadores (y por el revisor fiscal si lo hubiere). Mientras no se haya cancelado el pasivo externo de la sociedad, no podrá distribuirse suma alguna a los socios, pero podrá distribuirse entre ellos la parte de los activos que exceda el doble del pasivo inventariado y no cancelado al momento de hacerse la distribución.

El pago de las obligaciones sociales se hará observando las disposiciones legales sobre preferencia de créditos. Cuando haya obligaciones condicionales se hará una reserva adecuada en poder de los liquidadores para atender dichas obligaciones si llegaren a hacerse exigibles, y se distribuirá entre los socios, en caso contrario.

Pagado el pasivo externo de la sociedad se distribuirá el remanente de los activos sociales entre los socios a prorrata de sus aportes. La distribución se hará constar en acta en que se exprese el nombre de los socios, el valor de sus

correspondientes cuotas y la suma de dinero o los bienes que reciba cada uno a título de liquidación.

DÉCIMA SEGUNDA: - ARBITRAJE- Toda diferencia o controversia relativa a este contrato y a su ejecución y liquidación, se resolverá por un tribunal de arbitraje designado por la Oficina de Sorteos de la Corte Suprema de Justicia de Machala, Provincia de El Oro, mediante sorteo entre los árbitros inscritos en las listas que llevan dicha Corte.

Para constancia de lo actuado firman en unidad de acto, los involucrados.

f) Abogado: _____

f) Socios: _____

f) El Notario: _____

GRÁFICO Nº 7

LOGOTIPO EMPRESARIAL



Elaborado por: El Autor

Las siglas del nombre o razón social se deben a **SERVI** porque se brindara un servicio de eficiencia y eficacia para las personas dependientes de la tercera edad conllevando a que los mismos estén a gusto con el servicio a ofertar y **CAL** porque será de calidad ya que lo que busca la empresa es la satisfacción total de los clientes que hagan uso del servicio.

GRÁFICO Nº 8

SLOGAN

**QUIEN HACE SUFRIR AL PROJIMO SE PERJUDICA A SI MISMO.
QUIEN AYUDA A LOS DEMAS SE AYUDA A SI MISMO.**

Elaborado por: El Autor

TIPO DE EMPRESA

TIPO DE COMPAÑIA

Compañía de Responsabilidad Limitada.

NÚMERO DE SOCIOS

Tres o más socios.

CAPITAL MÍNIMO

\$ 400,00

RAZÓN SOCIAL

Razón social o denominación objetiva, a la que se añadirá, en todo caso, las palabras "Compañía Limitada" o su correspondiente abreviatura.

NOMBRE, NACIONALIDAD, DOMICILIO Y APORTE DE CAPITAL DE LOS SOCIOS

Ecuatorianos, con domicilio en el Cantón Huaquillas y, cada uno con un aporte de capital de \$ 20.000.

YODER FERNANDO CORREA LLANOS C.I. 0704624550

ZOILA SOLEDAD LLANOS CEVALLOS C.I. 0701673576

MARIO LUIS ENCARNACION CORREA C.I. 0705699148

OBJETO DE LA EMPRESA

La empresa “**SERVICAL CIA. LTDA.**” tiene como objetivo fundamental la prestación de servicios el cual sea de calidad, eficiencia y eficacia enmarcada en el bienestar de la ciudadanía huaquillense para su salud, pensando en aportar al crecimiento del Cantón en mención.

NACIONALIDAD

La compañía a conformarse en el mercado será de nacionalidad ecuatoriana ya que aquella estará enmarcada a las leyes que hoy por hoy se encuentran vigentes en el Ecuador.

TIEMPO DE DURACIÓN

La duración que tendrá la empresa será de cinco años de vida útil, matizando que este tiempo correrá una vez que la empresa esté inscrita legalmente dentro del Registro Mercantil, una vez concluido el tiempo para la cual fue creada su socio o socios dispondrán si continúan operando en el mercado o dispondrán el cierre de la misma.

MISIÓN

Brindar un servicio de calidad para las personas dependientes de la tercera edad ofreciendo una asistencia que este enmarcado en buscar su bienestar, satisfacción, alegría, motivación; orientados en el respeto a los adultos mayores ya que ellos forman parte importante y esencial de nuestra sociedad.

VISIÓN

Al pasar de los años llegar a ser una empresa que brinde o ponga a disposición un servicio de calidad, eficiencia, eficacia, efectividad y de acogida para la los adultos mayores del Cantón Huaquillas.

VALORES INSTITUCIONALES

Respeto: Representa uno de los valores más importantes, puesto que mediante este se lograra que las actividades en cada departamento se lleven en clima favorable.

Honestidad: Se fundamenta en el equipo de trabajo, ya que los mismos deben saber cuáles son los objetivos que la empresa busca alcanzar; mediante este valor que es de importancia logra que los propósitos empresariales vayan siempre por el camino de justicia y lealtad.

Ética: Este valor constituye la moral del equipo de trabajo pues los mismos deben de orientarse siempre en buscar el bien para la empresa, además la ética permite que como seres humanos nos desempeñemos en un ambiente de confiabilidad y armonía, para poder lograr establecer Estrategias que vayan orientadas en buscar el beneficio institucional.

Trabajo en equipo: Elemento vital dentro de los departamentos que conforman la empresa, pues el mismo implica de mucha responsabilidad, eficiencia, eficacia y esmero, el trabajo en equipo permite conocer cada uno de las destrezas que poseen los trabajadores para su óptimo desempeño.

Vocación de servicio.- Servir a los demás y ser solidarios con sus problemas, buscando el desprendimiento, entrega, altruismo y una mejor calidad de vida para todos.

PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

- ✓ Voluntad de servicio
- ✓ Compromiso
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Disciplina Laboral
- ✓ Calidad total

Estructura Empresarial

Para la Empresa de Servicio de ayuda a domicilio para adultos mayores **“SERVICAL CIA. LTDA.”**, pueda tener un ambiente laboral estable y acorde al giro del negocio, se debe definir una estructura organizacional que permita asignar funciones y establecer responsabilidades a cada uno de los trabajadores de la Empresa, esto conllevará a contar con el mejor recurso humano en cada una de las áreas descritas.

Niveles Jerárquicos de Autoridad

La Empresa de Servicio de ayuda a domicilio para adultos mayores **“SERVICAL CIA. LTDA.”**, debe contar con niveles de autoridad claramente definidos para el giro de negocio, por lo que contará con los siguientes niveles:

✓ **Nivel Legislativo**

Es el máximo nivel de dirección de la empresa, son los que dictan las políticas y los reglamentos bajo los cuales operará, está conformado por los dueños de la empresa, los cuales tomarán el nombre de la Junta General de Socios.

✓ **Nivel Ejecutivo**

Este nivel estará conformado por el Gerente General, se encargará principalmente de establecer directrices para que se dé fiel cumplimiento a las operaciones y además un adecuado funcionamiento.

✓ **Nivel Asesor**

Este nivel estará conformado por el Asesor Jurídico; este nivel no estará bajo relación de dependencia, pero se contará con el mismo para cuestiones legales de la Empresa.

✓ **Nivel de Apoyo**

Este nivel lo conformarán todos los puestos de trabajo que tienen relación directa con las actividades administrativas de la empresa, en este caso el principal apoyo que se tendrá es por parte de la Secretaria – Contadora, ya que ella tendrá la función de apoyar al gerente, puesto que se encargara de llevar a cabo la tramitología en lo referente a la Empresa.

✓ Nivel Operativo

Este nivel estará conformado por todos aquellos puestos que se involucran directamente a lo que se refiere a la prestación del servicio, es decir todos los operarios que irán al domicilio de los clientes a brindar el servicio correspondiente.

ORGANIGRAMAS

Los organigramas consisten en representar gráficamente la estructura organizacional de la empresa, permitiendo a simple vista conocer sus niveles jerárquicos, los cargos existentes y las funciones principales a desempeñar en cada uno de los puestos de trabajo.

Para determinar la estructura organizacional de la Empresa de Servicio de ayuda a domicilio para adultos mayores “**SERVICAL CIA. LTDA.**”, se creará los siguientes organigramas:

Organigrama Estructural (Gráfico 9)

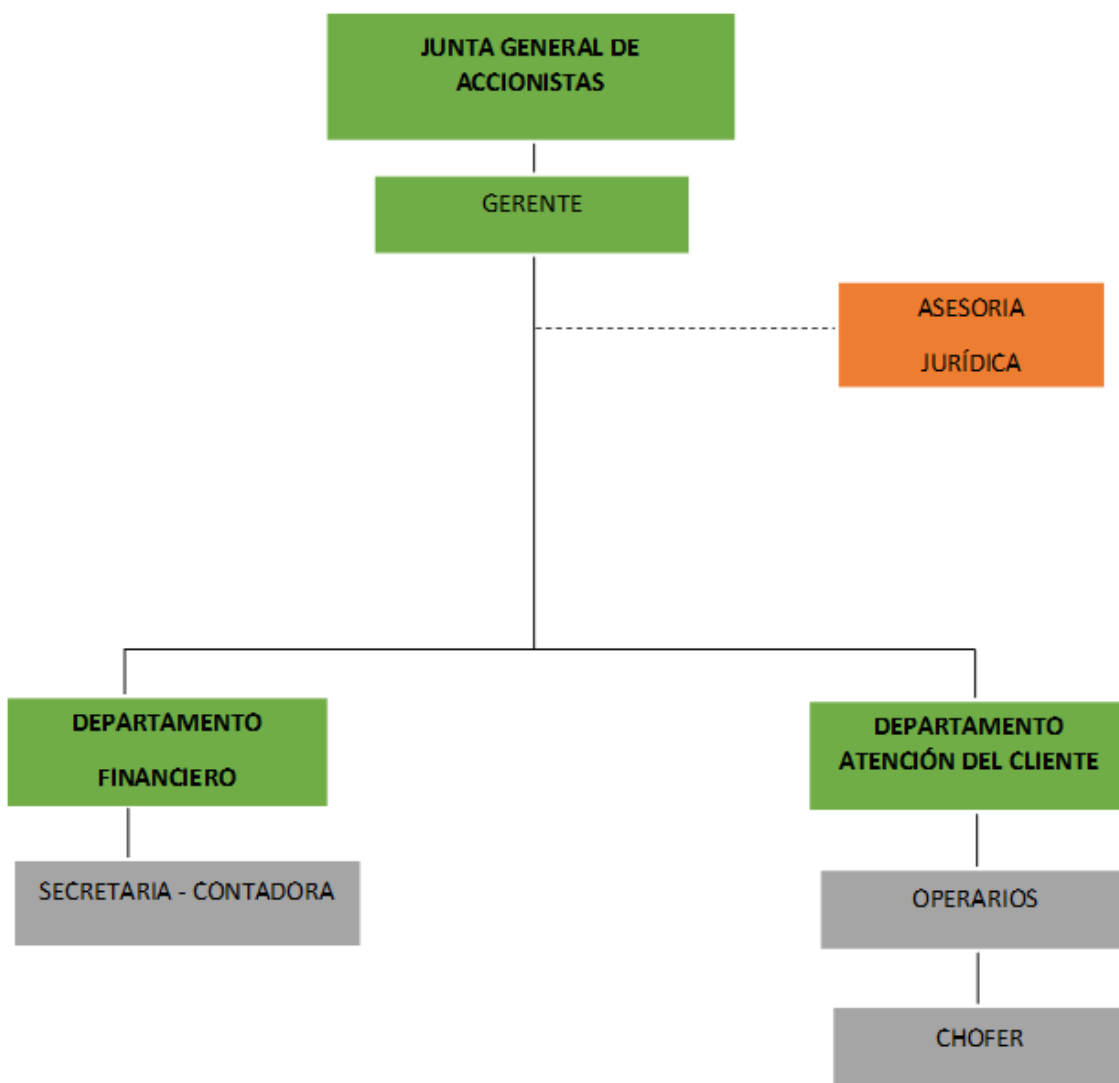
Se indica los cargos que conforman los diferentes niveles jerárquicos de la Empresa de Servicio de ayuda a domicilio para adultos mayores “**SERVICAL CIA. LTDA.**”.

Organigrama Funcional (Gráfico 10)

Se indica el cargo y un resumen de las responsabilidades contenidas.

GRÁFICO N° 9

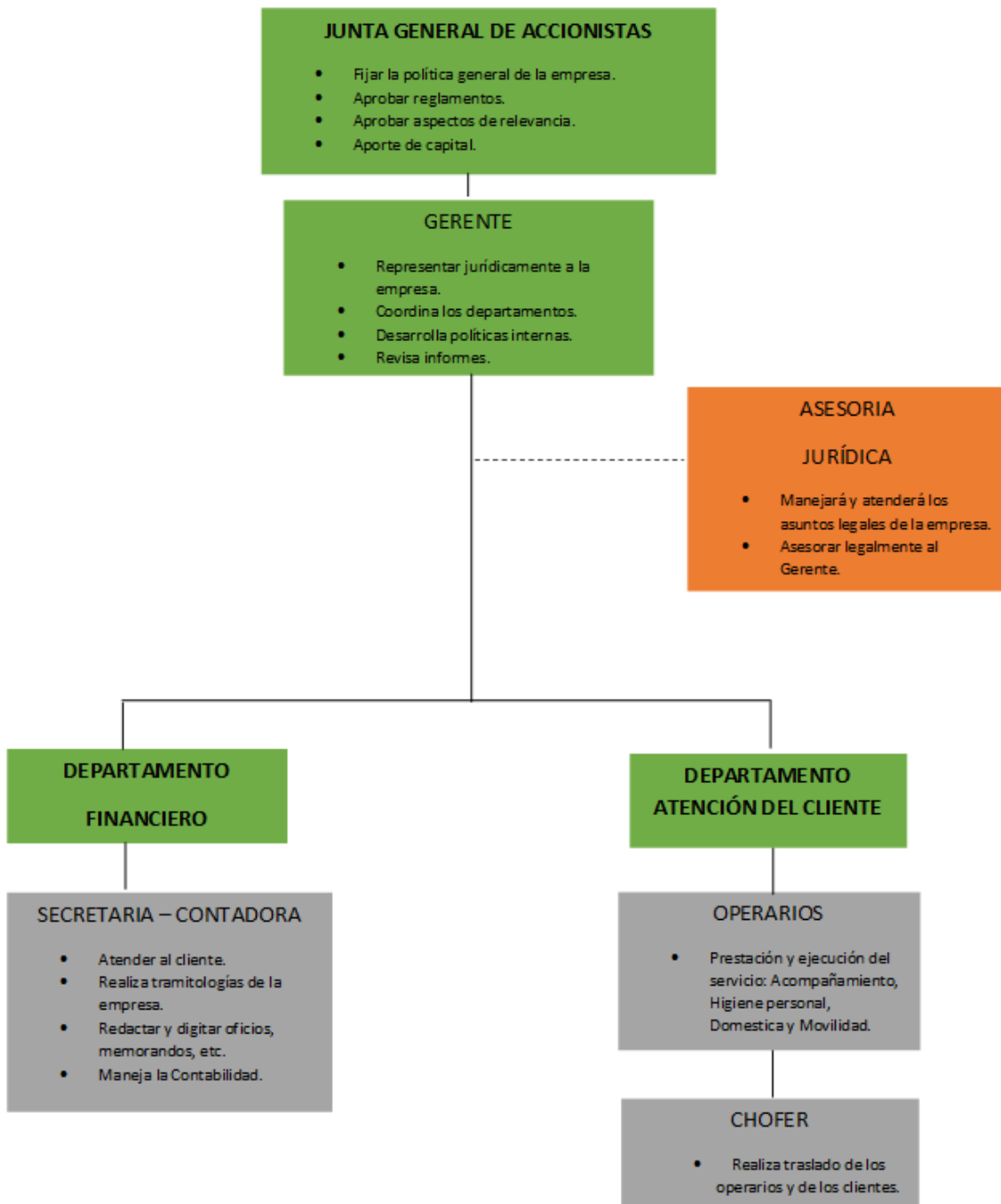
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA EMPRESA DE SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO PARA ADULTOS MAYORES “SERVICIAL CIA. LTD”



Elaborado por: El Autor

GRÁFICO N° 10

ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA EMPRESA DE SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO PARA ADULTOS MAYORES “SERVICIAL CIA. LTDA”



Elaborado por: El Autor

MANUAL DE FUNCIONES

El manual de funciones es indispensable para poder diagnosticar, evidenciar cuales son las funciones y responsabilidades existentes en cada área o departamento que tendrá la empresa “**SERVICAL CIA. LTDA.**”, puestos que estos manuales servirán de ayuda para poder conocer el perfil más apto entre los futuros postulantes a los puestos vacantes.

Por consiguiente se considera oportuno detallar el manual de funciones que maneja la empresa en los cuales constan las funciones que tendrá cada trabajador/empleo para que se puedan llevar a cabo una correcta de las funciones empresariales.

CÓDIGO: 01	
NOMBRE DEL PUESTO: GERENTE GENERAL	
NIVEL JERARQUICO: EJECUTIVO	
SUPERVISA A: TODO EL PERSONAL	
FUNCIONES DEL GERENTE GENERAL	
<ul style="list-style-type: none">❖ Representar legalmente a la empresa.❖ Coordinar que el resto de los departamentos cumplan con todas las actividades a ellos encomendadas.❖ Desarrollar y dictar políticas internas y normas de conducta para todo el personal.	

- ❖ Establecer directrices para que se dé fiel cumplimiento a las normas institucionales.
- ❖ Revisar los informes que sean proporcionados por parte de la secretaria.
- ❖ Propiciar un ambiente favorable para el correcto desarrollo laboral.

REQUISITOS MÍNIMOS

EDUCACIÓN: SUPERIOR COMPLETA

ESPECIALIZACIÓN: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, INGENIERÍA COMERCIAL, ECONOMÍA, BANCA Y FINANZAS O AFINES.

EXPERIENCIA: DE 1 A 2 AÑOS EN FUNCIONES SIMILARES.

EDAD: DE 28 EN ADELANTE

LUGAR DE TRABAJO: OFICINA

CÓDIGO: 02

NOMBRE DEL PUESTO: SECRETARIA - CONTADORA

NIVEL JERARQUICO: APOYO

REPORTA: GERENTE GENERAL

SUPERVISA A: OPERARIOS Y CHOFER

FUNCIONES DE LA SECRETARIA - CONTADORA

- ❖ Receptar llamadas para poder anotar el pedido del cliente.
- ❖ Sirve de apoyo hacia el gerente puesto que se encargara de llevar acabo la tramitología en lo referente a la empresa.
- ❖ Preparar estados financieros necesarios para poder conocer la posición económica de la empresa.
- ❖ Presentar oportunamente las declaraciones de impuestos ante el SRI.
- ❖ Redactar y digitar oficios, memorandos.
- ❖ Receptar los valores monetarios por concepto del servicio que se brinde.

REQUISITOS MÍNIMOS

EDUCACIÓN: SUPERIOR COMPLETA

ESPECIALIZACIÓN: CONTABILIDAD Y AUDITORIA

EXPERIENCIA: DE 1 A 2 AÑOS EN FUNCIONES SIMILARES.

EDAD: DE 23 EN ADELANTE

LUGAR DE TRABAJO: OFICINA

CÓDIGO: 03

NOMBRE DEL PUESTO: ASESORÍA JURÍDICA

NIVEL JERARQUICO: ASESOR

REPORTA: GERENTE GENERAL

FUNCIONES DEL ASESOR JURÍDICO

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">❖ Representar judicial y extrajudicialmente a la Empresa.❖ Manejará y atenderá los asuntos legales de la empresa.❖ Asesorar legalmente al Gerente. |
|--|

REQUISITOS MÍNIMOS

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">❖ EDUCACIÓN: SUPERIOR COMPLETA❖ ESPECIALIZACIÓN: ABOGADO❖ EXPERIENCIA: DE 2 AÑOS EN FUNCIONES SIMILARES.❖ EDAD: DE 28 EN ADELANTE❖ LUGAR DE TRABAJO: OFICINA |
|---|

CÓDIGO: 04	
-------------------	--

NOMBRE DEL PUESTO: SERVICIO AL CLIENTE

NIVEL JERARQUICO: OPERATIVO

REPORTA: SECRETARIA - CONTADORA
--

FUNCIONES DE LOS OPERARIOS

- ❖ Realizar con eficiencia las actividades que el cliente requiera.
- ❖ Ser cordial, atento y respetuoso con las personas de la tercera edad.
- ❖ Ser responsable en el horario que el cliente requiere del servicio.
- ❖ Planificar las actividades que debe de realizar en el día.
- ❖ Verificar que todos los materiales necesarios estén en perfecto estado.
- ❖ Tener buenas relaciones interpersonales, tanto interna y externas.
- ❖ Mantener su uniforme o vestimenta en las horas de trabajo.

REQUISITOS MÍNIMOS

- ❖ **EDUCACIÓN:** BACHILLER
- ❖ **ESPECIALIZACIÓN:** -
- ❖ **CONOCIMIENTOS ADICIONALES:** EXPERIENCIA EN CUIDADO(ACOMPAÑAMIENTO, DOMESTICO, HIGIENE PERSONAL Y MOVILIDAD)
- ❖ **EXPERIENCIA:** DE 1 AÑO EN FUNCIONES SIMILARES.
- ❖ **EDAD:** DE 18 EN ADELANTE
- ❖ **LUGAR DE TRABAJO:** DOMICILIO DEL CLIENTE

CÓDIGO: 05	
NOMBRE DEL PUESTO: CHOFER	
NIVEL JERARQUICO: OPERATIVO	
REPORTA: SECRETARIA - CONTADORA	
FUNCIONES DE LOS OPERARIOS	
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Cumplir las disposiciones requeridas por los superiores. ❖ Experiencia en manejo. ❖ Traslado del personal y clientes donde ellos requieran. ❖ Responsable en el cuidado y mantenimiento del vehículo. 	
REQUISITOS MÍNIMOS	
<ul style="list-style-type: none"> ❖ EDUCACIÓN: BACHILLER ❖ ESPECIALIZACIÓN: POSEER LICENCIA TIPO "B" ❖ EXPERIENCIA: DE 1 AÑO EN FUNCIONES SIMILARES. ❖ EDAD: DE 18 EN ADELANTE ❖ LUGAR DE TRABAJO: CALLES DEL CANTÓN 	

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DE LA EMPRESA DE SERVICIO
“SERVICAL CIA. LTDA”

La Empresa SERVICAL CIA. LTDA legalmente constituida, con domicilio principal en la ciudad de Huaquillas, en aplicación de lo que dispone el artículo 64 del Código del Trabajo y con el fin de que surta los efectos legales previstos en el numeral 12 del artículo 42; letra a) del artículo 44; y numeral 2º del artículo 172 del mismo Cuerpo de Leyes, aplicará, de forma complementaria a las disposiciones del Código del Trabajo, el siguiente reglamento interno en su matriz y agencias (de existir) a nivel nacional y con el carácter de obligatorio para todos los ejecutivos, empleados y trabajadores de la empresa.

CAPÍTULO I
OBJETO SOCIAL DE LA ORGANIZACIÓN Y OBJETIVO DEL
REGLAMENTO

Art.- 1. **OBJETO GENERAL.-** La Empresa SERVICAL CIA. TLDA tiene como objetivo principal mejorar la calidad de vida de los adultos mayores; objeto que lo realiza acatando estrictamente todas las disposiciones legales vigentes.

Art.- 2. **OBJETO DEL REGLAMENTO.-** El presente Reglamento, complementario a las disposiciones del Código del Trabajo, tiene por objeto clarificar y regular en forma justa los intereses y las relaciones

laborales, existentes entre **SERVICAL CIA. LTDA Y SUS EMPLEADOS O TRABAJADORES**. Estas normas, tienen fuerza obligatoria para ambas partes.

CAPÍTULO II

VIGENCIA, CONOCIMIENTO, DIFUSIÓN, ALCANCE Y AMBITO DE APLICACIÓN

Art.- 3. **VIGENCIA.-** Este reglamento Interno comenzará a regir desde el veinticinco de junio del 2015, fecha en que es aprobado por la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público.

Art.- 4. **CONOCIMIENTO Y DIFUSIÓN.-** La Empresa dará a conocer y difundirá este Reglamento Interno a todos sus trabajadores, para lo cual colocará un ejemplar en un lugar visible de forma permanente dentro de cada una de sus dependencias, cargará el texto en la intranet y entregará un ejemplar del referido Reglamento a cada uno de sus trabajadores. En ningún caso, los trabajadores, argumentarán el desconocimiento de este Reglamento como motivo de su incumplimiento.

Art.- 5. **ORDENES LEGÍTIMAS.-** Con apego a la ley y dentro de las jerarquías establecidas en el organigrama de la Empresa, los trabajadores deben obediencia y respeto a sus superiores, a más de las obligaciones que corresponden a su puesto de trabajo, deberán ceñirse a las instrucciones y disposiciones legítimas, sea verbales o por escrito que reciban de sus jefes inmediatos.

Art.- 6. **ÁMBITO DE APLICACIÓN.-** El presente Reglamento Interno es de aplicación obligatoria para todos los ejecutivos, empleados y trabajadores, que actualmente o a futuro laboren para la Empresa **SERVICAL CIA. LTDA.**

CAPÍTULO III

ORGANIZACIÓN DEL PERSONAL

Art.- 7. Los trabajadores se clasifican de acuerdo con la duración del contrato en:

- **Trabajadores permanentes:** aquellos cuya relación de trabajo tiene el carácter de tiempo indeterminado conforme al contrato individual o colectivo de trabajo.

- **Trabajadores temporales:** aquellos que han sido contratados para la ejecución de trabajos temporales o transitorios, ya sea por obra o por tiempo determinado, considerándose en este caso los contratos como terminados y sin responsabilidad para la empresa, al modificarse o concluir los objetivos que motivaron su celebración.

CAPÍTULO IV DE LOS CONTRATOS

- Art.- 8. **CONTRATO ESCRITO.-** Todo contrato de trabajo se realizará por escrito; y, luego de su suscripción, deberá ser inscrito ante el Inspector de Trabajo, en un plazo máximo de treinta contados a partir de la fecha de suscripción.
- Art.- 9. **PERÍODO DE PRUEBA.-** Con los aspirantes seleccionados que ingresen por primera vez a la Empresa, se suscribirá un contrato de trabajo sujeto a las condiciones y período de prueba máximo fijado por el Código del Trabajo.
- Art.- 10. **TIPOS DE CONTRATO.-** De conformidad con sus necesidades, la Empresa celebrará la modalidad de contrato de trabajo que considere necesaria, considerando aspectos técnicos, administrativos y legales.

CAPÍTULO V

JORNADA DE TRABAJO, ASISTENCIA DEL PERSONAL Y REGISTRO DE ASISTENCIA

Art.- 11. De conformidad con la ley, la jornada de trabajo será de 8 horas diarias y 40 horas semanales a las que deben sujetarse todos los trabajadores de la Empresa, en los centros de trabajo asignados.

Sin embargo, respetando los límites señalados en el Código del Trabajo, las jornadas de labores podrán variar y establecerse de acuerdo con las exigencias del servicio o labor que realice cada trabajador y de conformidad con las necesidades de los clientes y de la Empresa.

Art.- 12. El trabajador que requiera ausentarse de las instalaciones de la empresa durante la jornada de trabajo, deberá solicitar el permiso respectivo de su superior inmediato. La no presentación del permiso al Departamento Financiero, será sancionada como falta leve.

Art.- 13. Si por enfermedad, calamidad doméstica, fuerza mayor o caso fortuito, debidamente justificado, el trabajador no concurre a laborar, en forma obligatoria e inmediata deberá comunicar por escrito el

particular al Departamento Financiero. Superada la causa de su ausencia, deberá presentar los justificativos que corresponda ante el Departamento Financiero o quien hiciere sus veces.

El Departamento Financiero procederá a elaborar el respectivo formulario de ausencias, faltas y permisos, con el fin de proceder a justificar o sancionar de conformidad con la ley y este reglamento

Art.- 14. Las faltas de asistencia y puntualidad de los trabajadores de la compañía serán sancionadas de acuerdo a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.

Art.- 15. Debido a la obligación que tienen los trabajadores de cumplir estrictamente los horarios indicados, es prohibido que se ausenten o suspendan su trabajo sin previo permiso del Jefe Inmediato.

Art.- 16. A la hora exacta de inicio de funciones, el trabajador deberá estar listo con el uniforme adecuado y los artículos de seguridad a su cargo, de ser el caso.

Art.- 17. Las alteraciones del registro de asistencia, constituyen falta grave al presente Reglamento y la serán causal para solicitar la terminación de la relación laboral, previa solicitud de visto bueno de conformidad con la ley.

Art.- 18. No se considerarán trabajos suplementarios los realizados en horas que exceden de la jornada ordinaria, ejecutados por los trabajadores que ejercen funciones de confianza y dirección por así disponerlo el artículo 58 del Código del Trabajo, así como también los trabajos realizados fuera de horario sin autorización del jefe inmediato, por lo que para el pago de horas extras se deberá tener la autorización del jefe inmediato.

Art.- 19. No se entenderá por trabajos suplementarios o extraordinarios los que se realicen para:

- a) Recuperar descansos o permisos dispuestos por el gobierno, o por la Empresa.
- b) Recuperar por las interrupciones del trabajo, de acuerdo al artículo 60 del Código de Trabajo.

Art.- 20. El trabajador que tenga la debida justificación por escrito de su Jefe Inmediato, para ausentarse en el transcurso de su jornada de trabajo, deberá marcar tanto al salir como al ingresar a sus funciones.

CAPÍTULO VI

DE LAS VACACIONES

Art.- 21. De acuerdo al artículo 69 del Código del Trabajo los trabajadores tendrán derecho a gozar anualmente de un período ininterrumpido de quince días de vacaciones, las fechas de las vacaciones serán definidas de común acuerdo entre el jefe y trabajador, en caso de no llegar a un acuerdo el jefe definirá las fechas a tomar.

Art.- 22. Las vacaciones solicitadas por los trabajadores, serán aprobadas por los Jefes inmediatos.

CAPÍTULO VII

TRASLADOS Y GASTOS DE VIAJE

Art.- 23. Todo gasto de viaje dentro y fuera del país que se incurra por traslado, movilización será previamente acordado con el trabajador y aprobado por el Jefe Inmediato y/o su Representante. Para el reembolso deberá presentar las facturas o notas de ventas debidamente legalizadas de acuerdo con las normas tributarias que sustenten el gasto.

Art.- 24. No se cancelará gastos que no sean consecuencia del desempeño de las labores encomendadas al trabajador, o contradigan las políticas de viáticos y viajes establecidas por la empresa.

Art.- 25. La Compañía y el trabajador podrá acordar el traslado temporal a su personal a cualquier sitio del territorio nacional, según lo estime conveniente y según las funciones que el puesto lo requieran con el fin de cumplir los objetivos de la empresa.

CAPITULO VIII

OBLIGACIONES, DERECHOS Y PROHIBICIONES DEL TRABAJADOR

DE LAS OBLIGACIONES

Art.- 26. Además de las obligaciones constantes en el artículo 45 del Código de Trabajo, las determinadas por la ley, las del Contrato de Trabajo, Código de Conducta y este Reglamento, son obligaciones del Trabajador las siguientes:

1. Cumplir las leyes, reglamentos, instructivos, normas y disposiciones vigentes en la Empresa; que no contravengan al presente reglamento y código de conducta.
2. Ejecutar sus labores en los términos determinados en su contrato de trabajo, y en la descripción de funciones de cada posición,

según consta en el Manual de Funciones, desempeñando sus actividades con responsabilidad, esmero y eficiencia;

3. Ejecutar su labor de acuerdo a las instrucciones y normas técnicas que se hubieren impartido; y, cumplir estrictamente con las disposiciones impartidas por la Empresa y/o autoridades competentes, sin que en ningún caso pueda alegarse su incumplimiento por desconocimiento o ignorancia de la labor específica confiada.
4. Observar en forma permanente una conducta armónica, respetuosa, y de consideraciones debidas en sus relaciones con sus compañeros de trabajo, superiores, subalternos, clientes y particulares.
5. Comunicar cualquier cambio de su dirección domiciliaria, teléfono dentro de los cinco primeros días siguientes de tal cambio.
6. Presentarse al trabajo vestido o uniformado, aseado y en aptitud mental y física para el cabal cumplimiento de sus labores. Los trabajadores de oficina y los que deban atender al público, se sujetarán a las disposiciones de uso respectivas.
7. En el caso de desaparición de cualquier herramienta, instrumento o equipo entregado al trabajador por parte de la Empresa, ésta procederá a su reposición a costo del trabajador. Cuando tal hecho se deba a su culpa, negligencia, o mala fe previamente comprobada.

8. En caso de enfermedad, es obligación del trabajador informar lo ocurrido al inmediato superior o representante legal de la compañía, se justificará las faltas, previa comprobación de la enfermedad, mediante el correspondiente certificado médico extendido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, o por un Centro Médico autorizado por la empresa.
9. Guardar absoluta reserva respecto a la información confidencial, secretos técnicos, comerciales, administrativos, e información del cliente sobre asuntos relacionados con su trabajo, y con el giro del negocio de la Empresa. Esta información confidencial o no pública, no debe ser revelada a nadie fuera de la Empresa, incluidos familiares y amigos, en el cual pueda existir conflicto de intereses.
10. Abstenerse de realizar competencia profesional con la Empresa o colaborar para que otros lo hagan, mientras dure la relación laboral.
11. Registrar su ingreso a la empresa en el sistema de control de asistencia, cuando el trabajador esté listo para empezar con sus labores, de igual forma al salir de su jornada de trabajo.
12. Cumplir con puntualidad con las jornadas de trabajo, de acuerdo a los horarios establecidos por la compañía.

- 13.**Una vez terminada la jornada laboral todo el personal deberá mantener bajo llave toda documentación correspondiente a datos confidenciales o reservados de la Empresa.
- 14.**Desplazarse dentro o fuera de la ciudad y del país, de acuerdo con las necesidades, para tal efecto la Empresa reconocerá los gastos de transporte, hospedaje y alimentación en que se incurra, según el Art. 42 numeral 22 del Código del Trabajo.
- 15.**Todos los trabajadores deberán prestar esmerada atención a los clientes de la Empresa, con diligencia y cortesía, contestando en forma comedida las preguntas que le formulen.
- 16.**Mantener los lugares de trabajo en perfecto orden y limpieza, así como los documentos, correspondientes. y todo el material usado para desempeñar su trabajo.
- 17.** Devolver los bienes, materiales y herramientas que recibieren ya sean de propiedad del empleador o sus clientes, cuidar que estos no se pierdan, extravíen o sufran daños.
- 18.**Comunicar a sus superiores de los peligros y daños materiales que amenacen a los bienes e intereses de la Empresa o a la vida de los trabajadores, así mismo deberá comunicar cualquier daño que hicieren sus compañeros, colaborar en los programas de emergencia y otros que requiera la Empresa, independientemente de las funciones que cumpla cada trabajador.

19. Informar inmediatamente a sus superiores, los hechos o circunstancias que causen o puedan causar daño a la Empresa.
20. Facilitar y permitir las inspecciones y controles que efectúe la Compañía por medio de sus representantes, o auditores.
21. Cuidar debidamente el vehículo designado para el cumplimiento de sus labores.
22. Cumplir con la realización y entrega de reportes, informes que solicite la empresa en las fechas establecidas por la misma.

DE LOS DERECHOS

Art.- 27. Serán derechos de los trabajadores:

- a) Percibir la remuneración mensual que se determine para el puesto que desempeñe, los beneficios legales y los beneficios de la Empresa.
- b) Recibir ascensos y/o promociones, con sujeción a los procedimientos respectivos, y de acuerdo con las necesidades y criterios de la Empresa.
- c) Ejercer el derecho a reclamo, siguiendo el orden correspondiente de jerarquía, cuando considere que alguna decisión le puede perjudicar.

- d)** Ser tratado con las debidas consideraciones, no infringiéndoles maltratos de palabra y obra.

DE LAS PROHIBICIONES

Art.- 28. A más de las prohibiciones establecidas en el artículo 46 del Código del Trabajo, que se entienden incorporadas a este Reglamento y Código de Conducta, y las determinadas por otras Leyes, está prohibido al Trabajador:

- a)** Mantener relaciones de tipo personal, comercial o laboral, que conlleven un conflicto de intereses, con las personas naturales o jurídicas que se consideren como competencia o que sean afines al giro de Empresa. El trabajador deberá informar al empleador cuando pueda presentarse este conflicto.
- b)** Exigir o recibir primas, porcentajes o recompensas de cualquier clase, de personas naturales o jurídicas, proveedores, clientes o con quienes la Empresa tenga algún tipo de relación o como retribución por servicios inherentes al desempeño de su puesto.
- c)** Alterar los precios de los productos o servicios que ofrece la Empresa a cambio de recompensas en beneficio personal.
- d)** Alterar la respectiva jornada de trabajo o suspenderla sin sujetarse a la reglamentación respectiva de horarios y turnos designados.

- e)** Encargar a otro trabajador o a terceros personas la realización de sus labores sin previa autorización de su Jefe Inmediato.
- f)** Causar pérdidas, daño o destrucción, de bienes materiales o de herramientas, pertenecientes al empleador o sus clientes, por no haberlos devuelto una vez concluidos los trabajos o por no haber ejercido la debida vigilancia y cuidado mientras se los utilizaba; peor aún producir daño, pérdida, o destrucción intencional, negligencia o mal uso de los bienes, elementos o instrumentos de trabajo.
- g)** Violar el contenido de la correspondencia interna o externa o cualquier otro documento perteneciente a la Empresa, cuando no estuviere debidamente autorizado para ello;
- h)** Destinar tiempo para la utilización inadecuada del internet como bajar archivos, programas, conversaciones chat y en fin uso personal diferente a las actividades específicas de su trabajo.
- i)** Instalar software, con o sin licencia, en las computadoras de la Empresa que no estén debidamente aprobados por la Gerencias o por el Responsable de Sistemas.
- j)** Divulgar información sobre técnicas, método, procedimientos relacionados con la empresa, redacción, diseño de textos, ventas, datos y resultados contables y financieros de la empresa; emitir comentarios con los trabajadores y terceras personas en relación a la situación de la empresa.

- k)** Divulgar información sobre la disponibilidad económica y movimientos que realice la empresa, ningún trabajador de la misma, podrá dar información, excepto el personal de contabilidad que dará información únicamente a sus superiores.
- l)** Queda prohibido para los trabajadores, divulgar la información proporcionada por los clientes a la compañía.
- m)** Todo personal que maneje fondos de la empresa, no podrá disponer de los mismos para otro fin que no sea para el que se le haya entregado. Ello dará lugar a la máxima sanción establecida en este reglamento, que implicará la separación de la Empresa previo visto bueno otorgado por el Inspector del Trabajo competente, sin perjuicio de otras acciones legales a que hubieren lugar.
- n)** Utilizar en actividades particulares los servicios, dinero, bienes, materiales, equipos o vehículos de propiedad de la Empresa o sus clientes, sin estar debidamente autorizados por el jefe respectivo.
- o)** Sacar bienes, vehículos, objetos y materiales propios de la empresa o sus clientes sin la debida autorización por escrito del jefe inmediato.
- p)** Queda terminantemente prohibida la violación de los derechos de autor y de propiedad intelectual de la compañía y de cualquiera de sus clientes o proveedores.
- q)** Ejercitar o promover la discriminación por motivos de raza, etnia, religión, sexo, pensamiento político, etc., al interior de la Empresa.

- r) Sostener altercados verbales y físicos con compañeros, trabajadores y jefes superiores dentro de las instalaciones de la Empresa y en su entorno, así como también hacer escándalo dentro de la empresa.
- s) Propiciar actividades políticas o religiosas dentro de las dependencias de la empresa o en el desempeño de su trabajo.
- t) Presentarse a su lugar de trabajo en evidente estado de embriaguez o bajo los efectos de estupefacientes prohibidos por la Ley.
- u) Ingerir o expender durante la jornada de trabajo, en las oficinas o en los lugares adyacentes de la empresa bebidas alcohólicas, sustancias psicotrópicas y estupefacientes, u otros que alteren el sistema nervioso, así como presentarse a su trabajo bajo los efectos evidentes de dichos productos.
- v) Ingerir alimentos o bebidas en lugares que puedan poner en peligro la calidad del trabajo o las personas.
- w) Fumar en el interior de la empresa.
- x) No cumplir con las medidas sanitarias, higiénicas de prevención y seguridad impartidas por la empresa y negarse a utilizar los aparatos y medios de protección de seguridad proporcionados por la misma, y demás disposiciones del Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional;

- y) Portar cualquier tipo de arma durante su permanencia en la empresa que pueda poner en peligro la vida y seguridad de las personas y equipos con excepción de las personas que tengan autorización de la empresa.
- z) Ingresar televisores y cualesquier otro artefacto que pueda distraer y ocasionar graves daños a la salud y a la calidad del trabajo de la empresa sin la autorización por escrita de sus superiores.

CAPÍTULO IX

DEL RÉGIMEN DISCIPLINARIO

- Art.- 29. A los trabajadores que contravengan las disposiciones legales o reglamentarias de la Empresa se les aplicará las sanciones dispuestas en el Código del Trabajo, Código de Conducta, las del presente reglamento y demás normas aplicables.
- Art.- 30. En los casos de inasistencia o atraso injustificado del trabajador, sin perjuicio de las sanciones administrativas que se le impongan, al trabajador se le descontará la parte proporcional de su remuneración, conforme lo dispuesto en el Código del Trabajo. En el caso que el trabajador se encuentre fuera de la ciudad, y no presente la justificación debida de las labores encomendadas, se procederá a descontar los valores cancelados por viáticos, transporte, etc.

Art.- 31. Atendiendo a la gravedad de la falta cometida por el trabajador, a la reincidencia y de los perjuicios causados a la empresa, se aplicará una de las siguientes sanciones:

- a) Amonestaciones verbales;
- b) Amonestaciones escritas;
- c) Multas, hasta el 10% de la remuneración del trabajador;
- d) Terminación de la relación laboral, previo visto bueno sustanciado de conformidad con la Ley.

DE LAS FALTAS EN GENERAL

DE LAS FALTAS LEVES

Art.- 32. Son además faltas leves:

- a) La reincidencia por más de tres veces en los casos que hayan merecido amonestación verbal dentro del mismo periodo mensual. La reincidencia que se refiere el presente literal será causal para una amonestación escrita.
- b) Excederse sin justificación en el tiempo de permiso concedido.
- c) La negativa del trabajador a utilizar los medios, recursos, materiales y equipos que le suministre la empresa.
- d) Los trabajadores que durante el último periodo mensual de labor, hayan recibido tres amonestaciones escritas.

- e) Los trabajadores que no cumplieren con responsabilidad y esmero las tareas a ellos encomendados.
- f) La negativa de someterse a las inspecciones y controles, así como a los exámenes médicos y chequeos.
- g) Poner en peligro su seguridad y la de sus compañeros. Si la situación de peligro se genere por hechos que son considerados faltas graves, se sancionarán con la separación del trabajador, previo visto bueno.
- h) Disminuir injustificadamente el ritmo de ejecución de su trabajo.
- i) El incumplimiento de cualquier otra obligación o la realización de cualquier otro acto que conforme otras disposiciones de este reglamento sea sancionada con multa y no constituya causal para sanción grave.
- j) Ingresar datos erróneos en la facturación de productos y servicios.
- k) Recibir cheques de pago que no han sido llenados correctamente y que deban ser devueltos al suscriptor, multa de hasta el 10 % de la remuneración.

DE LAS FALTAS GRAVES

Art.- 33. Son Faltas graves:

- a) Estar incurso en una o más de las prohibiciones señaladas en el presente Reglamento, excepto en los casos en que el cometer dichas prohibiciones sea considerada previamente como falta leve por la Empresa, de conformidad con lo prescrito en este instrumento.
- b) Haber proporcionado datos falsos en la documentación presentada para ser contratado por la empresa.
- c) Presentar certificados falsos, médicos o de cualquier naturaleza para justificar su falta o atraso.
- d) Modificar o cambiar los aparatos o dispositivos de protección o retirar los mecanismos preventivos y de seguridad adaptados a las máquinas, sin autorización de sus superiores.
- e) Alterar de cualquier forma los controles de la empresa sean estos de entrada o salida del personal, reportes o indicadores de ventas, cuentas por cobrar, indicadores de procesos de la empresa, etc.
- f) Sustraerse o intentar sustraerse de los talleres, bodegas, locales y oficinas dinero, materiales, materia prima, herramientas, material en proceso, producto terminado, información en medios escritos y/o magnéticos, documentos o cualquier otro bien.
- g) Encubrir la falta de un trabajador.
- h) No informar al superior sobre daños producto de la ejecución de algún trabajo, y ocultar estos trabajos.

- i) Inutilizar o dañar materias primas, útiles, herramientas, máquinas, aparatos, instalaciones, edificios, enseres y documentos de la Empresa o clientes, así como vehículos pertenecientes a clientes.
- j) Revelar a personas extrañas a la Empresa datos reservados, sobre la tecnología, información interna de la empresa, e información del cliente.
- k) Dedicarse a actividades que impliquen competencia a la empresa; al igual que ser socio, accionista o propietario de negocios iguales o relacionados al giro del negocio de empresa, ya sea por sí mismo o interpuesta persona, sin conocimiento y aceptación escrita por parte del Representante Legal.
- l) Los malos tratos de palabra u obra o faltas graves de respeto y consideración a jefes, compañeros, o subordinados, así como también el originar o promover peleas o riñas entre sus compañeros de trabajo;
- m) Causar accidentes graves por negligencia o imprudencia;
- n) Por indisciplina o desobediencia graves al presente Reglamento, instructivos, normas, políticas, código de conducta y demás disposiciones vigentes y/o que la Compañía dicte en el futuro.
- o) Acosar u hostigar psicológica o sexualmente a trabajadores, compañeros o jefes superiores.

- p) Por ineptitud en el desempeño de las funciones para las cuales haya sido contratado, el mismo que se determinará en la evaluación de desempeño.
- q) Manejar inapropiadamente las Políticas de Ventas, promociones, descuentos, reservas, dinero y productos de la empresa para sus clientes; incumplimiento de las metas de ventas establecidas por la Gerencia; así como la información comercial que provenga del mercado.
- r) Los trabajadores que hayan recibido dos o más infracciones, de las infracciones señaladas como leves, dentro del periodo mensual de labor, y que hayan sido merecedores de amonestaciones escritas por tales actos. Sin embargo, si el trabajador tuviese tres amonestaciones escritas dentro de un periodo trimestral de labores, será igualmente sancionado de conformidad con el presente artículo.
- s) Cometer actos que signifiquen abuso de confianza, fraude, hurto, estafa, conflictos de intereses, discriminación, corrupción, acoso o cualquier otro hecho prohibido por la ley, sea respecto de la empresa de los ejecutivos y de cualquier trabajador.
- t) Portar armas durante horas de trabajo cuando su labor no lo requiera.
- u) Paralizar las labores o Incitar la paralización de actividades.

- v) Se considerara falta grave toda sentencia ejecutoriada, dictada por autoridad competente, que condene al trabajador con pena privativa de libertad. Si es un tema de transito es potestad de la empresa, si el trabajador falta más de tres días se puede solicitar visto bueno.

7.4 ESTUDIO FINANCIERO

Es la última etapa de los proyectos de inversión, en donde se conocerá el monto de los recursos económicos necesarios que implica la realización del proyecto previo a su ejecución, así como la determinación del costo total requerido en su periodo de operación.

OBJETIVOS:

- ✓ Determinar las inversiones y financiamiento de la empresa, mediante los activos fijos, diferidos y circulantes; así mismo las opciones del financiamiento que existe en el mercado.
- ✓ Conocer los ingresos del proyecto por medio del análisis de costos, con el fin de determinar costos unitarios del servicio.
- ✓ Elaboración de estados financieros a través de ingresos, costos y gastos, con el fin de conocer si la empresa es rentable.
- ✓ Determinar la factibilidad económica del proyecto por medio de los indicadores financieros (VAN, TIR, B/C, Periodo de Recuperación de Capital y Análisis de Sensibilidad), con el propósito de medir la rentabilidad del proyecto.

INVERSIONES Y FINANCIAMIENTO

INVERSIONES

Es la cantidad monetaria total que se necesita para adquirir o pagar los bienes tangibles e intangibles, los mismos que permitirán poner en marcha la empresa de servicio de ayuda a domicilio para adultos mayores “**SERVICAL**”. Para determinar la inversión inicial se los debe agrupar de acuerdo a la clasificación que pertenezca, es decir de acuerdo a los activos fijos, diferidos o circulantes.

INVERSIONES EN ACTIVOS FIJOS

Son aquellos activos tangibles que no son destinados para ser comercializados, sino para ser utilizados en la empresa, en ese contexto se tiene las siguientes clases de Activos:

- ✓ **Vehículo:** Es el medio de transporte que sirve para transportar la mercadería o el personal que va a brindar el servicio, por ello se ha planificado la compra de una buseta de segunda marca Hyundai, valorada en USD. 24.390,00, y cotizada en Patio tuerca.

- ✓ **Muebles y Enseres:** Sirve para adecuar los diferentes departamentos que va a contener la empresa y además los enseres necesarios para que los empleados puedan desarrollar su trabajo con eficaz y eficiencia, cuyo monto es de USD. 2841,20.

- ✓ **Equipos de Oficina:** Son los equipos necesarios para poder llevar a cabo las actividades operacionales, la misma que está valorada USD. 391,00.

- ✓ **Equipos de Computación:** Está compuesta por equipos de computación que son propiedad de la empresa, las mismas que serán utilizadas para realizar registros y operaciones que va a desempeñar la empresa, cuyo valor es de USD. 1919,99.

Cuadro N° 27

VALOR DE LAS INVERSIONES FIJAS

ESPECIFICACIONES	VALOR TOTAL
Vehículo	24390,00
Muebles y Enseres	2841,20
Equipos de Oficina	391,00
Equipo de Computo	1919,99
TOTAL	29542,19

Elaborado por: El Autor

Fuente: Anexos 3, 4, 5, y 6

ACTIVOS DIFERIDOS

Son aquellos gastos que se realiza anticipadamente, y están constituidos por aquellos desembolsos que se incurrirán en trámites legales y administrativos de conformación de la empresa, y además son amortizables.

- ✓ **Permisos de Funcionamiento:** En el Ministerio de Salud Pública, se realizará un pago de USD. 224,00, por permisos y documentación.
- ✓ **Gastos de Constitución:** Es un gasto que toda la empresa debe realizarlo para establecerse en forma legal, este desembolso para la empresa representa USD. 2.014,19.
- ✓ **Marcas y Patentes:** Son los gastos que se realiza para la identificación de la empresa cuyo monto es de USD. 250,00
- ✓ **Línea Telefónica:** Son los gastos concernientes a pagos por compra de la línea telefónica, cuyo costo es de USD. 67,20.
- ✓ **Adecuaciones del Local:** Constituyen las seguridades, pintura extra y otras adecuaciones necesarias, en el caso de la empresa va a tener un gasto de USD. 600,00 por pago de pintado.

Cuadro N° 28

VALOR DE LOS ACTIVOS DIFERIDOS

ESPECIFICACIÓN	VALOR PARCIAL	VALOR TOTAL
Permisos de Funcionamiento		224,00
Pago Ministerio de Salud Pública	224,00	
Gastos de Constitución		2.014,19
Inscripción en el Registro Mercantil	114,19	
Pago- Minuta Notaria	1.500,00	
Pago Asesoría Jurídica	400,00	
Marcas y Patentes		250,00
Logo tipo Empresarial	250,00	
Estudio del Proyecto		-
Pago Asesor- Implantación	-	
Línea Telefónica		67,20
Pago a CNT	67,20	
Adecuaciones del Local		600,00
Pago de Pintado	600,00	
TOTAL	3.155,39	3.155,39

Elaborado por: El Autor

ACTIVOS CIRCULANTES

Son los recursos necesarios para atender actividades que se va a realizar al inicio de la operación del proyecto, los mismos que se consumirán conforme se realice la actividad operacional.

- ✓ **Mano de Obra Directa:** Es el personal que interviene para brindar los diversos servicios que ofrece la empresa.

- ✓ **Mano de Obra Indirecta:** Es toda mano de obra involucrada en la prestación del servicio, y además no tiene relación directamente con la empresa.

- ✓ **Carga Fabril:** Es todo lo que necesita la empresa para el funcionamiento de la Maquinaria, o para la prestación del servicio.

- ✓ **Gastos de Administración:** Son los gastos que se realizan por concepto de sueldos al personal administrativo, útiles de limpieza, materiales de oficina, etc.

- ✓ **Gastos de Ventas:** Son los gastos que representa sueldo a los vendedores, comisiones por ventas, y publicidad que permitirá al cliente conocer los servicios que la empresa ofrece.

Cuadro N° 29

VALOR DE LAS INVERSIONES CIRCULANTES

ESPECIFICACIÓN	VALOR TOTAL	VALOR MENSUAL
Mano de Obra Directa	135579,17	11298,26
Mano de Obra Indirecta	5649,13	470,76
Carga Fabril	1036,80	86,40
Gastos de Administración	14957,48	1246,46
Gastos de Ventas	7500,00	625,00
TOTAL	164722,58	13726,88

Elaborado por: El Autor

Fuente: Anexos 7, 10, 13, 15, y 20

TOTAL DE INVERSIÓN

Cuadro N° 30

VALOR TOTAL DE LAS INVERSIONES

ESPECIFICACIONES	VALOR TOTAL MENSUAL
Inversión Fija	29542,19
Inversión Diferida	3155,39
Capital de Trabajo	13726,88
TOTAL	46424,46

Elaborado por: El Autor

FINANCIAMIENTO DE LA INVERSIÓN

Tomando en cuenta el valor económico de la Inversión Inicial del Proyecto (USD. 46.424,46), se estima conveniente solo hacer uso de la fuente de financiamiento interna, debido a que es un monto que será cubierto por la aportación de los socios, es por ello que el capital propio a invertir será cubierto al 100%.

Cuadro N° 31

FINANCIAMIENTO

FINANCIAMIENTO	VALOR	%
Fuente Interna	46424,46	100.00
Fuente Externa	0.00	-
TOTAL	46552,41	100.00

Elaborado por: El Autor

ESTRUCTURA DE COSTOS E INGRESOS DEL PROYECTO

En todo proyecto es fundamental conocer cuánto va a costar brindar el servicio y qué ingreso se tendrá, lo que es de vital importancia para la implementación de una empresa.

PRESUPUESTO DE COSTOS

Son todos los gastos que la empresa debe enfrentar durante la prestación del servicio, así para un más específica y amplia explicación se presenta en el siguiente Cuadro para los 5 años de vida útil del proyecto y respetando los parámetros financieros de cálculo para proyectos de inversión.

Cuadro N° 32

PRESUPUESTO DE COSTOS

RUBROS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
COSTO DEL SERVICIO	153356,95	167636,31	173592,98	179767,94	186169,23
COSTO PRIMO	135579,17	149047,53	154517,57	160188,36	166067,28
Mano de Obra Directa	135579,17	149047,53	154517,57	160188,36	166067,28
GASTOS DEL SERVICIO	5649,13	6210,31	6438,23	6674,52	6919,47
Mano de Obra Indirecta	5649,13	6210,31	6438,23	6674,52	6919,47
CARGA FABRIL	12128,65	12378,48	12637,17	12905,06	13182,48
Depreciación del Vehículo	3902,40	3902,40	3902,40	3902,40	3902,40
Depreciación Muebles y Enseres	255,71	255,71	255,71	255,71	255,71
Depreciación Equipo de Oficina	35,19	35,19	35,19	35,19	35,19
Depreciación Equipo de Computación	426,69	426,69	426,69	426,69	426,69
Reparación y Mantenimiento	6471,86	6709,38	6955,61	7210,89	7475,52
Agua Potable	270,00	274,05	278,16	282,33	286,57
Energía Eléctrica	118,80	120,58	122,39	124,23	126,09
Combustible diésel	648,00	654,48	661,02	667,64	674,31
GASTOS DE OPERACIÓN	23164,06	24876,27	25751,57	26658,87	27599,35
GASTOS DE ADMINSTRACIÓN	15664,06	17101,02	17690,97	18302,44	18936,25
Sueldos y Salarios	14170,20	15589,89	16162,04	16755,18	17370,10
Suministros de Oficina	89,64	92,93	96,34	99,87	103,54
Gastos de Limpieza	262,64	272,28	282,27	292,63	303,37
Internet	243,00	245,43	247,88	250,36	252,87
Teléfonos	192,00	193,92	195,86	197,82	199,80
Amortización Activo Diferido	631,08	631,08	631,08	631,08	631,08
Impuestos y Contribuciones	75,50	75,50	75,50	75,50	75,50
GASTOS DE VENTAS	7500,00	7775,25	8060,60	8356,43	8663,11
Publicidad	7500,00	7775,25	8060,60	8356,43	8663,11
TOTAL	176521,00	192512,59	199344,54	206426,81	213768,58

Elaborado por: El Autor

Cuadro N° 33

COSTOS FIJOS Y VARIABLES PARA EL PRIMER AÑO DE VIDA UTIL

AÑO 1			
RUBROS	COSTOS FIJOS	COSTOS VARIABLES	TOTAL
COSTO DEL SERVICIO	146496,28	6860,66	153356,95
COSTO PRIMO	135579,17		
Mano de Obra Directa	135579,17		
GASTOS DEL SERVICIO	5649,13		
Mano de Obra Indirecta	5649,13		
CARGA FABRIL	5267,98	6860,66	
Depreciación del Vehículo	3902,40		
Depreciación Muebles y Enseres	255,71		
Depreciación Equipo de Oficina	35,19		
Depreciación Equipo de Computación	426,69		
Reparación y Mantenimiento		6471,86	
Agua Potable		270,00	
Energía Eléctrica		118,80	
Combustible diésel	648,00		
GASTOS DE OPERACIÓN	22811,78	352,28	23164,06
GASTOS DE ADMINSTRACIÓN	15311,78	352,28	
Sueldos y Salarios	14170,20		
Suministros de Oficina		89,64	
Gastos de Limpieza		262,64	
Internet	243,00		
Teléfonos	192,00		
Amortización Activo Diferido	631,08		
Impuestos y Contribuciones	75,50		
GASTOS DE VENTAS	7500,00		
Publicidad	7500,00		
TOTAL	169308,06	7212,94	176521,00

Elaborado por: El Autor

Cuadro N° 34

COSTOS FIJOS Y VARIABLES PARA EL TERCER AÑO DE VIDA UTIL

AÑO 3			
RUBROS	COSTOS FIJOS	COSTOS VARIABLES	TOTAL
COSTO DEL SERVICIO	166236,81	7356,17	173592,98
COSTO PRIMO	154517,57		
Mano de Obra Directa	154517,57		
GASTOS DEL SERVICIO	6438,23		
Mano de Obra Indirecta	6438,23		
CARGA FABRIL	5281,01	7356,17	
Depreciación del Vehículo	3902,40		
Depreciación Muebles y Enseres	255,71		
Depreciación Equipo de Oficina	35,19		
Depreciación Equipo de Computación	426,69		
Reparación y Mantenimiento		6955,61	
Agua Potable		278,16	
Energía Eléctrica		122,39	
Combustible diésel	661,02		
GASTOS DE OPERACIÓN	25372,96	378,61	25751,57
GASTOS DE ADMINSTRACIÓN	17312,36	378,61	
Sueldos y Salarios	16162,04		
Suministros de Oficina		96,34	
Gastos de Limpieza		282,27	
Internet	247,88		
Teléfonos	195,86		
Amortización Activo Diferido	631,08		
Impuestos y Contribuciones	75,50		
GASTOS DE VENTAS	8060,60		
Publicidad	8060,60		
TOTAL	191609,77	7734,77	199344,54

Elaborado por: El Autor

Cuadro N° 35

COSTOS FIJOS Y VARIABLES PARA EL QUINTO AÑO DE VIDA UTIL

AÑO 5			
RUBROS	COSTOS FIJOS	COSTOS VARIABLES	TOTAL
COSTO DEL SERVICIO	178281,04	7888,18	186169,23
COSTO PRIMO	166067,28		
Mano de Obra Directa	166067,28		
GASTOS DEL SERVICIO	6919,47		
Mano de Obra Indirecta	6919,47		
CARGA FABRIL	5294,30	7888,18	
Depreciación del Vehículo	3902,40		
Depreciación Muebles y Enseres	255,71		
Depreciación Equipo de Oficina	35,19		
Depreciación Equipo de Computación	426,69		
Reparación y Mantenimiento		7475,52	
Agua Potable		286,57	
Energía Eléctrica		126,09	
Combustible aceite	674,31		
GASTOS DE OPERACIÓN	27192,45	406,91	27599,36
GASTOS DE ADMINSTRACIÓN	18529,34	406,91	
Sueldos y Salarios	17370,10		
Suministros de Oficina		103,54	
Gastos de Limpieza		303,37	
Internet	252,87		
Teléfonos	199,80		
Amortización Activo Diferido	631,08		
Impuestos y Contribuciones	75,50		
GASTOS DE VENTAS	8663,11		
Publicidad	8663,11		
TOTAL	205473,49	8295,09	213768,58

Elaborado por: El Autor

ESTRUCTURA DE INGRESOS

Es necesario manifestar que se ha establecido el proceso técnico para la estimación de los ingresos en empresas de servicios, es por eso que se ha tomado en cuenta los costos totales que incluye los costos del servicio, mano de obra, gastos administrativos, gastos de ventas y financieros, por tanto a estos se les ha marginado de utilidad un 20% por el servicio que se pretende ofrecer, así sumando los costos totales más la utilidad se obtiene en este caso los ingresos totales para los años de vida útil del proyecto.

Seguidamente se expone el siguiente cuadro:

Cuadro N° 36

ESTRUCTURA DE INGRESOS PARA LA VIDA ÚTIL DEL PROYECTO

AÑO	COSTOS TOTALES	NUMERO DE SERVICIOS	COSTO UNITARIO POR CADA SERVICIO	MARGEN DE UTILIDAD (20%) PRECIO EMPRESA	PRECIO DE VENTA	TOTAL DE INGRESOS PARA LA EMPRESA
2016	176521,00	5.443	32,43	6,49	38,92	211825,20
2017	192512,59	5.746	33,50	6,70	40,20	231015,10
2018	199344,54	6.048	32,96	6,59	39,55	239213,45
2019	206426,81	6.048	34,13	6,83	40,96	247712,18
2020	213768,58	6.048	35,35	7,07	42,41	256522,29

Elaborado por: El Autor

ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS.

El estado de pérdidas y ganancias para el PERÍODO de vida útil de la empresa se lo calculó tomando en cuenta los ingresos por ventas, menos los costos

totales y sus respectivos desembolsos legales, para de esta forma conocer la utilidad neta en cada PERÍODO anual.

Cuadro N° 37

ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

RUBROS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Ventas	211825,20	231015,10	239213,45	247712,18	256522,29
(-) Costos Totales	176521,00	192512,59	199344,54	206426,81	213768,58
(=) Utilidad Bruta Ventas	35304,20	38502,52	39868,91	41285,36	42753,72
(-) 15% Trabajadores	5295,63	5775,38	5980,34	6192,80	6413,06
(=) Utilidad antes de Impuestos	30008,57	32727,14	33888,57	35092,56	36340,66
(-) 22% Impuesto a la Renta	6601,89	7199,97	7455,49	7720,36	7994,94
(=) Utilidad después de Impuestos	23406,68	25527,17	26433,09	27372,20	28345,71
(=) Utilidad del Ejercicio	23406,68	25527,17	26433,09	27372,20	28345,71

Elaborado por: El Autor

PUNTO DE EQUILIBRIO

Permite conocer el punto donde la empresa no tiene PÉRDIDAS ni ganancias, es por ello que los ingresos y el total de los costos (fijos y variables) deben de ser iguales.

Para calcular el punto de equilibrio en forma matemática en función de la capacidad instalada y de las ventas; es necesario clasificar los costos fijos y variables, para luego proceder a calcular matemáticamente, en función de los ingresos y en función de la capacidad instalada, y de esta forma obtener el punto de equilibrio.

PUNTO DE EQUILIBRIO PARA EL PRIMER AÑO DE OPERACIÓN

a) En función de la capacidad instalada

$$PE_{ci} = \left(\frac{CF}{VT - CV} \right) * 100$$

b) En función de las ventas

$$PE_v = \frac{CF}{1 - \frac{CV}{VT}}$$

c) Método GRÁFICO

DATOS

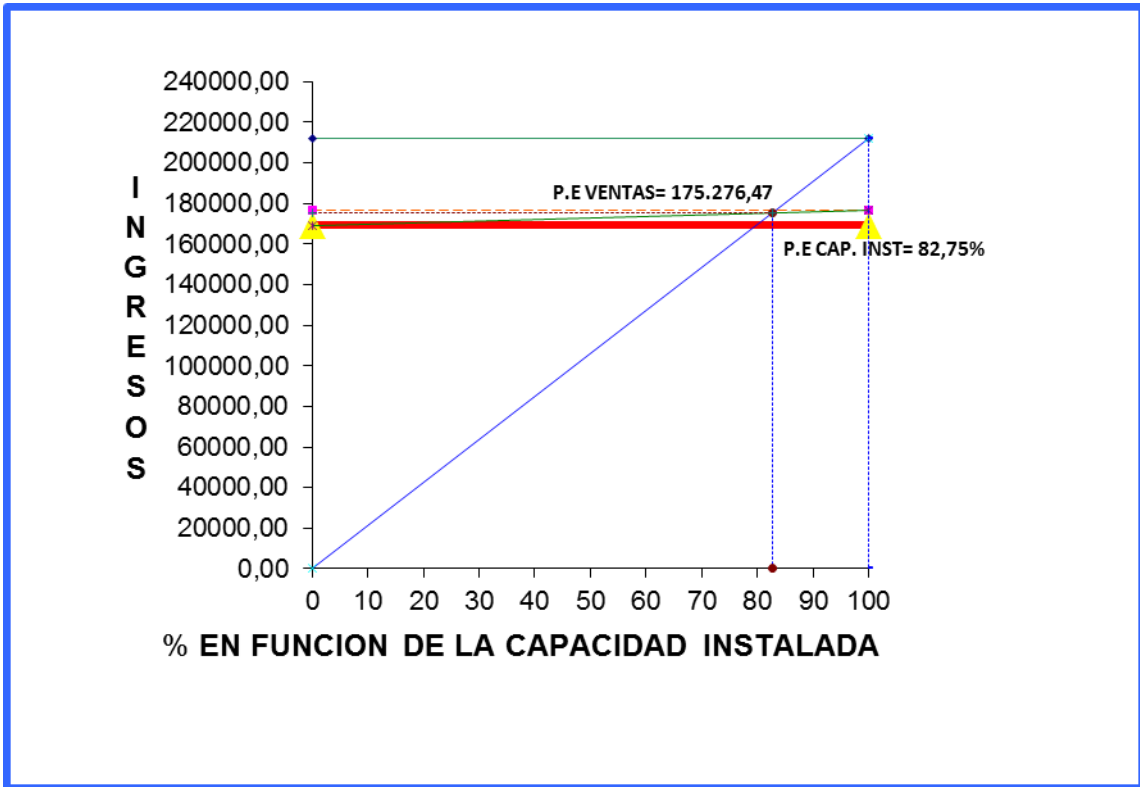
COSTO VARIABLE	7212,94
COSTO FIJO	169308,06
VENTAS TOTALES	211825,20

RESULTADOS

COSTO TOTAL	176521,00
P.E CAPAC. INST	82,75
P.E VENTAS	175276,47

Cuadro N° 27

PUNTO DE EQUILIBRIO PARA EL PRIMER AÑO



Elaborado por: El Autor

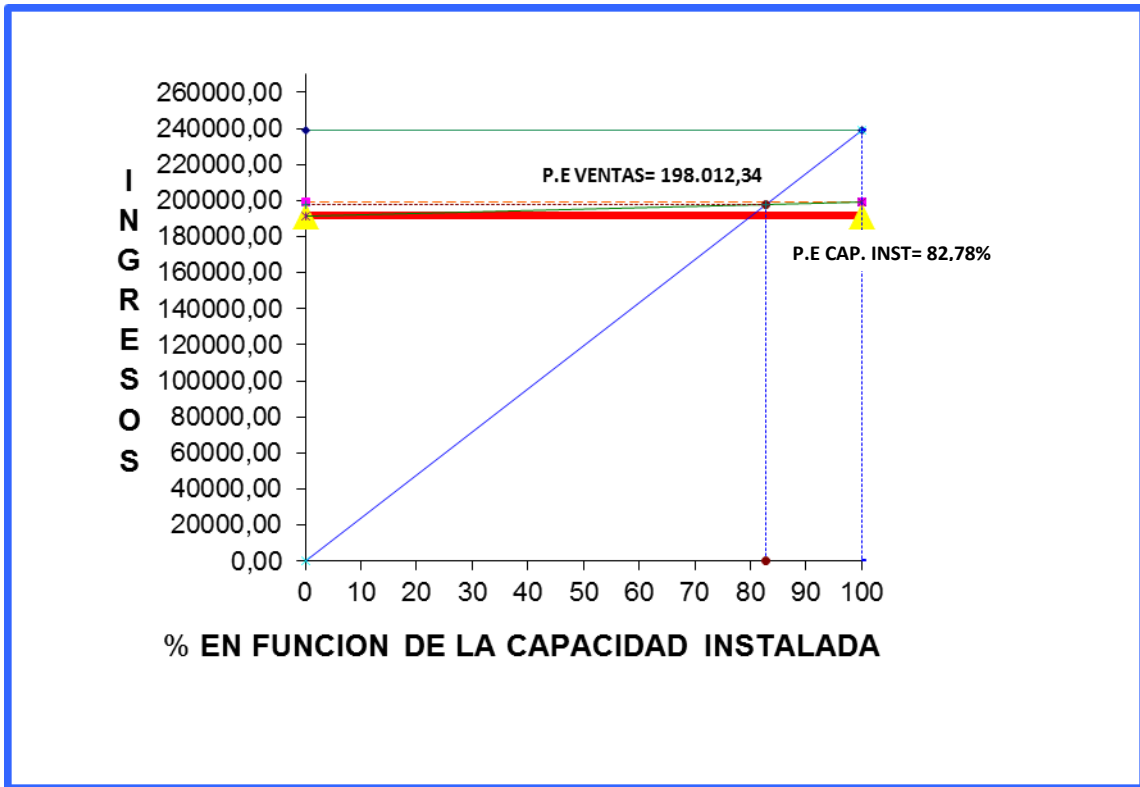
DATOS

COSTO VARIABLE	7734,77
COSTO FIJO	191609,77
VENTAS TOTALES	239213,45

RESULTADOS

COSTO TOTAL	199344,54
P.E CAPAC. INST	82,78
P.E VENTAS	198012,34

GRÁFICO N° 28
PUNTO DE EQUILIBRIO PARA EL TERCER AÑO



Elaborado por: El Autor

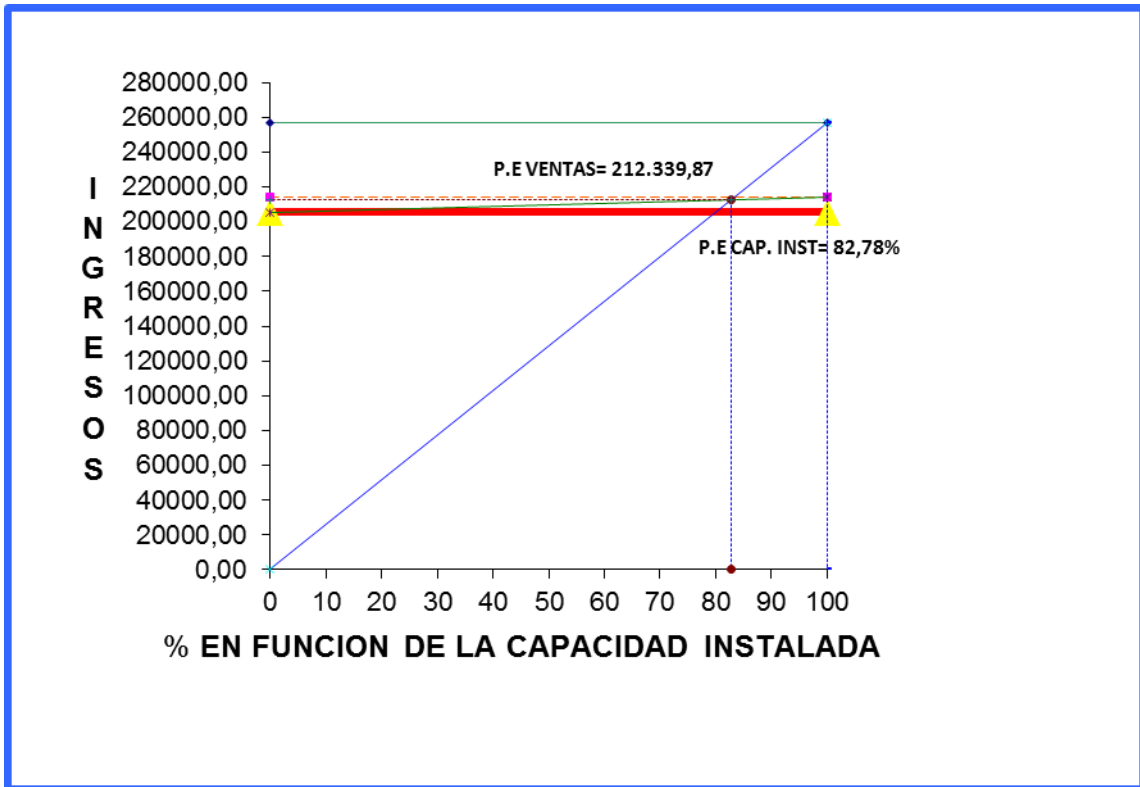
DATOS

COSTO VARIABLE	8295,09
COSTO FIJO	205473,49
VENTAS TOTALES	256522,29

RESULTADOS

COSTO TOTAL	213768,58
P.E. CAPAC. INST	82,78
P.E. VENTAS	212339,87

GRÁFICO N° 29
PUNTO DE EQUILIBRIO DEL QUINTO AÑO



Elaborado por: El Autor

EVALUACIÓN FINANCIERA

Permite cuantificar los costos que se requerirán para poner en marcha la empresa y los beneficios que se obtendrán como rentabilidad en periodos determinados de actividades.

FLUJO DE CAJA

El flujo de caja, permite tomar decisiones sobre la evolución de la empresa durante la vida útil del proyecto, en donde se agrupan las fuentes de acuerdo al origen de los fondos. A este estado financiero se lo obtiene relacionando el total de ingresos con el total de los egresos de cada año de vida útil, para así

conocer el flujo de efectivo que la empresa tendrá en el proceso de prestación de los servicios en estudio.

Cuadro N° 38
FLUJO DE CAJA

RUBROS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
INGRESOS					
Ventas	211825,20	231015,10	239213,45	247712,18	256522,29
Valor Residual	0,00	0,00	0,00	0,00	6481,09
TOTAL DE INGRESOS	211825,20	231015,10	239213,45	247712,18	263003,38
EGRESOS					
Costos de Servicio	153356,95	167636,31	173592,98	179767,94	186169,23
Gastos Administrativos	15664,06	17101,02	17690,97	18302,44	18936,25
Gastos de Ventas	7500,00	7775,25	8060,60	8356,43	8663,11
GASTOS FINANCIEROS					
15% Utilidad a Trabajadores	5295,63	5775,38	5980,34	6192,80	6413,06
22% Impuestos a la Renta	6601,89	7199,97	7455,49	7720,36	7994,94
Reinversión en computadora	0,00	0,00	0,00	1919,99	0,00
TOTAL DE EGRESOS	188418,52	205487,93	212780,37	222259,97	228176,58
Flujo de Caja	23406,68	25527,17	26433,09	25452,20	34826,80
Deprec Act Fijo	4619,98	4619,98	4619,98	4619,98	4619,98
Amortización Act diferido	631,08	631,08	631,08	631,08	631,08
FLUJO NETO DE CAJA	28657,75	30778,23	31684,15	30703,26	40077,86

Elaborado por: El Autor

VALOR ACTUAL NETO

Cuadro N° 39

VALOR ACTUAL FACTOR DE ACTUALIZACIÓN = 11.83%

AÑOS	FLUJO NETO	TASA ACTUALIZADA	VALOR ACTUALIZADO
1	28657,75	0,894214433	25626,17
2	30778,23	0,799619452	24610,87
3	31684,15	0,715031254	22655,16
4	30703,26	0,639391267	19631,40
5	40077,86	0,571752899	22914,63
TOTAL	161901,25		115438,23

Elaborado por: El Autor

VAN= SUMATORIA DE FLUJO NETO ACTUALIZADO - INVERSIÓN
VAN= 115438,23 - 46424,46
VAN= **69013,77**

El VAN, indica que si el resultado es igual o superior a cero se acepta el proyecto y si es menor o negativo, no se lo acepta. Por lo tanto el proyecto es aceptable, ya que se obtuvo un resultado de USD. 69013,77.

RELACIÓN BENEFICIO COSTO

B/C = Ingresos actualizado / Costos actualizados

Cuadro N° 40
RELACIÓN BENEFICIO – COSTO

AÑOS	COSTO	Factor 11.83%	Costo	Ingreso	Factor 11.83%	Ingreso
	Original		Actualizado	Original		Actualizado
1	176521,00	0,8942144	157847,63	211825,20	0,8942144	189417,15
2	192512,59	0,7996194	153936,81	231015,10	0,7996194	184724,17
3	199344,54	0,7150312	142537,58	239213,45	0,7150312	171045,09
4	206426,81	0,6393912	131987,50	247712,18	0,6393912	158385,00
5	213768,58	0,5717529	122222,80	256522,29	0,5717529	146667,37
TOTAL	988573,52		708532,32	1186288,23		850238,79

Elaborado por: El Autor

B/C= 1,20

En este caso la relación Beneficio-Costo para el proyecto es mayor que 1, por lo tanto es financieramente aceptable la ejecución del proyecto, lo que significa que por cada dólar invertido se obtendrá USD. 0,20 centavos de utilidad o ganancia.

TASA INTERNA DE RETORNO

$$TIR = Tm + Dt * \left(\frac{VAN_{menor}}{VAN_{menor} - VAN_{mayor}} \right)$$

Cuadro N° 41
TASA INTERNA DE RETORNO

AÑOS	FLUJO NETO	FACTOR 59,50%	VAN1	FACTOR 60,00%	VAN2
1	28657,75	0,626959248	17967,24	0,625000000	17911,09
2	30778,23	0,393077898	12098,24	0,390625000	12022,75
3	31684,15	0,246443823	7808,36	0,244140625	7735,39
4	30703,26	0,154510234	4743,97	0,152587891	4684,95
5	40077,86	0,096871620	3882,41	0,095367432	3822,12
SUMAN	161901,25		46500,22		46176,30
			75,76		-248,17

Elaborado por: El Autor

$$TIR = 59,50 + 0,5 * \left(\frac{75,76}{75,76 + 248,17} \right)$$

$$TIR = 59,50 + 0,12$$

$$TIR = 59,62$$

La TIR del proyecto (59,62%) es mayor a la tasa de oportunidad del mercado (11,83%), por lo cual se ratifica la factibilidad del proyecto.

PERÍODO DE RECUPERACIÓN DEL CAPITAL

$$PRC = \text{Año que supera la inversión} + \frac{\text{Inversión} - \sum \text{primeros flujos}}{\text{Flujo del año que supera la inversión}}$$

Cuadro N° 42

PERÍODO DE RECUPERACIÓN

AÑOS	INVERSION INICIAL	FLUJO NETO	FLUJOS NETOS ACUMULADOS
0	46424,46		
1		28657,75	28657,75
2		30778,23	59435,98
3		31684,15	91120,13
4		30703,26	121823,39
5		40077,86	161901,25
TOTAL	46424,46	161901,25	

Elaborado por: El Autor

$$PRC = 2 + \frac{46424,46 - 59435,98}{30778,23}$$

$$PRC = 2 - 0,422750756$$

$$PRC = 1,58 \text{ año}$$

$$0,58 * 12 = 6,96 \text{ meses}$$

$$0,96 * 30 = 28,8 \text{ días}$$

Con el resultado obtenido, se puede observar que la inversión inicial será recuperada en 1 año 6 meses y 28 días.

ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD

Permite determinar hasta qué punto el proyecto es rentable frente a las posibles variaciones de los ingresos y los costos del proyecto, influyendo en forma directa a los precios de los servicios en la Empresa.

INTERPRETACIÓN:

Luego de realizar los análisis de sensibilidad se ha obtenido que el proyecto puede soportar un 13,32% de incremento en los costos, es decir es el límite que soportaría el proyecto que se incremente sus costos, tales como mano de obra, etc., y soporta un 11,10% de disminución en los ingresos, es decir, es el límite que soportaría si por alguna circunstancia bajan la venta de servicios o simplemente llego un nuevo competidor, y al momento de sobrepasarse los porcentajes encontrados, el proyecto se afectará financieramente, con la información expuesta se tiene que el proyecto es viable, ya que soporta sus respectivas variaciones.

Cuadro N° 43

SENSIBILIDAD CON EL 11,10% DE DISMINUCIÓN DE INGRESOS

AÑOS	COSTOS TOTAL ORIGINAL	INGRESO TOTAL ORIGINAL	INGRESO ORIGINAL 11,10%	ACTUALIZACION				
				FLUJO NETO	FACTOR ACT. 12,00%	VALOR ACTUAL	FACTOR ACT. 13,00%	VALOR ACTUAL
0								
1	176521,00	211825,20	188312,72	11791,72	0,8928571429	10528,32	0,8849557522	10435,15
2	192512,59	231015,10	205372,55	12859,97	0,7971938776	10251,89	0,7831466834	10071,24
3	199344,54	239213,45	212660,89	13316,35	0,7117802478	9478,31	0,6930501623	9228,90
4	206426,81	247712,18	220216,26	13789,45	0,6355180784	8763,44	0,6133187277	8457,33
5	213768,58	256522,29	228048,46	14279,88	0,5674268557	8102,79	0,5427599360	7750,55
TOTAL				66037,36		47124,75		45943,16
						700,29		-481,30

	INVERSION	46424,46
NUEVA TIR	59,27%	
TIR DEL PROYECTO		59,62%

1.- DIFERENCIA DE TIR	2.- PORCENTAJE DE VARIACIÓN	3.- SENSIBILIDAD
DIF. TIR.= TIR PROY - NUEVA TIR	% VAR.= (DIF. TIR ÷ TIR PROY)*100	Sensibilidad=%VAR ÷ N TIR
DIF. TIR.= 0,3501%	% VAR.= 58,72%	Sensibilidad= 0,99

Elaborado por: El Autor

Cuadro N° 44

SENSIBILIDAD CON EL 13,32% DE INCREMENTO DE LOS COSTOS

AÑOS	COSTOS TOTAL ORIGINAL	COSTO TOTAL INCREMENTO 13,32%	INGRESO ORIGINAL	ACTUALIZACION				
				FLUJO NETO	FACTOR ACT. 12,00%	VALOR ACTUAL	FACTOR ACT. 13,00%	VALOR ACTUAL
0								
1	176521,00	200033,48	211825,20	11791,72	0,8928571429	10528,32	0,8849557522	10435,15
2	192512,59	218155,13	231015,10	12859,97	0,7971938776	10251,89	0,7831466834	10071,24
3	199344,54	225897,11	239213,45	13316,35	0,7117802478	9478,31	0,6930501623	9228,90
4	206426,81	233922,73	247712,18	13789,45	0,6355180784	8763,44	0,6133187277	8457,33
5	213768,58	242242,41	256522,29	14279,88	0,5674268557	8102,79	0,5427599360	7750,55
TOTAL				66037,36		47124,75		45943,16
						700,29		-481,30

INVERSION	46424,46
-----------	----------

NUEVA TIR	59,27%
-----------	--------

TIR DEL PROYECTO	59,62%
------------------	--------

1.- DIFERENCIA DE TIR	2.- PORCENTAJE DE VARIACIÓN	3.- SENSIBILIDAD
DIF. TIR.= TIR PROJ - NUEVA TIR	% VAR.= (DIF. TIR ÷ TIR PROJ)*100	Sensibilidad=%VAR ÷ N TIR
DIF. TIR.= 0,3501%	% VAR.= 58,72%	Sensibilidad= 0,99

Elaborado por: El Autor

8. CONCLUSIONES

Con los resultados obtenidos en cada uno de las etapas del proyecto de inversión, se ha establecido las siguientes conclusiones:

- ❖ En lo referente al Estudio de Mercado se pudo identificar que la demanda potencial de la Empresa de Servicio de ayuda a domicilio para personas dependientes de la tercera edad del Cantón Huaquillas es del 58% del total de la población adulto mayor; la demanda real percibe el 89% de la demanda potencial; y, la demanda efectiva con un 100% de la demanda real. El promedio de visitas per cápita la empresa, es de 185 veces al año. Lo que da en el año base una demanda insatisfecha en visitas de 76.960.
- ❖ El Estudio Técnico demostró que el tamaño del proyecto contará con una capacidad instalada anual de 6.048 visitas a los clientes; pero lo ideal sería que la empresa empiece laborando con un 90% de su capacidad instalada, debido a que su personal que va a brindar el servicio, no está completamente adaptado al medio donde va a desempeñar y además debe de conocer los procesos que se van a efectuar fuera y dentro de la empresa.
- ❖ En el Estudio Organizacional se pudo determinar que el proyecto contará con tres accionistas, cada uno con una aportación de USD. 20.000, dando un capital total de USD. 60.000, y además la Empresa de Servicio tendrá por razón social:

“SERVICIAL CIA.LTDA”. Se estableció además que el domicilio será en el Cantón Huaquillas, provincia de El Oro.

- ❖ En el Estudio Financiero se determinó que la inversión inicial del proyecto es de USD. 46424,46 de lo cual, no existirá financiamiento, debido a que las aportaciones de los socios cubrirá el 100% de la inversión de la empresa. La sumatoria de los costos fijos y variables para el año base es de USD. 176521,00; mientras que sus ingresos generados por las ventas del servicio para este mismo año, son de USD. 211825,20. Su Estado de Pérdidas y Ganancias es positivo para el tiempo de vida del proyecto, en el año base genera una ganancia de USD. 23406,68.

- ❖ En la Evaluación Financiera, se pudo encontrar que el VAN es de USD. 69013,77, la TIR es del 59,62%, siendo mayor a la tasa de mercado de 11,83%, en la relación B/C obtenida, indica un resultado de USD. 1,20, el PRC se da en 1 año, 6 meses, 28 días, y el Análisis de Sensibilidad demostró que el proyecto puede soportar un 13,32% de incremento en sus costos, y un 11,10% de disminución en sus ingresos para no afectarse financieramente el proyecto.

- ❖ Por lo expuesto anteriormente, se puede concluir de forma general que el presente proyecto obtiene una buena rentabilidad en todas las etapas de su desarrollo, por lo que es factible la ejecución del mismo.

9. RECOMENDACIONES

Para finalizar la presente tesis, es necesario realizar las siguientes recomendaciones:

- ❖ En el Cantón Huaquillas no existe una empresa que se dedique a brindar servicio de ayuda a domicilio para personas dependientes de la tercera edad, pero existe una mínima oferta indirecta en relación con la demanda, por lo que se recomienda ejecutar el proyecto.
- ❖ Desde el punto de vista del mercado el proyecto es viable, dado que se cuenta con una adecuada demanda insatisfecha que la empresa pretenderá en parte cubrir.
- ❖ La ubicación determinada en el estudio desarrollado ofrece las condiciones óptimas de accesibilidad y cercanía de los clientes, por lo tanto se recomienda mantenerla, además desde el punto de vista técnico el proyecto es viable, dado que se cuenta con los equipos, materiales, insumos y personal necesarios para brindar un servicio de calidad, por lo tanto se recomienda ser puesto en ejecución.
- ❖ Constituir a la empresa como una Compañía Limitada, ya que presta facilidades para la constitución; además determinar adecuadamente el manual de funciones, ya que permitirá realizar de manera ordenada y responsable las actividades que les corresponde a cada personal.

- ❖ Resulta de vital importancia la implementación de la empresa, dado que los indicadores financieros demuestran su rentabilidad y además, de esta forma, se estaría contribuyendo a la generación de fuentes de trabajo; pero también se debe de aclarar que el proyecto es sensible al incrementar los costos y al disminuir sus ingresos.

10. BIBLIOGRAFÍA

- ✓ Administración Estratégica un Enfoque Integrado, de Hill y Jones, Mc
- ✓ Ayala, Hugo, Diccionario de Términos Economicos, 1999
- ✓ Baca Urbina, Gabriel 2002 Evaluación de Proyectos, III Edición
- ✓ Banco Galicia, recuperada de la página web:
www.buenosnegocios.com/Marketing
- ✓ Beauvoir, S, 1998, recuperada de la página web:
es.wikipedia.org/wiki/Tercera_edad
- ✓ Carrasco Belinchon, Julián: “Organización de Empresas y Administración de Personal” Editorial INDEX. Madrid 1984.
- ✓ Consejo Nacional para la igualdad Intergeneracional, recuperada de la página web: www.igualdad.gob.ec/adulto-a-mayor/cuantos-son-adulto-mayor.html.
- ✓ Evaluación de proyectos, sexta edición, Gabriel Baca Urbina (ISBN 13: 978-607-15-0260-5)
- ✓ Florez Uribe, Juan. Proyecto de Inversión para las Pyme. Primera Edición. Editorial Kimpres Ltda., Colombia, 2007. Pág. 119
- ✓ Franklin Enrique, Mc Graw Hill; Organigramas
- ✓ Gabriel Baca Urbina; Evaluación de proyectos, sexta edición, (ISBN 13: 978-607-15-0260-5).
- ✓ GAD Huaquillas, recuperada de la página web:
huaquillashermosa.blogspot.com
- ✓ Gavilanes, J. (2012, De: *Niveles Jerárquicos de la Empresa u Organización*)

- ✓ Gespert, Carlos, 2003; Diccionario de Administración y Finanzas.
- ✓ Herrera, Fabio y Otros. Fundamentos de Análisis Económico. Primera Edición. Editorial CATIE, Costa Rica, 1994. Pág. 54
- ✓ Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, recuperada de la página web: www.iess.gob.ec/es/web/pensionados/pensionista.
- ✓ Jenner F. Alegre, “Formulación y Evaluación de Proyectos de Inversión”, Ediciones e Impresiones Graficas América S.R.L. Jr. Loreto No. 1696, 1995.
- ✓ Pasaca, Manuel. Formulación y Evaluación de Proyectos de Inversión. Universidad Nacional de Loja. s.f.
- ✓ Sosa Sállico, Mariano, 2006, recuperada de la página web: es.wikipedia.org/Departamentalización
- ✓ Stanley B. Block| Geoffrey A. Hurt, Administración financiera, Duodécimo Edición (ISBN-13: 978-970-10-6707-9).
- ✓ Stephen A. Ross, Randolph W. Westerfield, Bradford D. Jordan, “Fundamentos de Finanzas Corporativas”, 7° Edición, 2006
- ✓ U. castilla, 2009, recuperada de la página web: www.uclm.es/area/ing_rural/asignaturaproyectos/tema%205.pdf
- ✓ Varela, Rodrigo; (2010). Innovación Empresarial; Segunda Edición; Editorial Pearson Interamericana; México D. F.; Pág. 159.

11.ANEXOS

Anexo N° 1: Ficha Resumen del Proyecto de Tesis

a) TEMA

“PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO PARA PERSONAS DEPENDIENTES DE LA TERCERA EDAD DEL CANTON HUAQUILLAS – PROVINCIA DE EL ORO”

b) PROBLEMÁTICA

“La Organización Mundial de la Salud OMS expone que en el siglo 21, las personas de la tercera edad forman parte del 25% de la población mundial, pero está dividida por adultos mayores independientes con poder adquisitivo y además con adultos mayores dependientes con carencias físicas y con baja economía que dificulta su calidad de vida, con lo que se cita que un adulto mayor puede ser autovalente; es decir que puede valerse por sí mismo, autovalente con riesgo (frágil); aquel que su nivel de discapacidad es mayor, dependiente; limitada a realizar sus funciones y postrado o terminal su nivel de discapacidad es mayor debe ser atendida por un tercero”(Mendez, La tercera edad activa en el desarrollo, 2010).

Es por lo que en la actualidad se presentan una serie de problemas contra las personas de la tercera edad, debido al descuido por parte de la sociedad ya que desde sus hogares son discriminados y descuidados, y esto puede ocasionar depresión o sufrimiento en sus vidas. La tercera edad es afectada en un principio

por el abandono de sus familiares, esto se debe a la falta de comunicación dentro del grupo familiar, por falta de tiempo o dedicación, y esto puede afectarles en mayor parte el aspecto psicológico y emocional.

“Además la OMS define a un país envejecido el que tiene más del 10% de adultos mayores del total de la población. Así, Ecuador según el INEC 2010, posee una población de adultos mayores del 6,31% sobre el total de 14 millones 209 mil habitantes; es decir 900 mil personas de la tercera edad con una tasa de crecimiento promedio del 2,10% anual, que en su mayoría son personas dependientes que son descuidadas, y además es evidente que ni hospitales, ni en centros de gerontología existe el suficiente personal especializado y capacitado para atenderlos y por esa falta de atención existe una mala calidad de vida para estas personas que son un ejemplo para la ciudadanía”(Mendez, La tercera edad activa en el desarrollo, 2010).

En Ecuador las personas de la tercera edad son parte importante para el desarrollo de la sociedad, por lo que en la Constitución de la República se hace hincapié a su “**Art. 36.-** Las personas adultas mayores recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado, en especial en los campos de inclusión social y económica, y protección contra la violencia. Se considerarán personas adultas mayores aquellas personas que hayan cumplido los sesenta y cinco años de edad. Así mismo el estado promoverá programas para el Adulto Mayor ofreciendo talleres de terapia ocupacional, socio-recreativas y de integración,

orientados a la promoción, prevención y cuidado integral de la salud de los adultos mayores”(Constitución de la República del Ecuador, 2008).

“Este programa mantiene actividades en todas las provincias del Ecuador, que son coordinadas por las propias jubiladas y jubilados, en asociación o no, junto a los funcionarios de las unidades médicas del IESS” (IEES, 2015).

El 75 % de la población mayor a 65 años no cuenta con afiliación a un seguro de salud; y solo el 23% de la población con 60 años o más está afiliada al IESS (INEC. Censo de Población y Vivienda 2010).

“El MIES, detalla que el 30% de las personas adultas mayores cuentan con la asistencia de una persona para su cuidado, siendo por lo general hijos e hijas, esposos o esposas, nietos o nietas.

La necesidad de cuidado y asistencia a las personas adultas mayores representa un mecanismo indispensable para evitar situaciones catastróficas como las caídas, que constituyen la primera causa de muerte accidental en mayores de 65 años.

La necesidad de ayuda para realizar actividades de la vida diaria (AVD) como bañarse, comer, usar el servicio higiénico, levantarse de la cama o acostarse, y moverse de un lugar a otro. Además, actividades instrumentales de la vida diaria (AIVD) como la preparación de la comida, manejo de dinero, uso de medios de transporte, hacer compras, uso de teléfono, realización de quehaceres domésticos y tomar las medicinas, afecta a algo más de 100 mil personas adultas mayores en el País”(MIES, 2015).

Mientras tanto, en el Cantón Huaquillas existe un programa de recreación para personas de la tercera edad, pero estas actividades que realizan no son frecuentes, ya que solo asisten una vez por semana y nuevamente vuelven a su vida de soledad, ocasionando los siguientes problemas:

- ✓ Falta de higiene, debido a que no se pueden manejar por si solos.
- ✓ Depresión, motivo por lo que se encuentran solos y no hay quien les brinde una compañía.
- ✓ Mala alimentación, ya que no existe una persona fija que se encargue de su cuidado.
- ✓ Accidentes, debido a que existe un nivel mayor de discapacidad de las personas de la tercera edad.
- ✓ Dificultad en la toma de medicamentos, de conformidad a la prescripción médica, por no haber una persona quien le suministre.

Tomando en cuenta lo expuesto anteriormente se ve la necesidad de estudiar el siguiente problema. **¿COMO AFECTA LA FALTA DE UNA EMPRESA DE SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO PARA PERSONAS DEPENDIENTES DE LA TERCERA EDAD DEL CANTÓN HUAQUILLAS EN SU SALUD Y CALIDAD DE VIDA?**

c) JUSTIFICACIÓN

JUSTIFICACIÓN ACADEMICA

La Universidad Nacional de Loja, ha venido preparando profesionales que contribuirán al progreso y bienestar económico-social de nuestro País. Además, como estipula El Reglamento de Régimen Académico en el **Capítulo II del Art. 133**, en el nivel de formación profesional, los aspirantes al grado y título de pregrado, elaborarán y sustentarán un proyecto de tesis individual, de conformidad a lo establecido en el plan de estudios de cada Carrera.

JUSTIFICACIÓN SOCIAL

El presente trabajo de investigación permitirá dar alternativas de solución a los problemas sociales; mejorando la calidad de vida de las personas de la tercera edad del Cantón Huaquillas, por ende el proyecto a realizarse estará encaminado a brindar ayuda a las personas dependientes con servicios de atención personal, domestica, acompañamiento, movilidad y otros.

JUSTIFICACIÓN ECONOMICA

Se justificará porque al ser implementado el proyecto, se aprovecharán los recursos del Cantón Huaquillas, y de esta manera conllevará la generación de mayor circulante; trayendo consigo un efecto multiplicador, porque coexistirán mayores fuentes de trabajo, contribuyendo de esta forma al desarrollo de la economía de la Población Huaquillense de la Provincia de El Oro y por ende del País.

d) OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

- ✓ Realizar un estudio de Factibilidad para la Creación de una Empresa de Servicio de ayuda a domicilio para personas dependientes de la tercera edad del Cantón Huaquillas-Provincia de El Oro.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- ✓ Realizar un estudio de mercado para determinar la oferta, demanda potencial, demanda real, demanda efectiva, obtención del uso per-cápita, demanda insatisfecha, características del servicio y del cliente.
- ✓ Realizar un estudio técnico para determinar la localización (Macro-Localización y Micro-Localización), el tamaño óptimo (Capacidad Instalada y Capacidad Utilizada), la ingeniería y el desarrollo del flujograma de procesos del proyecto.
- ✓ Efectuar un estudio organizacional que determine el marco legal, organización administrativa, organigramas (estructural, funcional y posicional), manual de funciones, visión, y misión de la empresa.
- ✓ Realizar un estudio financiero para conocer la viabilidad de proyecto; mediante la aplicación de herramientas financieras como son: VAN, TIR, Beneficio-Costo, PERÍODO de Recuperación y Análisis de Sensibilidad.

f) METODOLOGIA

MÉTODOS

Método Científico.- Ayudará a lo largo del desarrollo del proyecto de investigación al momento de recopilar información relacionada con el tema, lo cual será utilizado para explicar científicamente el problema planteado, y finalmente servirá para la realización del marco referencial, el conceptual y hacer conocer las conclusiones y recomendaciones.

Método Inductivo.- Permitirá conocer los posibles potenciales clientes del servicio que se va a brindar, para de esta forma conocer cuáles son sus necesidades, además con este método se determinará la población y muestreo, así mismo ayudará en el desarrollo del estudio de mercado con sus respectivos componentes.

Método Deductivo.- Permitirá desarrollar los diferentes estudios como: estudio de mercado, estudio técnico, estudio organizacional y financiero, para poder cumplir los objetivos planteados del proyecto a realizarse.

Método Descriptivo – Analítico.- Servirá para analizar e interpretar los resultados obtenidos con la aplicación de las encuestas a las familias que necesitan los servicios de ayuda para sus familiares de la tercera edad.

Método Matemático – Estadístico.- Se utilizará para realizar cálculos matemáticos, para determinar la tabulación de los datos recolectados, la aplicación de fórmulas y elaboración del estudio financiero, el cual permitirá conocer que tan factible será el proyecto y los recursos económicos que se necesitaría.

TÉCNICAS

Las técnicas que se van aplicar en el presente trabajo investigativo son:

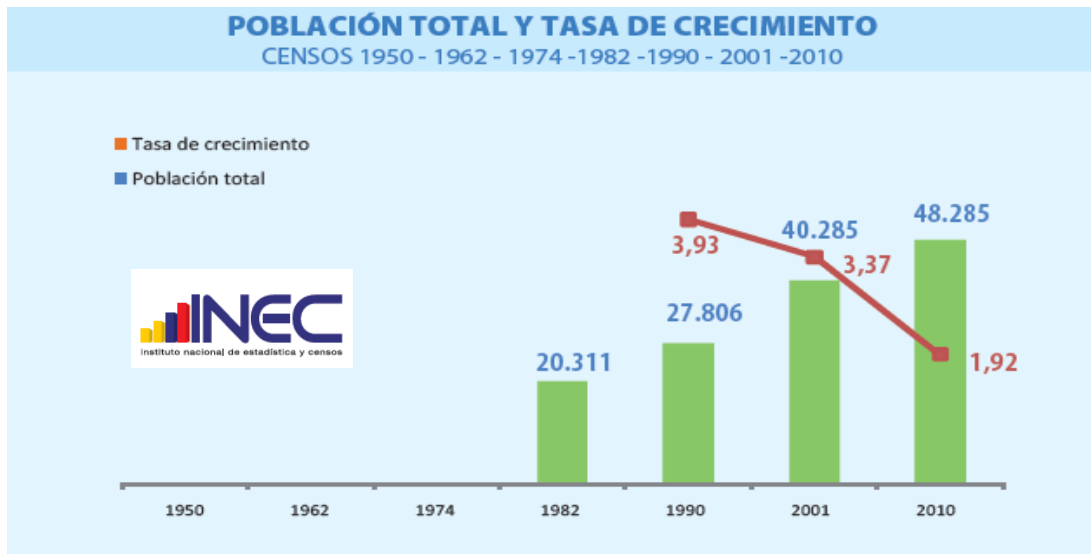
ENCUESTA: Se aplicará a las familias del Cantón Huaquillas, para conocer si existe demanda y que servicios desearían adquirir para sus familiares de la tercera edad.

OBSERVACIÓN DIRECTA

Se empleará esta técnica para indagar información directa en el entorno donde se pretende ofrecer el servicio, y poder conocer las necesidades que realmente presentan las personas de la tercera edad, con el fin de cubrirlas con el proyecto a realizarse.

POBLACIÓN Y MUESTRA

La población a quien será dirigido el servicio es a la Población del Cantón Huaquillas – Provincia de El Oro, la misma que posee una población total de 48.285 (2010), y con una tasa de crecimiento anual de 1,92%. La información y los datos para realizar este proceso se la obtuvo del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) del año 2010. Seguidamente se expone la fórmula de proyección de la población para los 5 años de vida útil.



DATOS GENERALES

Población total INEC	48.285
Tasa de crecimiento anual	0.0192%
Tasa margen de error	5%
Años de vida útil	5 años
Año base	2015

CUADRO N°1

AÑO	POBLACIÓN TOTAL	ADULTO MAYOR (1,7%)
2010	48.285	821
2011	49.212	837
2012	50.157	853
2013	51.120	869
2014	52.101	886
2015	53.101	903
2016	54.121	920
2017	55.160	938
2018	56.220	956
2019	57.299	974
2020	58.399	993

Fuente: INEC censo 2010

Elaborado por: El autor

FÓRMULA DE INCREMENTO - PROYECCIÓN

$$Pf = Po (1+i)^n$$

Donde:

Pf= Año proyectado.

Po= Población inicial.

1= Constante.

i= Tasa de crecimiento de población anual.

n= Número de años.

APLICACIÓN DE LA FÓRMULA

POBLACIÓN TOTAL DE ADULTO MAYOR

$$2011 = 821 (1 + 0.0192)^1 = 837$$

FÓRMULA DE LA MUESTRA

La muestra es una parte de la población con la que realmente se realiza el estudio.

$$M = \frac{N}{1 + N * e^2}$$

Donde:

M= Muestra

N= Población

1= Constante.

e²= Tasa de margen de error.

$$M = \frac{903}{1 + 903 * 0.05^2}$$

$$M = \frac{903}{3} = 301$$

h) PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

RECURSOS HUMANOS:

TUTOR.

Ing. Mg. Sc. Mauricio Guillen Godoy

AUTOR

✓ Yoder Correa Llanos

RECURSOS MATERIALES Y COSTOS:

En el presente proyecto se va a utilizar los siguientes materiales:

Cantidad	Materiales
30	Horas Internet
1	Computador
1	USB
1	Calculadora
1	Cuaderno
2	Empastado

FINANCIAMIENTO:

El financiamiento se dará por parte del autor con recursos propios.

RECURSOS FINANCIEROS:

Cantidad	Materiales	Costos
30	Horas Internet	30,00
1	Computador	700,00
300	Impresiones	75,00
1	USB	8,00
1	Cuaderno	1,50
10	Transporte	60,00
2	Empastado	30,00
	Gastos varios	95,50
	Total	1000,00

Anexo N° 2: Formato de Encuesta

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
AREA JURIDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
CARRERA DE BANCA Y FINANZAS

Estimado Sr(a) con el propósito de cumplir los requerimientos académicos de la carrera de Banca y Finanzas de la Universidad Nacional de Loja, tengo el objetivo de determinar la demanda al instalar en nuestro medio una empresa de servicio dedicada a la ayuda a domicilio para personas dependientes de la tercera edad del Cantón Huaquillas; por lo que solicito me brinde la siguiente información.

Datos generales

- 1. ¿Dentro de su familia existe personas dependientes de la tercera edad?**

SI ()

NO ()

Si su respuesta fue afirmativa continúe, caso contrario gracias por su colaboración

- 2. ¿Qué día de la semana se dedica ayudar a su familiar de la tercera edad?**

Lunes ()

Martes ()

Miércoles ()

Jueves ()

Viernes ()

Sábado ()

Domingo ()

- 3. ¿Cuál es la edad de su familiar de la tercera edad?**

60 – 65 ()

66 – 70 ()

71 – 75 ()

76 – 80 ()

81 – 85 ()

86 o más ()

4. ¿Con quién vive su familiar de la tercera edad?

Solo (a) ()

Con Ud. ()

Otros:.....

5. ¿Cuánto es el ingreso económico que percibe mensualmente su familia?

300- 600 ()

1501- 1800 ()

601- 900 ()

1801- 2100 ()

901- 1200 ()

2101- 2400 ()

1201- 1500 ()

2401 o más ()

6. ¿Usted tiene alguna persona fija que se dedique a darle algún tipo de servicio a su familiar de la tercera edad?

SI ()

NO ()

Si su respuesta fue negativa continúe, caso contrario gracias por su colaboración

7. ¿Conoce Ud. Alguna empresa que se dedique a dar servicio de ayuda a domicilio a personas dependientes de la tercera edad?

SI ()

NO ()

¿Cuál?.....

8. ¿Si se creara una empresa que brinde servicio de ayuda a domicilio a personas dependientes de la tercera edad, que le ofrezca una buena atención personal y además una mejor calidad de vida, Ud. acudiría a este servicio?

SI ()

NO ()

Si su respuesta fue afirmativa continúe, caso contrario gracias por su colaboración

9. ¿Cuántas veces a la semana haría uso del servicio de ayuda para su familiar de la tercera edad?

1 vez semanal ()

2 veces semanal ()

3 veces semanal ()

4 veces semanal ()

5 veces semanal ()

6 veces semanal ()

Toda la semana ()

10. ¿Qué características le gustaría que se ofrezca en el servicio de ayuda a domicilio para personas de la tercera edad?

Domestica (limpieza, alimentación) ()

Acompañamiento ()

Higiene personal ()

Movilidad ()

Otros.....

11. ¿Cómo le gustaría pagar el servicio prestado?

Efectivo ()

Tarjeta de crédito ()

Transferencia ()

12. ¿Mediante qué medios de comunicación le gustaría que se haga publicidad de este servicio?

Radio ()

Televisión ()

Internet (Facebook, twitter, Instagram) ()

Periódico ()

Volantes ()

Otros.....

13. Si su respuesta fue radio ¿Por cuál le gustaría informarse?

Radio sin frontera ()

Radio Génesis ()

Punto clave ()

Onda Sur ()

HORARIO:

Mañana ()

Tarde ()

Noche ()

14. Si su respuesta fue televisión ¿Por cuál le gustaría informarse?

Ecuavisa ()

TC ()

Teleamazonas ()

Tv Oro ()

Oromar ()

Ok Tv ()

HORARIO:

Mañana ()

Tarde ()

Noche ()

15. Si su respuesta fue Periódico ¿Por cuál le gustaría informarse?

Universo ()

La Hora ()

Diario opinión ()

El Correo ()

El Extra ()

HORARIO:

Mañana ()

Tarde ()

Noche ()

¡GRACIAS POR SU COLABORACION!

Anexo N° 3

VALOR DEL VEHICULO

ACTIVOS	UNIDAD	DESCRIPCION	MOTOR	Cantidad	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
VEHICULO	Unidad	HYUNDAI H1	DIESEL	1	24390,00	24390,00
TOTAL					24390,00	24390,00

Elaborado por: El Autor

Anexo N° 4

MUEBLES Y ENSERES DE OFICINA

DENOMINACIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	VALOR TOTAL CON IVA POR PRODUCTO
ESCRITORIO TIPO GERENTE	unidad	1	334,88	334,88	375,07
ESCRITORIO TIPO SECRETARIA	unidad	1	334,88	334,88	375,07
SILLA GIRATORIA TOY	unidad	1	134,82	134,82	151,00
SILLA GIRATORIA (SECRETARIA)	unidad	1	80,36	80,36	90,00
SILLAS MIRA COS	unidad	15	58,04	870,60	975,07
ARCHIVADORES	unidad	6	116,07	696,42	779,99
ESTANTE PARA LIBROS	unidad	1	84,82	84,82	95,00
TOTAL		26	1.143,87	2.536,78	2.841,20

Elaborado por: El Autor

**Anexo N° 5
EQUIPO DE OFICINA**

EQUIPOS DE OFICINA	UNIDAD	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
CALCULADORA CASIO	Unidad	2	65,50	131,00
TELEFONO PANASONIC (3 UNID)	Unidad	2	130,00	260,00
TOTAL			195,50	391,00

Elaborado por: El Autor

**Anexo N° 6
EQUIPO DE COMPUTACION**

ACTIVOS	UNIDAD	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
LAPTOP DELL	Unidad	2	625,00	1400,00
IMPRESORA EPSON	Unidad	2	232,14	519,99
TOTAL		4	857,14	1919,99

Elaborado: El Autor

**Anexo N° 7
VALOR DE LA MANO DE OBRA DIRECTA AÑO 1**

CARGO OPERARIOS	
DENOMINACIÓN	VALORES
Salario Básico Unificado	354,00
Décimo tercero	29,50
Décimo cuarto	29,50
Vacaciones	14,75
Aporte patronal 11,15%R.U	39,47
Fondos de reserva	0,00
Aporte al IECE 0,5%	1,77
Aporte al SECAP 0,5 %	1,77
TOTAL	470,76
Numero de operarios	24
TOTAL MENSUAL	11298,26
TOTAL ANUAL	135579,17

Elaborado: El Autor

Anexo N° 8

VALOR DE LA MANO DE OBRA DIRECTA AÑO 2

CARGO OPERARIOS	
DENOMINACIÓN	VALORES
Salario Básico Unificado	366,99
Décimo tercero	30,58
Décimo cuarto	30,58
Vacaciones	15,29
Aporte patronal 11,15%R.U	40,92
Fondos de reserva	29,49
Aporte al IECE 0,5%	1,83
Aporte al SECAP 0 , 5 %	1,83
TOTAL	517,53
Numero de operarios	24
TOTAL MENSUAL	12420,63
TOTAL ANUAL	149047,53

Elaborado: El Autor

Anexo N° 9

PROYECCIÓN DE LA MANO DE OBRA DIRECTA

Inflación	3,67%
AÑOS	VALOR ANUAL
1	135579,17
2	149047,53
3	154517,57
4	160188,36
5	166067,28

Elaborado: El Autor

Anexo N° 10

MANO DE OBRA INDIRECTA AÑO 1

DENOMINACIÓN	VALORES
Salario Básico Unificado	354,00
Décimo tercero	29,50
Décimo cuarto	29,50
Vacaciones	14,75
Aporte patronal 11,15%R.U	39,47
Fondos de reserva	0,00
Aporte al IECE 0,5%	1,77
Aporte al SECAP 0,5 %	1,77
TOTAL	470,76
Numero de operarios	1
TOTAL MENSUAL	470,76
TOTAL ANUAL	5649,13

Elaborado: El Autor

Anexo N° 11

VALOR DE LA MANO DE OBRA INDIRECTA AÑO 2

DENOMINACIÓN	VALORES
Salario Básico Unificado	366,99
Décimo tercero	30,58
Décimo cuarto	30,58
Vacaciones	15,29
Aporte patronal 11,15%R.U	40,92
Fondos de reserva	29,49
Aporte al IECE 0,5%	1,83
Aporte al SECAP 0,5 %	1,83
TOTAL	517,53
Numero de operarios	1
TOTAL MENSUAL	517,53
TOTAL ANUAL	6210,31

Elaborado: El Autor

Anexo N° 12

PROYECCIÓN DE LA MANO DE OBRA INDIRECTA

Inflación	3,67%
AÑOS	VALOR ANUAL
1	5649,13
2	6210,31
3	6438,23
4	6674,52
5	6919,47

Elaborado: El Autor

Anexo N° 13

CARGA FABRIL

ESPECIFICACIÓN	UNIDAD	VALOR UNITARIO	CANTIDAD	VALOR ANUAL
AGUA POTABLE	m3	0,25	90	270,00
ENERGIA ELECTRICA	Kw/h	0,1	99	118,80
COMBUSTIBLE DIESEL	Galón	0,9	60	648,00
TOTAL			249	1036,80

Elaborado: El Autor

Anexo N° 14

PROYECCIÓN DE LA CARGA FABRIL EN DOLARES						
	ESPECIFICACIÓN	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
1,50%	AGUA	270,00	274,05	278,16	282,33	286,57
1,50%	ENERGIA ELECTRICA	118,80	120,58	122,39	124,23	126,09
1,00%	COMBUSTIBLE ACEITE	648,00	654,48	661,02	667,64	674,31
	TOTAL	1036,80	1049,11	1061,58	1074,19	1086,97

Elaborado: El Autor

Anexo N° 15

GASTOS ADMINISTRATIVOS TOTALES

ESPECIFICACIÓN	VALOR TOTAL
Sueldos	14170,20
Suministros	89,64
Gastos de Limpieza	262,64
Teléfono	192,00
Internet	243,00
TOTAL	14957,48

Elaborado: El Autor

Anexo N° 16

PROYECCIÓN DE LOS GASTOS ADMINISTRATIVOS

AÑO	SUELDO	SUMINISTROS 3,67%	TELEFONO 1%	INTERNET 1%	GASTOS DE LIMPIEZA 3,67%	TOTAL
1	14170,20	89,64	192,00	243,00	262,64	14957,48
2	15589,89	92,93	193,92	245,43	272,28	16394,44
3	16162,04	96,34	195,86	247,88	282,27	16984,39
4	16755,18	99,87	197,82	250,36	292,63	17595,87
5	17370,10	103,54	199,80	252,87	303,37	18229,67

Elaborado: El Autor

Anexo N° 17

GASTOS ADMINISTRATIVOS - \$ - SUELDOS

DENOMINACIÓN	GERENTE	SECRETARIA- CONTADORA
Salario Básico Unificado	500,00	400,00
Décimo tercero (R.U.)	41,67	33,33
Décimo cuarto (354/12)	29,50	29,50
Vacaciones (R.U.)	20,83	16,67
Aporte patronal 11,15% R.U	55,75	44,60
Aporte al SECAP 0,5%	2,50	2,00
Aporte al IECE 0,5%	2,50	2,00
Fondos de reserva	0,00	0,00
TOTAL	652,75	528,10
Numero de operativo	1	1
TOTAL MENSUAL	652,75	528,10
TOTAL ANUAL	7833,00	6337,20

Elaborado: El Autor

Anexo N° 18

SUMINISTROS DE OFICINA

ESPECIFICACIONES	UNIDADES	VALOR UNITARIO	CANTIDAD ANUAL	VALOR TOTAL	VALOR TOTAL CON IVA POR PRODUCTO
HOJAS BOND A4	Unidades	0,0064	2500	16,00	16,00
BORRADOR PELIKAN	Unidades	0,0930	26	2,42	2,71
BOLIGRAFO BIC PUNTA FINA	Unidades	0,2600	52	13,52	15,14
CARPETA CARTON	Unidades	0,0960	45	4,32	4,84
CLIPS LANCER	Unidades	0,1800	3	0,54	0,60
CUADERNO ORDEN BOOK	Unidades	1,7400	4	6,96	7,80
GRAPAS EAGLE	Unidades	0,2200	4	0,88	0,99
LAPIZ PELIKAN	Unidades	0,1600	26	4,16	4,66
BLOC RECIBERA	Unidades	0,3100	50	15,50	17,36
GRAPADORA ARTESCO	Unidades	3,7632	2	7,53	8,43
PERFORADORA KW-TRIO	Unidades	4,9616	2	9,92	11,11
TOTAL				81,75	89,64

Elaborado: El Autor

Anexo N° 19

GASTOS DE LIMPIEZA

GASTOS DE LIMPIEZA	UNIDADES	PRECIO UNITARIO	CANTIDAD ANUAL	TOTAL
ESCOBAS	UNIDADES	2,87	12	34,44
TRAPEADOR RECTANGULAR	UNIDADES	3,21	12	38,52
DESINFECTANTE	GALON	4,24	5	21,20
DETERGENTE	FUNDA DE 5KG	12,68	5	63,40
AMBIENTAL	LITRO	2,46	10	24,60
RECOGEDORES PLASTICOS	UNIDADES	1,34	6	8,04
JABON LIQUIDO	UNIDADES	3,30	5	16,50
FUNDA NEGRA	PAQUETE (10 UND)	1,39	20	27,80
SUBTOTAL				234,50
IVA 12%				28,14
TOTAL				262,64

Elaborado: El Autor

Anexo N° 20

GASTOS DE VENTA

GASTOS DE PUBLICIDAD

PUBLICIDAD	EMISORA	FACTOR	FRECUENCIA	CANTIDAD	PRECIOS	TOTAL
Televisión	Tv Oro	Cuñas	Lunes-Viernes 3 cuñas diarias por el año	240	25	6000
Radio	Génesis	Cuñas	Lunes-Viernes 3 cuñas diarias por el año	240	6,25	1500,00
TOTAL				480	31,25	7500,00

Elaborado: El Autor

Anexo N° 21

PROYECCIÓN DE LOS GASTOS DE VENTA

3,67%

AÑOS	PUBLICIDAD	TOTAL
1	7500,00	7500,00
2	7775,25	7775,25
3	8060,60	8060,60
4	8356,43	8356,43
5	8663,11	8663,11

Elaborado: El Autor

Anexo N° 22

DEPRECIACIONES - \$

DENOMINACIÓN-ACTIVOS	VALOR HISTÓRICO	VIDA UTIL	PORCENTAJE DE DEPRECIACIÓN	VALOR RESIDUAL	DEPRECIACIÓN ANUAL	VALOR / RESCATE
Vehículo	24390,00	5	20%	4878,00	3902,40	4878,00
Muebles y Enseres	2841,20	10	10%	284,12	255,71	1562,66
Equipo de Oficina	391,00	10	10%	39,10	35,19	215,05
Equipo de Computo	1919,99	3	33,33%	639,93	426,69	639,93
SUBTOTAL	29542,19			5841,15	4619,98	7295,64
Reinversión en Equipo de Computo	1919,99	3	33,33%	639,93	426,69	1066,62
TOTAL	31462,18			6481,09	5046,67	8362,26

Elaborado: El Autor

Anexo N° 23

REPARACION Y MANTENIMIENTO

DENOMINACIÓN	VALOR	ALICUOTA	VALOR ANUAL
Vehículo	24390,00	2%	487,80
Muebles y Enseres	2841,20	1%	28,41
Equipo de Oficina	391,00	1%	3,91
Equipo de Computo	1919,99	1%	19,20
TOTAL			6471,86

Elaborado: El Autor

Anexo N° 24

PROYECCIÓN DE REPARACION Y MANTENIMIENTO

AÑOS	PROYECCIÓN
1	6471,86
2	6709,38
3	6955,61
4	7210,89
5	7475,52

Elaborado: El Autor

Anexo N° 25

AMORTIZACION DE LOS ACTIVOS DIFERIDOS


AÑOS	AMORTIZACION
1	567,92
2	567,92
3	567,92
4	567,92
5	567,92

Elaborado: El Autor

Anexo N° 29

V&A SERVICIOS Y REPRESENTACIONES Carlos Francisco Vivar Martínez Ofrece: Computadoras, Sistemas de Seguridad y Motocicletas Santa Rosa s/n y Av. La República - Telfs.: 2996-500 - 2996-955 • Huacillas - El Oro - Ecuador		OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD N° AUTORIZACION: 1116091478		FACTURA N°: 001-001-00010214 R.U.C.: 03008088700			
Código del cliente: 024962		RUC: 0704624550		Fecha: 10-Mar-2015			
Nombre: CORREA LLANOS YODER FERNANDO		Dirección: HUACILLAS Y TNT CORDOVEZ					
Teléfonos:		Ciudad: HUACILLAS		# COUTAS: 1 VAL. COUTA:			
Pedido: 092578 000000 0102146 Fec Hora Req 03/10/15		Vendedor: VERA OLAYA GISSELA		CREDITO desde: 10-Mar-2015 al: 10-Mar-2015			
CODIGO	DESCRIPCION	BOD	CANTIDAD	UNIDAD MEDIDA	PRECIO US \$	% DES.	VALOR US
25470	COMPUTADORA DELL CORE I3-4005U-1TB-14LED-DVDRW 400512201403,		1	UNI	648.7400	7	648.74
25488	MOCHILA QUASAD COD. BLACK		1	UNI	17.0200	7	17.02
25451	MOUSE KLIPX OPTICAL 2.4GHZ WIRELESS KND-375BL		1	UNI	12.3800	7	12.38
CAJA 700.00					IMPORTE TOTAL	678.14	
GUIA DE REMISION N°. OBSERVACIONES: Salida la mercaderia No se aceptan devoluciones					DESCUENTO	53.14	
					BASE 0 %	0.00	
					BASE 12 %	625.00	
					I.V.A. 12 %	75.00	
					FINANCIAMIENTO	0.00	
					TOTAL	700.00	
Debo y pagaré incondicionalmente a la orden de V&A SERVICIOS Y REPRESENTACIONES. En el lugar y fecha que se me reconvenza el valor total en este documento, más los impuestos respectivos y el máximo interés legal por mora permitido desde su vencimiento. El Cliente por medio de la presente autoriza a que V&A SERVICIOS Y REPRESENTACIONES realice en CUALQUIER CENTRAL DE RIESGO, la capacidad de Crédito.							
RECIBI CONFORME		FIRMA AUTORIZADA		DESPECHADO			
<small>ARTES GRAFICAS REINFELDER C.A. Telfs: 2922770 - C/19 2419661 - Guayaquil 4103978 R.U.C. 099004277001 - AUTORIZACION No. 1077 - F. Aul. 16/Dic/11 Valido para su emision hasta: 16/Dic/2018 - N° 101801 - 107800</small>							

Anexo N° 30



Cuerpo de Bomberos de Huaquillas

Acuerdo Ministerial No. 1434 del 24 de Octubre de 1978
 DIRECCIÓN: AV. LA REPÚBLICA Y SANTA ROSA - Telef.: (593) 2-996 213
 HUAQUILLAS - EL ORO - ECUADOR

PERMISO DE FUNCIONAMIENTO
2015

Año: _____ N° 0012332

CORREA LLANOS YODER FERNANDO

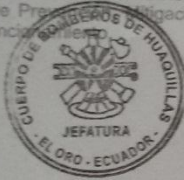
SERVICIA Social: **C.I.: 0704624550**

SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO DOMÉSTICO

ARENILLAS Y Tnte. CORDOVEZ


CDLA. 9 DE OCTUBRE - PARROQUIA MILTON REYES

En virtud de que el local cuenta con los requisitos que exige la Ley de Defensa contra Incendios y el Reglamento de Prevención, Mitigación y Protección contra Incendios; esta Jefatura otorga el Permiso de Funcionamiento



Huaquillas, a **JUNIO** _____ 15 del 20 _____

TCRN (B) Ing. Wilson Ugarte Calero
 JEFE DEL CUERPO DE
 BOMBEROS DE HUAQUILLAS



Cuerpo de Bomberos de Huaquillas

Acuerdo Ministerial No. 1434 del 24 de Octubre de 1978
 DIRECCIÓN: AV. LA REPÚBLICA Y SANTA ROSA - Telef.: (593) 2-996 213
 HUAQUILLAS - EL ORO - ECUADOR

TÍTULO DE CRÉDITO

N° 0012332

CORREA LLANOS YODER FERNANDO

Propietario: _____

SERVICIA Social: **C.I.: 0704624550**


SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO DOMÉSTICO

ARENILLAS Y Tnte. CORDOVEZ

CDLA. 9 DE OCTUBRE - PARROQUIA MILTON REYES

	Tasa por Permiso de Funcionamiento: 0.01
	Tasa por Servicio de Inspección: 10.00
	Capacidad: 0.00
	N.º EMERGENCIA: 1.00
	11:01

Año: **2015**



Huaquillas, a **JUNIO** _____ 15 del 20 _____

TCRN (B) Ing. Wilson Ugarte Calero
 JEFE DEL CUERPO DE
 BOMBEROS DE HUAQUILLAS

Anexo N° 32

LIBRERIA Y PAPELERIA SAXON	RUC:	0701990681001
MATRIZ : CALLE SANTA ROSA Y AV DE LA REP	Teléf	2996454
SUCURSAL: Av. La Republica y Eloy Alfaro	Teléf	2510221
Huaquillas- Ecuador		
		PROFORMA No. 001-002-0265323
FEC. EMISION: 29/06/2015-12:51	VENCIMIENTO: 29/06/2015	VENDEDOR: 016
CLIENTE: YODER CORREA LLANOS		PEDIDO: RUC: 0704624550
DIRECCION: ARENILLAS Y TNTE. CORDOVEZI HUAQUILLAS]		PAG.: 1
TELEFONOS: XXX		

IVA	CANT.	MED.	DESCRIPCION	CODIGO	PRECIO	DCTO.	SUBTOTAL
I	120	UND	BOLIGRAFO BIC PUNTA FINA AZUL	BOL.BIC.PF	0.2600		31.2000
I	24	UND	BORRADOR PELIKAN PZ60	BOR.PEL.PZ60	0.0930		2.2300
I	45	UND	CARPETA CARTON ESTILO CON VINCHA	CA.C	0.0960		4.3200
I	3	UND	CLIPS LANCER 33MM X 50	CLI.LN.33	0.1800		0.5400
I	3	UND	CUADERNO ORDER BOOK 100 H-ACADEM	CU.OB.100	1.7400		5.2200
I	3	UND	GRAPAS EAGLE 26/6 X 1000UN	GRA.26.6-EA	0.2200		0.6600
I	2,500	UND	HOJAS BOND A4 75 GR.HIGH TECH	HO.B.A4.75.HT	0.0064		16.0000
I	24	UND	LAPIZ PELIKAN ESCRITURA #2HB	LAP.PE.ES.#2HB	0.1600		3.8400
I	50	UND	BLOC RECIBERA	REC.B	0.3100		15.5000

VALOR GRABADO: \$	63.51	VALOR NO GRABADO: \$	0.00	SUBTOTAL:	79.51
		DCTO. GLOBAL:	0.00 %	DCTO.:	0.00
OBSERVACIONES:				IVA 12 %:	7.62
				TOTAL:	87.13

Esta proforma solo tiene validez hasta la fecha de vencimiento,
Luego los precios pueden variar sin previo aviso

Anexo N° 33



Hyundai H1 (2010)
📍 Quito

\$ 24 390
Negociable

📏 135000 Kms.
🏎️ 2500 cc.

PROFORMA PATIO TUERCA ECUADO

- | | | |
|-----------------------------------|---|--|
| > Publicación
#269239 | > Marca
Hyundai | > Modelo
H1 |
| > Recorrido
135000 Kms. | > Sistema de Climatización
Climatizador Bi-Zona | > Subtipo
Van |
| > Año
2010 | > Tracción
4 x 2 | > Precio Actual
\$ 24 390 Negociable |
| > Color
Gris | > Último número de la Placa
9 | > Vidrios
Eléctricos |
| > Transmisión
Manual | > Dirección
Hidráulica | > Motor (cilindraje)
2500 |
| > Placa
Pichincha | > Tapizado
Tela | > Combustible
Diesel |

Anexo N° 34

MANUAL DE SEGURIDAD

1. Todo trabajador sin excepción debe considerar y acatar estas normas de seguridad e higiene, como parte de sus obligaciones de trabajo.
2. Si usted observa cualquier peligro dado por una condición insegura en el ambiente de trabajo, comuníquelo inmediatamente a su supervisor, no trate de resolver el problema usted mismo ya que su supervisor está calificado para canalizar dichas acciones.
3. En todo tipo de trabajo existen normativas de seguridad que se aplican a cada estación de operación, si no le han sido suministradas exíjalas antes de comenzar su trabajo.
4. Se requiere del botiquín de primeros auxilios comuníquese con su supervisor, nunca suministre medicamentos a otras personas sin notificar al supervisor.
5. Evite contaminar el agua potable de la empresa colocando envases contentivos de sustancias extrañas cerca de la boca de visita de los tanques donde se puedan derramar al interior de los mismos.
6. Lávese las manos después de realizar su jornada.
7. Se provee a los trabajadores del equipo de protección respiratoria si se requiere protección para evitar daños al sistema respiratorio.

- 8.** Los uniformes son dotados para el uso cotidiano y éste debe utilizarse en condiciones óptimas. No debe trabajar con ropa suelta, rota ni usar prendas que pueden ser causales de accidentes.
- 9.** El uso de los guantes apropiados en las diferentes operaciones, debe ser determinado por el supervisor y su utilización es de carácter obligatorio en las operaciones donde se requieran, con énfasis donde existan riesgos de cortaduras.

INDICE

PORTADA.....	i
CERTIFICACIÓN.....	ii
AUTORÍA.....	iii
CARTA DE AUTORIZACIÓN.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
1. TÍTULO.....	1
2. RESUMEN.....	2
SUMMARY.....	4
3. INTRODUCCIÓN.....	6
4. REVISIÓN DE LITERATURA.....	10
5. MATERIALES Y MÉTODOS.....	38
6. RESULTADOS.....	44
7. DISCUSIÓN.....	60
8. CONCLUSIONES.....	171
9. RECOMENDACIONES.....	174
10. BIBLIOGRAFÍA.....	176
11. ANEXOS.....	178
ÍNDICE.....	219