



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**  
**MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TÍTULO:**

**“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE ACOMPAÑAMIENTO PARA EL ADULTO MAYOR, EN ACTIVIDADES (CITAS MÉDICAS, CAMINATAS, TRÁMITES BANCARIOS Y DE ACOMPAÑAMIENTO DOMICILIARIO) EN LA CIUDAD DE LOJA”,**

TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

**AUTORA:**

*Sandra Edita Medina Ordóñez*

**DIRECTOR:**

*Inq. Edison Espinosa Bailón MAE*

*Loja - Ecuador*

*2015*

## CERTIFICACIÓN

En mi condición de Director de Tesis, certifico que la señora Sandra Edita Medina Ordóñez, ha desarrollado el Proyecto de Grado titulado **“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE ACOMPAÑAMIENTO PARA EL ADULTO MAYOR, EN ACTIVIDADES (CITAS MÉDICAS, CAMINATAS, TRÁMITES BANCARIOS Y DE ACOMPAÑAMIENTO DOMICILIARIO) EN LA CIUDAD DE LOJA”**, observando las disposiciones institucionales, metodológicas y técnicas, que regula esta actividad académica, por las cuales autorizo a la mencionada señora estudiante que reproduzca el documento definitivo, presente a las Autoridades del Departamento de Administración de Empresas, y proceda a la exposición de su contenido.

Loja, Agosto 2015



**Ing. Edison Espinosa Bailón MAE**

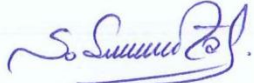
**DIRECTOR DE TESIS**

## AUTORÍA

Yo, Sandra Edita Medina Ordóñez, declaro ser autora 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.

**AUTORA:** Sandra Edita Medina Ordóñez

**FIRMA:** 

**CÉDULA:** 1102966031

**FECHA:** Loja, Agosto 2015

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

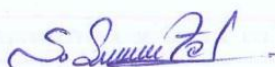
Yo, SANDRA EDITA MEDINA ORDÓÑEZ declaro ser autora de la Tesis titulada: “ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE ACOMPAÑAMIENTO PARA EL ADULTO MAYOR, EN ACTIVIDADES (CITAS MÉDICAS, CAMINATAS, TRÁMITES BANCARIOS Y DE ACOMPAÑAMIENTO DOMICILIARIO) EN LA CIUDAD DE LOJA” Como requisito para optar al Grado de: **INGENIERA COMERCIAL**: autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional:

Los usuarios pueden consultar el 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 07 días del mes de agosto de dos mil quince, firma la autora:

**AUTORA: Sandra Edita Medina Ordóñez**

**FIRMA:** 

**CÉDULA:** 1102966031

**DIRECCIÓN:** Loja, Calle Juan Montalvo y Pasaje Lavalleja N° 22 – 29

**CORREO ELECTRÓNICO:** sandraedita@hotmail.com

**TELÉFONO:** 2548223      **CELULAR:** 0990921661

**DATOS COMPLEMENTARIOS**

**DIRECTOR DE TESIS:** Ing. Mg. Edison Espinosa Bailón

**TRIBUNAL DE GRADO:**

Dr. Mg. Luis Quizhpe Salinas

**(Presidente)**

Ing. Mg. Galo Salcedo López

**(Vocal)**

Ing. Mg. Carlos Rodríguez Armijos

**(Vocal)**

## DEDICATORIA

A **DIOS**, por regalarme la vida, estar siempre presente en ella, guiar mis actos, pensamientos y permitirme llegar a esta etapa, para cumplir con este objetivo como es la obtención de un título profesional.

A mí querido **esposo Holger**, que siempre ha sido un pilar de apoyo y con su gran amor y comprensión supo alentarme para seguir adelante en la realización de este proyecto.

A mis amados **hijos, Santiago, Oscar y Cristian** que han sido mi motivación constante y me permitieron quitarles parte valiosa del tiempo que debía dedicarles para elaborar esta investigación.

A **mi Madre y a mi Padre**, quienes con su ejemplo de vida, amor, esfuerzo y comprensión supieron brindarme la oportunidad de mi formación y mediante los valores que me inculcaron impulsaron mi afán de superación.

A **mis hermanos y toda mi familia**, que estuvo a mi lado en el transcurso de mi formación y me alentaron para poder llegar a esta etapa profesional.

***Sandra Edita Medina Ordóñez***

## **AGRADECIMIENTO**

En nuestro caminar siempre hay alguien que nos brinda su apoyo y colaboración, y mucho más en la ejecución de un proyecto tan importante como es la realización de la tesis; es por ello que quiero dejar constancia de mi agradecimiento a todos y cada uno de los Maestros que durante mi formación académica supieron brindarme sus conocimientos y consejos que sirvieron para la culminación de esta carrera. En particular al Ing. Edison Espinosa Bailón MAE por su espontánea y valiosa colaboración como Director en la elaboración de esta tesis.

A todos y cada uno de mis familiares, amigos y personas particulares que con su aporte contribuyeron y apoyaron el desarrollo de la presente tesis.

***Sandra Edita Medina Ordóñez***

**a) TITULO:**

**“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE ACOMPAÑAMIENTO PARA EL ADULTO MAYOR, EN ACTIVIDADES (CITAS MÉDICAS, CAMINATAS, TRÁMITES BANCARIOS Y DE ACOMPAÑAMIENTO DOMICILIARIO) EN LA CIUDAD DE LOJA”**

## **b) RESUMEN**

La investigación titulada, **“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE ACOMPAÑAMIENTO PARA EL ADULTO MAYOR, EN ACTIVIDADES (CITAS MÉDICAS, CAMINATAS, TRÁMITES BANCARIOS Y DE ACOMPAÑAMIENTO DOMICILIARIO) EN LA CIUDAD DE LOJA”**, tiene como objetivo primordial mostrar la necesidad de un Servicio de Acompañamiento para el Adulto Mayor en la ciudad de Loja, al momento y durante el desarrollo de las diversas actividades que realizan en su diario vivir, entre las cuales puedo mencionar las más cotidianas como son: sus citas médicas, caminatas, trámites bancarios, compras, pagos entre otras; así como también el sentirse acompañados en sus domicilios cuando sus hijos o familiares se encuentran desarrollando sus actividades laborales o de estudios y por ende no pueden brindarles esa Compañía que tanto se requiere en esa etapa de la vida Adulta, que es cuando las características físicas y psicológicas van en disminución por el paso del tiempo.

Para realizar el desarrollo de la presente investigación utilicé métodos y técnicas que me permitieron recolectar la información y datos necesarios; los métodos utilizados fueron el Deductivo; Inductivo; Descriptivo; Analítico y Estadístico. Las técnicas aplicadas fueron la Observación Directa; las Encuestas un total de 397 aplicadas a la muestra de las familias de la ciudad de Loja (Parroquias Urbanas) como posibles clientes, y dos Entrevistas una con el Economista. Jail Mogrovejo Jefe del Departamento de Planificación del SRI y la otra con la Hna. Fabiola Botero Rectora y



Representante de la Congregación Siervas de Jesús de la Caridad de la Pradera.

En el **Estudio de mercado** se determinó la Demanda y la Oferta, así como también la Demanda Insatisfecha existente; el Consumo Per Cápita con un promedio de actividades que realiza el Adulto Mayor de 5 veces por mes. También se estableció lo referente al Servicio, Precio, Plaza, Promoción y la Publicidad a utilizar por la empresa.

Dentro del **Estudio Técnico** en lo relacionado al tamaño determiné aspectos como: Capacidad Instalada y Utilizada; tal es así que en base a la capacidad utilizada de un 95%, y mediante un proceso eficiente y eficaz para la prestación del Servicio de Acompañamiento, la empresa “**MIS ADULTOS MAYORES**”, atenderá con un número de 8 empleados, un total de 7.904 servicios de 2 horas cada uno en su primer año de vida útil. En la localización del proyecto establecí la macro y micro localización que será en la parroquia El Sagrario en base a la preferencia manifestada en las encuestas y a factores favorables de localización; en la ingeniería del proyecto se detalla cómo será el proceso operativo, las fases del servicio en sí y la distribución de la oficina.

En el **Estudio Administrativo** planteo el establecimiento de la empresa como una compañía de Responsabilidad Limitada con el nombre de “**MIS ADULTOS MAYORES**” formada por tres socios; y en cuanto a la estructura organizativa queda definida mediante los organigramas y manuales de funciones.

El **Estudio Financiero** indica que para la creación de la empresa se requiere una inversión de \$ 12.203,49 dólares especificando los activos fijos, diferidos y el capital circulante necesario, los cuales serán financiados netamente con capital propio.

En la **Evaluación Financiera** los respectivos indicadores muestran un proyecto rentable y sostenible, con un VAN de \$ 49.540,05; una TIR de 88,72% que es mayor que el costo de oportunidad del capital (8,50%) y un RBC de \$1,28 donde por cada dólar invertido se obtendrá 0,28 centavos de rendimiento; la inversión se la recupera en 1 año 5 meses y 12 días; en el Análisis de Sensibilidad la variable Costos soporta un Incremento hasta del 14,98%, mientras que la variable Ingresos soporta una Disminución hasta del 12,10% en estos parámetros el proyecto NO es sensible.

En lo referente a las Conclusiones indican la necesidad de la creación de la empresa, a fin de brindar el Servicio de Acompañamiento para el Adulto Mayor, debido a que existe la aceptación de la creación de la empresa y la manifestación de que harían uso del servicio para sus familiares permitiéndoles un desenvolvimiento activo y seguro, evitándoles posibles riesgos innecesarios y sentimientos de soledad. Las Recomendaciones afianzan y respaldan las conclusiones de lo que se debe hacer para la creación e implementación de la empresa de Servicios de Acompañamiento "MIS ADULTOS MAYORES" puesto que hay la demanda necesaria y es económicamente rentable, además permitiría generar fuentes de trabajo.

**ABSTRACT**

The research titled "FEASIBILITY STUDY FOR THE CREATION OF A COMPANY OF SERVICES TO SUPPORT THE ELDERLY IN ACTIVITIES (appointments, hiking, PROCEDURES AND ACCOMPANYING HOUSEHOLD BANK) in the city of Loja." Our aim is to show the need for an escort Service for the Elderly in the city of Loja, at the time and during the development of the various activities carried out in their daily lives, including the most mundane can mention such as: medical appointments, banking, hiking, shopping, and other payments; as well as feeling accompanied in their homes when their children or relatives are developing their work or study activities and therefore the Company can not provide much-needed at this stage of adulthood, when the characteristic physical and psychological are decreasing with the passage of time.

To make the development of this research I used methods and techniques that allowed me to collect the necessary information and data, the methods used were Deductive; Inductive; Descriptive; Analytical and Statistical. The techniques applied were direct observation; Surveys a total of 397 applied to the sample of households in the city of Loja (Urban Parishes) as potential clients, and two interviews, one with the Economist. Jail Mogrovejo Head of Planning SRI and the other with Sister. Fabiola Botero Governing and Representative of the Servants of Jesus of Charity Prairie.

Market in the supply and Demand also Determined Existing unmet demand and; Per Capita Consumption averaging activities of the Elderly of 5 times

per month. Regarding the service, price, place, promotion and advertising used by the company was established.

Within the Technical Study in relation to the size determined aspects as Capacity Installed and Used; so much so that on the basis of capacity utilization of 95%, and by an efficient and effective for the Service Accompanying process, the company "MIS ADULTOS MAYORES" will address a number of 8 employees, a total of 7,904 services 2 hours each in their first year of life. In the location of the project I established the macro and micro location will be in the parish El Sagrario based on the preference expressed in the polls and favorable location factors; engineering project detailing how is the operating process, the phases of the service itself and the distribution of office.

In the Administrative study raised the establishment of the company as a limited liability company with the name "MIS ADULTOS MAYORES" formed by three partners; and in terms of organizational structure it is defined by organizational and operating manuals.

The financial study indicates that for the creation of the company investing \$ 12.203,49 specifying fixed assets, deferred and necessary working capital, which will be financed purely with equity is required.

Financial Evaluation in the respective indicators show sustainable profitable project with a NPV of \$ 49.540,05; an IRR of 88,72% which is higher than the opportunity cost of capital and where RBC \$ 1.28 for every dollar invested 0.28 cents of return will be achieved; the investment is recovered in 1 year 5 months and 12 days; Sensitivity Analysis on the Variable Costs supports an

increase of up to 14.98%, while the Variable Income supports up to 12.10% decrease in these parameters the project is not sensitive.

With regard to the Findings indicate the need for the creation of the company, in order to provide the escort service for the elderly, because there is acceptance of the creation of the company and the manifestation of that will use the service their families allowing an active and safe development, avoiding any unnecessary risks and feelings of loneliness. Recommendations entrench and support the conclusions of what should be done for the creation and implementation of the company escort services "MIS ADULTOS MAYORES" since there is demand necessary and economically profitable also would generate jobs.

## c. INTRODUCCIÓN

El Adulto Mayor aunque con sus limitaciones y oportunidades sigue inmerso en la sociedad, intentando mantener su independencia en todas y cada una de las Actividades que realiza, por ello es fácil observarlos en nuestra ciudad en entidades de salud; de cobros de diversa índole; de pagos tales como el de los servicios básicos; de recreación y ejercicios; sin embargo en la época actual donde impera la tecnología en muchos de los servicios al público, existen máquinas para tomar turnos de atención, indicadores del pago de planilla (EERSSA), situación que puede ocasionar un estado de nerviosismo en nuestros adultos mayores al no estar tan familiarizados con dicha tecnología; sumado a esto está la inseguridad ciudadana (asaltos) y la poca sensibilidad por parte de algunos en comprender que los adultos mayores ya no tiene la misma capacidad de reacción tanto física como psicológica, razones por las cuales se convierten en un grupo de mayor vulnerabilidad, requiriendo en la mayoría de ocasiones de **Compañía** para dichas actividades. Es responsabilidad directa de la familia el brindar el **Acompañamiento** a los Adultos Mayores sin embargo la dinámica laboral, la distancia geográfica y la independencia de vivienda en la cual se encuentran, no les permite cumplir a plenitud con esta responsabilidad.

Razones por las cuales en muchas ocasiones se la delega a otros familiares, o incluso a particulares, y en otros casos se deja que nuestros adultos mayores tengan que ir solos a dichas actividades, poniendo en riesgo su seguridad personal o simplemente dejando que lleguen a sentir gran soledad

en su interior; con la finalidad de aportar al bienestar general del grupo familiar y contribuir en la satisfacción y plenitud activa del Adulto Mayor y al no existir empresa alguna en nuestra ciudad que brinde el Servicio de Acompañamiento se propone el presente proyecto **“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE ACOMPAÑAMIENTO PARA EL ADULTO MAYOR, EN ACTIVIDADES (CITAS MÉDICAS, CAMINATAS, TRÁMITES BANCARIOS Y DE ACOMPAÑAMIENTO DOMICILIARIO), EN LA CIUDAD DE LOJA”**.

Los objetivos, planteados giran alrededor de analizar el mercado existente, la competencia, plantear un mecanismo operativo que permita minimizar los costos, así como también determinar la rentabilidad del proyecto.

Con el desarrollo de este trabajo se desea lograr el soporte para la propuesta antes mencionada, es así que usted encontrará en la presente investigación la siguiente estructura:

En la primera parte se tiene **La Introducción** que muestra el problema investigado, los objetivos perseguidos y una descripción de cómo está estructurada esta tesis.

Luego se encuentra la **Revisión de Literatura** donde se hallan los referentes teóricos en los que se fundamenta la investigación, en el siguiente apartado se detallan los **Materiales y Métodos** que fueron utilizados para la elaboración de la investigación.

Seguidamente se encuentran **Los Resultados** donde se detalla el análisis e interpretación de las encuestas aplicadas a la muestra de las familias de la ciudad de Loja; a continuación se encuentra el apartado de **Discusión** que

engloba: el estudio de mercado donde se pudo conocer lo relacionado a la demanda y oferta del servicio; el estudio técnico que enmarca lo referente a tamaño, localización, ingeniería del proyecto donde se detallan los requerimientos para la realización del servicio de la empresa; seguidamente está el estudio administrativo que muestra la organización legal y estructura organizativa de la empresa; en el estudio financiero se detalla la inversión necesaria para la ejecución del proyecto; y en la evaluación financiera se muestran todos los indicadores que permiten decidir sobre la factibilidad del proyecto.

A continuación se describen las **Conclusiones y Recomendaciones** que constituyen las guías o sugerencias a tener en consideración cuando se decida poner en marcha el proyecto.

En la parte final de este trabajo encontrarán la **Bibliografía y los Anexos** que ayudaron en recopilación de información y la elaboración de los diferentes cálculos realizados para el presente estudio de investigación.



## d) REVISIÓN DE LITERATURA

### MARCO TEÓRICO

### MARCO REFERENCIAL

### ANTECEDENTES DEL ADULTO MAYOR EN ECUADOR

Gráfico N° 1



“En Ecuador hay 1`229,089 adultos mayores, por lo cual se muestra como un país en plena fase de transición demográfica.<sup>1</sup> El Estado Ecuatoriano tiene como prioridades la erradicación de una vez por todas de las desigualdades, de la exclusión, la discriminación o violencia de cualquier tipo, en este marco construye la Agenda de la Igualdad para las y los Adultos Mayores, la misma que está sujeta y articulada al Plan Nacional del

---

<sup>1</sup> Ministerio de Inclusión Económica y Social (2012-2013). *Agenda de Igualdad para Adultos Mayores*. (2º ed.) pg. 6

Buen Vivir”.<sup>2</sup> Según la nueva Constitución de la República del Ecuador en el año 2008 de acuerdo a los artículos 35, 36 y 37, el término de anciano debe ser reemplazado por Adulto Mayor y en ese contexto adopta el nombre de Proyecto de Ley Orgánica de Protección y Atención Prioritaria de las Persona Adultas Mayores comprendiendo a partir de los 65 años en adelante.

El MIES es la institución que lidera la inversión social en la protección y cuidado de las personas adultas mayores, asume la atención integral de los mismos dentro del Plan Nacional del Buen Vivir, éste plantea como temas centrales la realización de los derechos humanos y libertades fundamentales de todas las persona adultas mayores, la garantía de sus derechos económicos, sociales, culturales, políticos y la eliminación de todas las formas de violencia y discriminación en contra de este grupo social.

### **ANTECEDENTES DEL ADULTO MAYOR EN LA PROVINCIA DE LOJA**

“En la provincia de Loja según datos del MIES se estima que tiene una cobertura de 1.040 adultos mayores, mediante el programa del Adulto Mayor se atiende a quienes han estado olvidados.

El Gobierno Provincial de Loja, durante este año ha logrado capacitar a 550 adultos mayores de los cantones Saraguro, Celica, Espíndola, Catamayo y Olmedo el fin es fomentar el cumplimiento de sus derechos a través de la

---

<sup>2</sup> Ministerio de Inclusión Económica y Social (2012-2013). *Agenda de Igualdad para Adultos Mayores*. (2º ed.) pg. 7-8

participación e inclusión; realiza campañas de desparasitación; así mismo brinda capacitación de costura y confección.

En cuanto a la política de atención a los adultos mayores, a través de las modalidades de atención Domiciliaria, Centros Residenciales y Centros de Día, mediante terapias ocupacionales y rehabilitación y se ha brindado cuidados de calidad a 3.201 adultos mayores, quienes accedieron a estos servicios de manera gratuita.”<sup>3</sup>

## **EMPRESAS DE ACOMPAÑAMIENTO AL ADULTO MAYOR**

**Gráfico N° 2**



En la ciudad de Loja, no existen empresas o centros que realicen el Acompañamiento de actividades para el Adulto Mayor, todo esta

---

<sup>3</sup> Ministerio de Inclusión Social MIES. (2013). *Adultos Mayores Reciben Servicios Sociales*.

información obtenida está basada en la entrevista mantenida con el Ing. Jail Mogrovejo Jefe del Departamento de Planificación del SRI y con la Hermana Fabiola Botero Rectora y Representante Legal de la Congragación de Hermanas Siervas de Jesús de la Caridad ubicada en la Pradera, la única atención que hay al Adulto Mayor es en los centros de Día que hace el MIES, por lo tanto la empresa “**MIS ADULTOS MAYORES**” sería la pionera en este tipo de servicio.

El propósito fundamental de la empresa “**MIS ADULTOS MAYORES**” es contribuir al envejecimiento activo, el bienestar general y la satisfacción del adulto mayor al brindarle la **compañía necesaria** para que siga realizando sus actividades y no tenga que aplazarlas o dejarlas por falta de ésta. Además la realización de las actividades permitirá que el Adulto Mayor siga inmerso en la sociedad, no se sienta relegado y mucho menos como una carga esto favorecerá para lograr:

- Una buena salud física y emocional del Adulto Mayor.
- Aportar al bienestar general (grupo familiar) e individual (Adulto Mayor).
- Cumplir con una responsabilidad filial por parte de su núcleo familiar.<sup>4</sup>
- Evitar poner en riesgo la seguridad personal y posibles sentimientos de soledad de nuestros Adultos Mayores.

---

<sup>4</sup> Bermejo García, L. (2010). *Envejecimiento Activo y Actividades Socio Educativas con Personas Mayores: Guía de Buenas Prácticas*. Panamericana.

## **ENVEJECIMIENTO ACTIVO**

“La OMS define al envejecimiento activo como el proceso por el que se optimizan las oportunidades de bienestar físico, social y mental durante toda la vida, con el objetivo de ampliar la esperanza de vida saludable, la productividad y la calidad de vida en la vejez. Más concretamente, es el proceso que permite a las personas realizar su potencial de bienestar físico, psíquico y mental a lo largo de todo su ciclo vital y participar en la sociedad de acuerdo con sus necesidades, deseos y capacidades, mientras que les proporciona protección, seguridad y cuidados adecuados cuando necesitan asistencia.

Las personas mayores han de tener la oportunidad de envejecer, siendo protagonistas de su vida, en un quehacer pro-activo y no como meras receptoras de productos, servicios o cuidados”<sup>5</sup>

## **ROL SOCIAL DEL ADULTO MAYOR**

“Tanto la salud como el funcionamiento social se afectan recíprocamente. Se conoce que personas con un buen funcionamiento social tienen un mejor desempeño diario, y al mismo tiempo, personas con buena salud mantienen un funcionamiento social más adecuado. Así, el funcionamiento social puede ser visto como factor protector o como factor de riesgo en el bienestar de las personas adultas mayores. Tal es así que los componentes subjetivos de dicho funcionamiento como son los sentimientos de utilidad y soledad, el

---

<sup>5</sup> Burke M. M. y Walsh H. M. (1997). *Enfermería Gerontológica Cuidado Integral del Adulto Mayor*. Harcourt Brace

apoyo emocional, el afecto familiar entre otros y los componentes objetivos como el tamaño de la red familiar y social, los recursos financieros, la vivienda, entre otros inciden en la calidad del funcionamiento social del adulto mayor.”<sup>6</sup>

## CONCEPTOS

**Adulto Mayor:** La concepción actual es amplia en cuanto a definición. En abril de 1994 la Organización Panamericana de la Salud decidió emplear el término adulto mayor, que abarca una visión integral, interdisciplinaria y holística.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) sitúa la edad de 60 años para delimitar la vejez o tercera edad.

La ONU establece la edad de 60 años para considerar que una persona es adulta mayor en países en vías de desarrollo, aunque en los países desarrollados se considera que la vejez empieza a los 65 años.

**Familia:** Desde que nacemos los seres humanos vivimos rodeados de muchas personas. El primer grupo humano al que pertenecemos es la **familia**, célula fundamental de la sociedad. Según la Declaración Universal de los Derechos Humanos, es el elemento natural, universal y fundamental de la sociedad, tiene derecho a la protección de la sociedad y del Estado.

---

<sup>6</sup> Organización Panamericana de la Salud (2009). *Evaluación Social del Adulto Mayor*. Pg. 87-88

**Gerontología:** Disciplina que estudia el proceso de envejecimiento, las características biológicas y psicológicas del anciano y los problemas de toda índole inherentes a la ancianidad.

**Geriatría:** Es una especialidad médica dedicada al estudio de la prevención, el diagnóstico, el tratamiento y la rehabilitación de las enfermedades en las personas de la tercera edad.

**Acompañamiento:** La mediación y el acompañamiento constituyen procesos de interacción social entre dos o más personas que cooperan en una actividad conjunta, con el propósito de producir conocimiento.

**Servicios:** son productos intangibles, que no se pueden ver ni tocar, son actividades que crean valor y proporcionan beneficios a los clientes en tiempos y lugares específicos como resultado de producir un cambio deseado en o a favor del receptor del servicio.

**Empresa de servicios:** Son aquellas que tienen por función brindar una actividad que las personas necesitan para la satisfacción de sus necesidades a cambio de un precio.<sup>7</sup>

- “Los servicios son **Intangibles** no se pueden ver, degustar, tocar, escuchar u oler antes de comprarse, genera mayor incertidumbre en los compradores porque no pueden determinar con anticipación y exactitud el grado de satisfacción que tendrán luego de rentar o adquirir un determinado servicio, por tanto la tarea del proveedor de servicios es administrar los indicios, hacer tangible lo intangible.

---

<sup>7</sup> Organización Panamericana de la Salud. (2009). *Evaluación Social del Adulto Mayor*. Pg. 89

- ***El servicio no puede ser separado del vendedor.*** Los servicios se crean y se consumen en el mercado simultáneamente. Los clientes compran el servicio como a la persona que presta el servicio, lo que determina que ese aspecto personal sea inseparable del contenido técnico del servicio.

Los servicios son ***perecederos***, no pueden almacenarse. Por tanto el emprendedor deberá enfrentarse al problema de cómo estructurar su oferta para manejar oscilaciones en la demanda.

Los servicios son ***difícilmente estandarizables***. La confianza del cliente sólo se puede lograr si el emprendedor consigue asegurar una alta calidad, es decir que cada servicio depende de quien lo presta, cuando y donde debido al factor humano el cual participa en la producción y entrega del mismo.”<sup>8</sup>

**“El envejecer bien es el ideal de todos, pero una vejez positiva solamente puede ser el resultado de una vida enmarcada en los parámetros que encierra el bienestar social”.**

---

<sup>8</sup> Moragas, R. (2004). *Gerontología Social, Envejecimiento y Calidad de Vida*. Herder.



## **MARCO CONCEPTUAL**

### **PROYECTO DE INVERSIÓN**

Se debe señalar que de forma general un proyecto, es la búsqueda de una solución inteligente al planteamiento de un problema que tiende a resolver una necesidad humana. De ahí que el proyecto de inversión se puede describir como un plan que, si se le asigna determinado monto de capital y se le proporcionan insumos de varios tipos, podrá producir un bien o un servicio, útil al ser humano o a la sociedad en general.

La evaluación de un proyecto de inversión, cualquiera que éste sea, tiene por objeto conocer su rentabilidad económica y social, de tal manera que asegure resolver una necesidad humana en forma eficiente, segura y rentable.

**EL CICLO DE LOS PROYECTOS:** Es el proceso por medio del cual una idea de solución o satisfacción a una necesidad humana llega a convertirse en formulaciones técnicas que se realizan y evalúan para invertir. Este comprende las fases de pre inversión, inversión y operación.

### **PREINVERSIÓN**

Comprende las actividades que se realizan desde la idea o identificación del proyecto hasta el momento en que se adopta la decisión de invertir en el mismo. <sup>9</sup>Es la fase preliminar para la ejecución de un proyecto que permite,

---

<sup>9</sup> Ollé M., Planellas M., Molina J., Torres D., Alfonso J., Husenman S., Sepúlveda P. e Mur I. (1997). *El Plan de Empresa: Cómo Planificar la Creación de una Empresa*. Marcombo pg. 1-2

mediante elaboración de estudios demostrar las bondades técnicas, económicas, financieras, institucionales y sociales que indican que éste debe llevarse a cabo. En esta etapa se deben realizar estudios de mercado, técnicos, económicos y financieros conviene realizarlos sucesivamente y en orden por la cantidad y disponibilidad de información, por la profundidad del análisis realizado y por el grado de confianza de los estudios mencionados.

## **INVERSIÓN**

La inversión se inicia con los estudios definitivos y termina con la puesta en marcha del proyecto. Es la materialización de medios financieros en bienes que van a ser utilizados en un proceso productivo, en esta etapa se da la movilización de recursos humanos, financieros y físicos.

En esta etapa se empieza por realizar todas las acciones, trámites y demás actividades destinadas a la obtención de los fondos necesarios para financiar la inversión, por lo general se refiere a la obtención de préstamos. Los estudios definitivos hace referencia a aquellos relacionados con los estudios de diseño de ingeniería, que se concretan en los planos de estructuras, instalaciones así como también a las actividades financieras, jurídicas y administrativas.<sup>10</sup>

Además en la inversión se define todo lo relacionado a la compra de maquinarias, equipos, instalaciones varias, contratación del personal a fin de que se pueda poner en marcha el proyecto.

---

<sup>10</sup> Ollé M., y et.al. (1997). *El Plan de Empresa. Cómo Planificar la Creación de una Empresa*. Marcombo pg. 5

## **OPERACIÓN**

Es la etapa en que el proyecto entra en producción o servicio, iniciándose la corriente de ingresos generados por la venta del bien o servicio resultado de las operaciones, los que deben cubrir satisfactoriamente a los costos y gastos en que sea necesario incurrir. Esta etapa se inicia cuando la empresa entra a producir hasta el momento en que termine la vida útil del proyecto, período en el que se hará el análisis evaluación de los resultados obtenidos.

## **PLAN DE CREACIÓN DE UNA EMPRESA**

### **EL PLAN DE EMPRESA**

“Aún no hemos conocido a nadie que quiera crear una empresa para fracasar. Al contrario, todos quieren que su empresa tenga mucho éxito, pero nadie parece muy dispuesto a dedicar demasiado esfuerzo a aprender cómo crear una empresa. Sin embargo hay algunos elementos que siempre se dan entre los que han tenido éxito: una persona emprendedora, con gran motivación, alto compromiso personal y perseverancia, capaz de movilizar recursos y con un **PROYECTO BIEN PLANIFICADO Y COHERENTE**.<sup>11</sup>

### **EVALUACIÓN DE UNA IDEA U OPORTUNIDAD DE NEGOCIO**

Hay un concepto que puede resultar de utilidad en el momento de evaluar una oportunidad de negocio, considérala como si fuese una ventana; la cual

---

<sup>11</sup> Ollé M., y et.al. (1997). *El Plan de Empresa. Cómo Planificar la Creación de una Empresa*. Marcombo pg. 6

tiene unas dimensiones críticas: su tamaño, el tiempo de realización y la posibilidad de crecimiento.

**El tamaño** de la ventana de la oportunidad es, evidentemente, un elemento decisivo. Se trata de ver si estamos ante la oportunidad para realizar un gran negocio con un importante volumen de ventas o, por el contrario, es un negocio pequeño que tiene un mercado limitado.

**La posibilidad de crecimiento** también está relacionada con el tamaño y tiene que ver con el ritmo de desarrollo del sector industrial donde la nueva empresa quiere competir. El sector se encuentra en una fase inicial y se está desarrollando o se quiere entrar en un sector maduro que puede caer en una fase de declive.

Una buena idea es una idea que llega en un momento oportuno. Las oportunidades de negocio existen durante un período finito de **tiempo**.

## **GUIÓN DEL PLAN DE EMPRESA**

Para tener una visión global de los contenidos más relevantes que ha de tener un plan de empresa quizá resulte interesante plantearse una pregunta fundamental: **¿Qué es imprescindible para poder crear una empresa?**<sup>12</sup>.

Se puede expresar con palabras muy diferentes y en un orden muy diverso, pero hay una gran unanimidad en las respuestas a esta pregunta que señalan que hay cuatro elementos imprescindibles para que una nueva empresa se ponga en marcha:

---

<sup>12</sup> Ollé M., y et.al. (1997). *El Plan de Empresa. Cómo Planificar la Creación de una Empresa*. Marcombo pg. 7

**\*Tener un producto o servicio:** Difícilmente se puede poner en marcha una nueva empresa si no dispone de algo –de un producto o servicio- que se pueda ofrecer. La consideración a realizar inmediatamente es si el producto o servicio que se ofrece aporta alguna innovación en relación a los que ya existen en el mercado que lo convierta en superior a los ojos de los consumidores.

**\*Tener clientes:** Si no hay un cliente que esté dispuesto a pagar por el producto o servicio que se ofrece, no hay empresa. Tener clientes requiere determinar con gran precisión cuál es el perfil de cliente objetivo de la nueva empresa y construir una estrategia de marketing –producto, precio, promoción y distribución- que sea coherente.

**\*Tener recursos:** Disponer de recursos es frecuentemente la barrera más difícil de franquear en el momento de crear una nueva empresa. Disponer de un local, de unas máquinas, de unos medios de transporte o de unas materias primas son elementos físicos imprescindibles para poder fabricar un producto u ofrecer un servicio, aunque quizás, el recurso más crítico sea el dinero, ya que con él se pueden adquirir los otros recursos que se necesitan.<sup>13</sup>

**\*Tener un equipo humano:** En primer lugar, es fundamental la figura del propio empresario y, en segundo lugar, el equipo humano que consiga reunir para llevar a la práctica el proyecto. Es el equipo humano –con el

---

<sup>13</sup> Ollé M., y et.al. (1997). *El Plan de Empresa. Cómo Planificar la Creación de una Empresa*. Marcombo pg. 35

emprendedor a la cabeza- el que ha de actuar como el motor del proyecto: diseñando el producto, buscando los clientes, y movilizandolos recursos necesarios para la puesta en marcha de la empresa. Por esto damos un lugar central al equipo humano que es el encargado de dar vida al proyecto y, posteriormente de conducirlo.”<sup>14</sup>

## **ESTUDIO DE MERCADO**

**MERCADO:** Se entiende por mercado el área en el que confluyen las fuerzas de la oferta y demanda para realizar las transacciones de bienes y servicios a precios determinados.

**PRODUCTO:** Es cualquier elemento que se puede ofrecer a un mercado para la atención, la adquisición, el uso o el consumo, que podría satisfacer un deseo o una necesidad. Incluye objetos físicos, servicios, sitios, organizaciones e ideas.

**DEMANDA:** Es la cantidad de bienes y servicios que el mercado requiere o solicita para buscar la satisfacción de una necesidad específica a un precio determinado.

**OFERTA:** Es la cantidad de bienes y servicios similares o sustitutivos que un cierto número de oferentes (productores) está dispuesto a poner a disposición del mercado a un precio determinado.

---

<sup>14</sup> Ollé M., y et.al. (1997). *El Plan de Empresa. Cómo Planificar la Creación de una Empresa*. Marcombo pg. 36

**Demanda Potencial:** Es el volumen máximo que podría alcanzar un producto o servicio en un horizonte temporal establecido. La demanda potencial de mercado se calcula a partir de la estimación del número de compradores potenciales a los que se determina una tasa de consumo individual. Constituye un límite superior que alcanzaría la suma de las ventas de todas las empresas concurrentes en el mercado para un determinado producto y servicio, y bajo unas determinadas condiciones establecidas.

**Demanda Real:** Es el volumen total que adquiriría un grupo de clientes definido, en un área geográfica definida, dentro de un período definido, en un ambiente o ámbito de mercadotecnia definido, bajo un programa de mercadotecnia definido.

**Demanda Efectiva:** Demanda realmente ejercida en los mercados que no tiene por qué coincidir con la demanda prevista o esperada; conjunto de mercancías y servicios que los consumidores realmente adquieren en el mercado en un tiempo determinado y a un precio dado.<sup>15</sup>

**Demanda Insatisfecha:** Está determinada por la diferencia entre la demanda y la oferta, a través de un análisis comparativo. Al realizar el análisis se puede observar que si existe un alto porcentaje de Demanda Insatisfecha se podrá poner en ejecución el proyecto planteado.

---

<sup>15</sup> Ollé M., y et.al. (1997). *El Plan de Empresa. Cómo Planificar la Creación de una Empresa*. Marcombo pg. 38

La demanda es en función de una serie de factores, como son la necesidad real que se tiene del bien o servicio, su precio, el nivel de ingreso de la población, y otros, por lo que en él estudio habrá que tomar en cuenta información proveniente de fuentes primarias y secundarias.

**Recopilación de información de fuentes secundarias:** Se denominan fuentes secundarias a aquellas que reúnen la información escrita que existe sobre el tema, ya sean estadísticas del gobierno, libros, datos de la propia empresa y otras. Existen dos tipos de información de fuentes secundarias: Ajenas a la empresa y Provenientes de la empresa.

**Recopilación de información de fuentes primarias:** Las fuentes primarias están constituidas por el propio usuario o consumidor del producto, de manera que para obtener la información de él es necesario entrar en contacto directo; esta se puede hacer de tres formas: Observar directamente la conducta del usuario; método de experimentación, y acercamiento directo con el usuario.

## **MARKETING**

“Marketing es el conjunto de actividades que facilitan el paso de los productos o servicios desde el lugar de origen o producción hasta el destino final: el consumidor”.<sup>16</sup>

El marketing debe tener en cuenta: Lo que quiere el cliente.

---

<sup>16</sup> Céspedes Sáenz, A. (2002). *Principios de Mercadeo*. Ecoediciones.



- Dónde y cuándo lo quiere.
- Cómo quiere comprarlo.
- Quién quiere realmente comprarlo.
- Cuánto quiere comprar y cuánto está dispuesto a pagar por él.
- Por qué puede querer comprarlo.
- Qué estrategia utilizaremos para que finalmente decida comprarlo.

Una vez identificado al grupo de clientes potenciales, el objetivo es satisfacer las demandas del segmento que se ha elegido, mediante el producto o servicio que se ofrece.

## **LAS 4 P DEL MARKETING**

### ➤ **Producto**

¿Qué vendes exactamente? ¿Qué beneficios ofreces a tus clientes? ¿Qué características definen tu producto o servicio? Considera no solo el qué, sino el cómo: envase, nombre, forma de entrega, atención, tiempos, etc.

### ➤ **Precio**

¿Qué valor tiene lo que ofreces a tus clientes? ¿Cuánto vale algo similar en el mercado? ¿Tu producto va a ser exclusivo? La fijación del precio de un producto no solo es el resultado de sus costos más la ganancia esperada, sino un complejo proceso que impacta en la imagen ante los clientes.<sup>17</sup>

---

<sup>17</sup> Céspedes Sáenz, A. (2002). *Principios de Mercadeo*. Ecoediciones.

### ➤ **La Plaza (Distribución)**

El propósito fundamental de ésta variable de marketing es poner el producto o servicio lo más cerca posible del cliente para que éste pueda comprarlo con rapidez y simplicidad. Tiene que ver con el lugar donde se va a ofrecer el producto (ubicación) y la forma de llegar al cliente (distribución).

### ➤ **Publicidad**

¿De qué forma vas a dar a conocer tu producto o servicio? ¿Dónde están tus clientes? De acuerdo a los medios que utilices, los mensajes que elijas y la inversión que realices, puedes alcanzar a distintos públicos. Hay que tener en cuenta formas de comunicación tradicionales, como los avisos, pero también las promociones y descuentos, y las campañas de fidelización.<sup>18</sup>

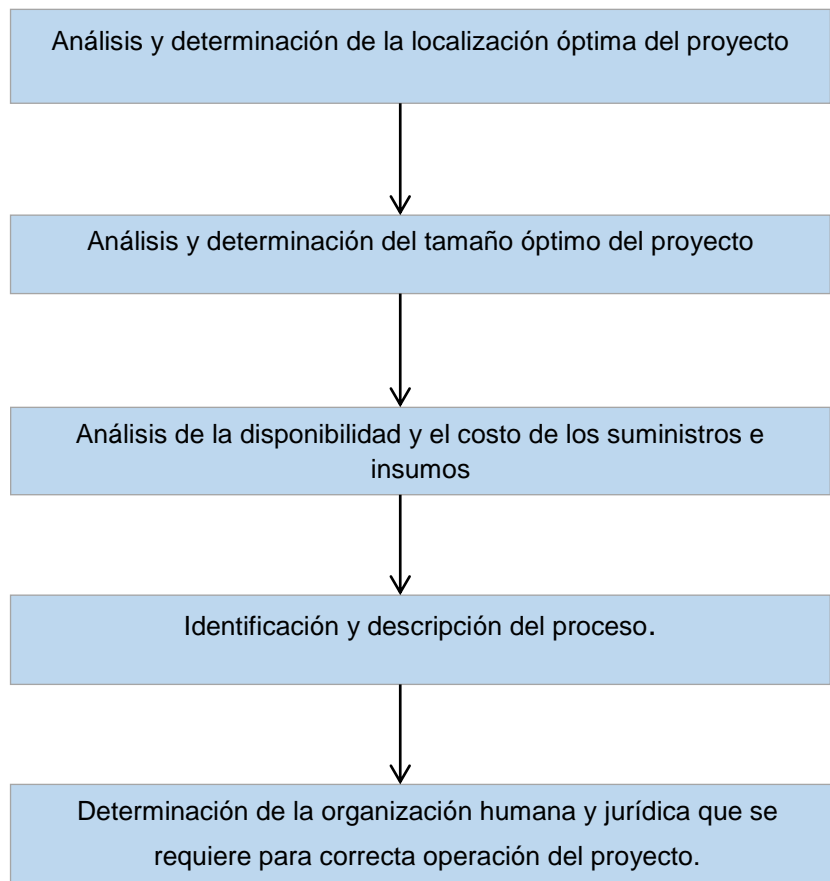
## **ESTUDIO TÉCNICO**

“El proyecto de inversión debe mostrar en su estudio técnico todas las maneras en que se puede elaborar el producto o servicio que se pretende ofertar; así como también analizar y determinar el tamaño óptimo, la localización óptima, los equipos, las instalaciones y la organización requeridos para realizar la producción o elaboración del bien o servicio.

Las partes que conforman un estudio técnico son:

---

<sup>18</sup> Heibing Jr. (1992). *Cómo Preparar el Exitoso Plan de Mercadeo*. Mc Graw Hill

**Gráfico N° 3**

**TAMAÑO:** El tamaño de un proyecto es su capacidad instalada, y se expresa en unidades de producción por año. Determinar el tamaño de una nueva unidad de producción es una tarea limitada por las relaciones recíprocas que existen entre el tamaño, la demanda, la disponibilidad de las materias primas, la tecnología, los equipos y el financiamiento.<sup>19</sup>

**Capacidad Instalada:** Como capacidad se define generalmente la tasa máxima disponible de producción o de conversión por unidad de tiempo. Se

<sup>19</sup> Baca Urbina, G. (2001). *Evaluación de Proyectos*. Mc Graw Hill. (4ª ed.).

refiere a la disponibilidad de infraestructura necesaria para producir determinados bienes o servicios.

Su magnitud es una función directa de la cantidad de producción que puede suministrarse.

**Capacidad Utilizada:** Es la fracción de la capacidad instalada que se utiliza y se mide en porcentaje, es aconsejable que las empresas no trabajen con un porcentaje de capacidad instalada superior al 90% porque en condiciones normales, no podrá atender pedidos extraordinarios y si los hace puede verse alterado significativamente se estructura de costos, especialmente por la participación de los costos fijos, salva que acuda al proceso de maquila, que es concentrar parte de producción con otras personas.<sup>20</sup>

## LOCALIZACIÓN

Es de gran importancia ya que el objeto principal es analizar los diferentes lugares donde es posible la ubicación del proyecto, y así establecer cuál es el que ofrecerá los máximos beneficios y los mejores costos para los clientes.

**Factores de localización:** Son todos aquellos aspectos relevantes que inciden para determinar la ubicación de la empresa tales como:

- Ubicación de los Consumidores o usuarios.
  
- Vías de comunicación y medios de transporte.

---

<sup>20</sup> Baca Urbina, G. (2001). *Evaluación de Proyectos*. Mc Graw Hill. (4ª ed.).

- Normas y regulaciones específicas.

**Macro localización:** también llamada macro zona, es el estudio que tiene por objeto determinar la región o territorio en que el proyecto se desarrollará, describe sus características, establece ventajas y desventajas que se pueden comparar en lugares alternativos para su ubicación , cubriendo las exigencias o requerimientos del proyecto como mano de obra, materias primas, energía, transporte, facilidades de distribución, comunicaciones, leyes y reglamentos, entre otros a fin de que tenga la oportunidad de cubrir eficientemente sus mercados potenciales. La región a seleccionar puede abarcar el ámbito internacional, nacional o territorial, sin que cambie la esencia del problema.

**Micro localización:** también denominada como sitio, define exactamente la ubicación en que se localizará y operará la empresa dentro de la macro zona, conjuga los aspectos relativos a los asentamientos humanos, identificación de actividades productivas, determinación de centros de desarrollo.<sup>21</sup>

## **INGENIERÍA DEL PROYECTO**

El objetivo general del estudio de ingeniería del proyecto es resolver todo lo concerniente a la instalación y el funcionamiento de la planta. Desde la descripción del proceso, adquisición de equipo y maquinaria se determina la distribución óptima de la planta.

---

<sup>21</sup> Baca Urbina, G. (2001). *Evaluación de Proyectos*. Mc Graw Hill. (4º ed.).

**Proceso de Producción:** Es el procedimiento técnico que se utiliza en el proyecto para obtener los bienes y servicios a partir de insumos y se identifica como la transformación de una serie de materias primas para convertirla en artículos mediante una determinada función de manufactura.

**Factores que determinan la adquisición de equipo y maquinaria:** Para tomar la decisión sobre la compra de equipo y maquinaria se deben tomar en cuenta una serie de factores que afectan directamente la elección: proveedor, precio, dimensiones, capacidad, flexibilidad, mano de obra necesaria, costo de mantenimiento, consumo de energía eléctrica, infraestructura necesaria, equipos auxiliares, costo de fletes y de seguros, costo de instalación, puesta en marcha y existencia de refacciones en el país.<sup>22</sup>

**Distribución de la Planta:** Una buena distribución de la planta es la que proporciona condiciones de trabajo aceptables y permite la operación más económica, a la vez que mantiene las condiciones óptimas de seguridad y bienestar para los trabajadores

**Flujograma de Proceso:** es conocido como diagrama de flujo y representa de manera gráfica las acciones que implican un proceso determinado dentro de una industria o empresa.”

---

<sup>22</sup> Baca Urbina, G. (2001). *Evaluación de Proyectos*. Mc Graw Hill. (4º ed.).

## **ESTUDIO ADMINISTRATIVO**

El estudio administrativo consistirá en determinar los aspectos organizativos que deberá considerar una nueva empresa para su establecimiento; considera la planeación e implementación de una estructura organizacional; se determinan las jerarquías y responsabilidades organizacionales, a través del organigrama del negocio, y analiza aspectos legales en cuanto al tipo de sociedad que se va a implementar y cuál es la normativa que debe cumplir el negocio acorde al giro de la misma.

## **CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA**

“La constitución de compañías en la República de Ecuador, tiene básicamente dos modalidades de mayor uso, las sociedades anónimas y las limitadas.

- La compañía anónima es una empresa de capital abierto, en la cual no importa quiénes son los accionistas; sino que se cubra el capital suscrito, que puede ser pagado en un 25% al momento de la constitución y el saldo hasta en un plazo de 2 años. Se requiere un mínimo de 2 accionistas, no tiene número máximo.<sup>23</sup>

- De otra parte la compañía limitada es una empresa de personas, en la que lo primordial es el carácter personal de sus socios, por lo cual se requiere de la autorización unánime para la cesión de las participaciones de uno de ellos. El capital mínimo de este tipo de sociedad debe ser pagado en 50%

---

<sup>23</sup> Enrique, F. (2004). *Organización de Empresas*. Mc Graw Hill. (2ª ed.).

del capital al momento de constitución y el saldo hasta en un año plazo. Se necesita un mínimo de 2 socios y un máximo de 15.

Una vez definido el tipo de compañía en la que se registrará la empresa es necesario realizar todo lo relacionado con la **Base legal** que engloba aspectos como:

**Acta Constitutiva:** es el documento o constancia notarial, necesaria y obligatoria para la formación legal de una organización o sociedad, que debe contener datos referentes a la formación de la sociedad y debe estar debidamente firmada por los integrantes de la misma

**Razón Social o Denominación:** es el nombre por la cual se conoce colectivamente a una empresa, se trata de un nombre oficial y legal que aparece en la documentación que permitió constituir a la persona jurídica, este debe estar establecido de acuerdo a los requerimientos del tipo de empresa.

**Domicilio:** es la circunscripción territorial donde se asienta la empresa para ejercer sus derechos y cumplir con sus obligaciones.<sup>24</sup>

**Objeto de la sociedad:** consiste en indicar la actividad a la cual se va a dedicar la empresa, esta actividad debe estar claramente delimitada y respetar el marco normativo del lugar donde se ejecute.

**Capital Social:** constituye los aportes iniciales de los socios, dinerarios o no dinerarios, para que la empresa desarrolle sus actividades.

---

<sup>24</sup> Enrique, F. (2004). *Organización de Empresas*. Mc Graw Hill. (2ª ed.).



**Tiempo de duración de la sociedad:** consiste en señalar el tiempo para el cual se constituye la empresa, esto va de acuerdo al tipo de compañía y en relación con la vida útil de la misma.

**Administradores:** se deberá indicar claramente quienes van a ocupar los distintos cargos dentro de la compañía que se ha constituido los mismos que la representarán legalmente.

### **NIVELES JERÁRQUICOS DE UNA EMPRESA**

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, además de realizar reglamentos, decretar resoluciones.<sup>25</sup>

#### ➤ **Nivel ejecutivo**

Es el segundo al mando de la organización, es el responsable del manejo de la organización, su función consiste 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.

#### ➤ **Nivel asesor**

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

---

<sup>25</sup> Enrique, F. (2004). *Organización de Empresas*. Mc Graw Hill. (2ª ed.).

➤ **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.

## **ORGANIGRAMA**

Representación gráfica de la estructura de una empresa, en el cual se muestran los diferentes puestos de la organización y sus niveles jerárquicos, líneas de autoridad y responsabilidad.<sup>26</sup>

### **Clases de Organigramas**

#### **Por su ámbito:**

**Generales:** Contienen información representativa de una organización hasta determinado nivel jerárquico, según su magnitud y características.

**Específicos:** Muestran en forma particular la estructura de un área de la organización.

**Integrales:** Son representaciones gráficas de todas las unidades administrativas de la organización y de relaciones de jerarquía o dependencia.

---

<sup>26</sup> Enrique, F. (2004). *Organización de Empresas*. Mc Graw Hill. (2ª ed.).

**Funcionales:** Incluyen las principales funciones que tiene asignadas, además de las unidades y sus interrelaciones.

**Por su representación o disposición gráfica:**

**Verticales:** Presentan las unidades ramificadas de arriba abajo a partir del titular, en la parte superior, y desagregan los diferentes niveles jerárquicos en forma escalonada. Son los de uso más generalizado en la administración, por lo cual, los manuales de organización recomiendan su empleo.

**Horizontales:** Despliegan las unidades de izquierda a derecha y colocan al titular en el extremo izquierdo. Los niveles jerárquicos se ordenan en forma de columnas, en tanto que las relaciones entre las unidades se ordenan por líneas dispuestas horizontalmente.<sup>27</sup>

**Mixtos:** Utiliza combinaciones verticales y horizontales para ampliar las posibilidades de graficación. Se recomienda utilizarlos en el caso de organizaciones con un gran número de unidades en la base.

**MANUAL DE FUNCIONES:** Tiene como propósito principal definir la estructura organizacional, las relaciones, responsabilidades y funciones de cada unidad dentro de la empresa, debe ser considerado como un instrumento dinámico.”

---

<sup>27</sup> Enrique, F. (2004). *Organización de Empresas*. Mc Graw Hill. (2ª ed.).

## **ESTUDIO FINANCIERO**

### **LA INVERSIÓN DEL PROYECTO**

Existe un componente fundamental cuando se quiere desarrollar un proyecto, y es el monto de dinero que se necesita para ponerlo en funcionamiento y mantenerlo. Es imprescindible tomar en cuenta cuáles son los activos fijos (terrenos, maquinarias, equipos, etc.) y capital de trabajo (sueldos, compra de materias primas y materiales, publicidad, etc.) que debe tener la empresa antes de que comience a generar ingresos. Si no se realiza esta previsión, se corre el riesgo de una asfixia financiera al poco tiempo de iniciado el negocio. En algunas ocasiones es necesario recurrir a alguna fuente de financiamiento, sea bancaria, de proveedores u otro origen y evaluar si es posible afrontar con los ingresos que genere el emprendimiento las obligaciones comprometidas.

### **ACTIVO FIJO**

Es un bien de una empresa, ya sea tangible o intangible, que no puede convertirse en líquido a corto plazo y que normalmente son necesarios para el funcionamiento de la empresa y no se destinan a la venta.<sup>28</sup>

### **ACTIVO DIFERIDO**

Está integrado por valores cuya recuperabilidad está condicionada generalmente por el transcurso del tiempo; es el caso de inversiones

---

<sup>28</sup> Baca Urbina, G. (2001). *Evaluación de Proyectos*. Mc Graw Hill. (4º ed.).

realizadas por el negocio y que en un lapso se convertirán en gastos. Así, se pueden mencionar los gastos de instalación, las primas de seguro, etc.

### **ACTIVO CIRCULANTE**

El activo circulante o activo corriente es el activo líquido al momento de cierre de un ejercicio o que es convertible en dinero en un plazo inferior a los doce meses. Este tipo de activo está en operación de modo continuo y puede venderse, transformarse, utilizarse, convertirse en efectivo o entregarse como pago en cualquier operación normal.<sup>29</sup>

**CAPITAL** Se denomina capital al elemento necesario para la producción de bienes de consumo y que consiste en maquinarias, inmuebles u otro tipo de instalaciones. Así, los llamados bienes de capital son aquellos bienes destinados a la producción de bienes de consumo. Estos tienen que tener el suficiente grado de efectividad para satisfacer necesidades y generar rédito económico.

### **FINANCIAMIENTO**

Es el conjunto de recursos monetarios financieros para llevar a cabo una actividad económica, con la característica de que generalmente se trata de sumas tomadas a préstamo que complementan los recursos propios. El financiamiento puede provenir de fuentes internas y fuentes externas.

---

<sup>29</sup> Baca Urbina, G. (2001). *Evaluación de Proyectos*. Mc Graw Hill. (4º ed.).

**Fuentes Internas:** son las generadas dentro de la empresa pueden ser: aportaciones de los socios, utilidades reinvertidas, depreciaciones y amortizaciones, incremento de pasivos acumulados, venta de activos.

**Fuentes Externas:** son aquellas otorgadas por terceras personas tales como: créditos bancarios, proveedoras (generada mediante la adquisición de bienes y servicios que la empresa utiliza para sus operaciones).<sup>30</sup>

### **Análisis de Rentabilidad**

El objetivo de toda empresa es generar utilidades. Muchas empresas en determinados períodos pueden tener pérdidas o rentabilidad nula. Esta situación a largo plazo se hace insostenible y la empresa no sobrevive.

Para calcular la utilidad de un negocio es imprescindible considerar todos los componentes necesarios para determinar por un lado lo que se denomina el “costo” para producir un bien o un servicio y por otro lado los “ingresos” generados por la venta de los mismos. No se debe confundir ingresos con ganancias.

**El ingreso** es el valor que recibe la empresa por los bienes o servicios que comercializa. A ese valor se le debe restar el monto de todos los componentes que intervienen en la producción de esos bienes o servicios (**costos**), para obtener un resultado económico, que puede ser positivo (**ganancia**) o negativo (**pérdida**).

---

<sup>30</sup> Baca Urbina, G. (2001). *Evaluación de Proyectos*. Mc Graw Hill. (4º ed.).

## **COSTOS**

Son todos los egresos necesarios para la producción del bien o la prestación del servicio, debe establecerse una clasificación de los costos en fijos y variables.<sup>31</sup>

**Costos fijos** son los que permanecen constantes independientemente del nivel de producción. Son por ejemplo: Sueldos, alquileres, seguros, patentes, impuestos, servicios públicos, etc. Hay que pagarlos aun cuando no se venda nada.

**Costos variables** son los que cambian, aumentando o disminuyendo de manera proporcional a la producción. Por ejemplo: la materia prima, los insumos directos, material de embalaje, la energía eléctrica (para la producción), etc.

La determinación de los costos no sólo se utiliza para el cálculo de rentabilidad de un negocio, sino también como una herramienta importante para fijar los precios de los bienes y servicios que se comercializan. Es de práctica común que se calcule el precio de venta agregando al costo de producción un margen de utilidad.

## **EL PUNTO DE EQUILIBRIO**

El análisis del punto de equilibrio es un cálculo crítico para el mantenimiento de un negocio. Implica la determinación del volumen de ventas necesario

---

<sup>31</sup> Baca Urbina, G. (2001). *Evaluación de Proyectos*. Mc Graw Hill. (4º ed.).

para que la empresa no gane ni pierda. Por encima de ese volumen de ventas el negocio proporciona utilidades por debajo se producen pérdidas.<sup>32</sup>

Fórmulas:

En función de la capacidad instalada:

$$PE = \frac{\text{Costos Fijos}}{\text{Ventas Totales} - \text{Costos Variables}} \times 100$$

En función de las ventas:

$$PE = \frac{\text{Costos Fijos}}{1 - \frac{\text{Costos Variables}}{\text{Ventas Totales}}}$$

**Proyección de Ganancias y Pérdidas:** Luego de haber realizado la estimación de ventas y el análisis de los costos se debe confeccionar una planilla donde quede reflejado el resultado de la empresa. La proyección de ganancias o pérdidas puede prepararse en forma mensual para el primer año de actividades y en forma anual para los dos años posteriores.

**Flujo de Fondos:** “El flujo de fondos es un instrumento financiero que se utiliza para proyectar el ingreso y egreso de dinero en la empresa a lo largo del tiempo. Su utilidad radica en el hecho de poder pronosticar con suficiente anticipación las necesidades de fondos y tomar los recaudos necesarios. Cuando el flujo de fondos en cada período considerado es positivo, hay

---

<sup>32</sup> Baca Urbina, G. (2001). *Evaluación de Proyectos*. Mc Graw Hill. (4º ed.).



excedente de dinero, y cuando es negativo hay que buscar la forma de financiar el déficit. »<sup>33</sup>

## **EVALUACIÓN FINANCIERA**

Permite demostrar que la inversión propuesta se da o no económicamente rentable, mediante la combinación de operaciones matemáticas a fin de obtener coeficientes de evaluación basada en valores actuales de ingresos y gastos, para proyectarlos en los criterios más utilizados como son:

- Valor Actual Neto (VAN)
- Tasa Interna de Retorno (TIR)
- Análisis de Sensibilidad
- Relación Beneficio Costo (B/C)
- Periodo de Recuperación de Capital

Para poder determinar estos indicadores primero se determina el Flujo de Caja.

**Flujo de Caja:** Representa el movimiento neto de caja durante cierto periodo que generalmente es de un año, permitiendo cubrir todos requerimientos de efectivo para el proyecto. Es importante recalcar que para la determinación del Flujo Neto de Caja se debe considerar solamente los ingresos reales y eficientes, es decir aquello que se producen por movimiento de dinero entre la empresa y el exterior.

---

<sup>33</sup> Baca Urbina, G. (2001). *Evaluación de Proyectos*. Mc Graw Hill. (4º ed.)

**Valor Actual Neto:** Consiste en determinar el valor presente de los flujos de costos e ingresos a través de la vida útil del proyecto. En términos matemáticos el VAN es la sumatoria de los beneficios netos multiplicado por el factor de descuento o descontar una tasa de interés pagada por beneficiarse del préstamo a obtener. Fórmula:

$$\mathbf{VAN= Sumatoria del Flujo Neto Actualizado - Inversión}$$

Actualizando los valores se debe decidir la aceptación o rechazo del proyecto bajo los siguientes fundamentos:

- Si el Van es positivo se acepta la inversión
- Si el VAN es igual a cero la decisión de invertir es indiferente
- Si el Van es negativo se rechaza la inversión

**Tasa Interna de Retorno (TIR):** Representa la tasa máxima de interés que se podría pagar por un préstamo de los ingresos provenientes del proyecto. Es también la tasa de rendimiento que ofrece el proyecto sobre la inversión a realizar. Fórmula:

$$\mathbf{TIR = Tasa Menor + Diferencia de Tasas \times \left( \frac{VAN menor}{VAN menor - VAN mayor} \right)^{34}}$$

Los criterios de decisión para la TIR son los siguientes:

- a) Si la TIR es mayor al costo de capital o al costo de oportunidad se acepta la inversión

---

<sup>34</sup> Baca Urbina, G. (2001). *Evaluación de Proyectos*. Mc Graw Hill. (4ª ed.)

- b) Si la TIR es igual al costo del capital o el costo de oportunidad, la decisión resulta indiferente
- c) Si la TIR es menor al costo de capital o al costo de oportunidad se rechaza la inversión.<sup>35</sup>

**Relación Beneficio Costo (R B/C):** Este indicador se interpreta como la cantidad obtenida en calidad de beneficio por cada dólar invertido en el proyecto. Fórmula:

$$RBC = \frac{\text{Ingresos Actualizados}}{\text{Egresos Actualizados}}$$

**Periodo de Recuperación de Capital (PR/C):** El periodo de recuperación de la inversión comprende el tiempo que requiere la empresa para recuperar la inversión original; es una medida de la rapidez en que el proyecto reembolsará el desembolso original de capital. Las mejores inversiones son aquellas que tienen un periodo de recuperación más corto. Fórmula:

(ASI = Año que supera la inversión)

$$PRC = ASI + \frac{INVERSION - \Sigma \text{PRIMEROS FLUJOS}}{\text{FLUJO DEL AÑO EN QUE SE SUPERA LA INVERSIÓN}}$$

**Análisis de Sensibilidad:** Se lo realiza para determinar la vulnerabilidad del proyecto ante los posibles cambios futuros de mayor incidencia como son los ingresos y los costos. Fórmulas:

<sup>35</sup> Baca Urbina, G. (2001). *Evaluación de Proyectos*. Mc Graw Hill. (4ª ed.).

Para calcular la Nueva TIR:

$$NTIR = Tasa Menor + Diferencia de Tasas \times \left( \frac{VAN menor}{VAN menor - VAN mayor} \right)$$

Para calcular la Diferencia de TIR:

$$TIRR = TIRO - NTIR$$

Para calcular el % de Variación:

$$\%V = \left( \frac{TIRR}{TIRO} \right) \times 100$$

Para calcular la sensibilidad del proyecto:

$$S = \left( \frac{\%V}{NTIR} \right)^{36}$$

---

<sup>36</sup> Baca Urbina, G. (2001). *Evaluación de Proyectos*. Mc Graw Hill. (4ª ed.).

## e) MATERIALES Y MÉTODOS

### MATERIALES

#### Recursos Humanos

En la realización del proyecto de tesis se contó con la ayuda de personas que contribuyeron en lo referente a las encuestas y la digitación.

#### Recursos Materiales

Los materiales que se utilizó para la ejecución de la tesis se detallan en el cuadro adjunto:

**Cuadro N° 1**

RECURSOS	CANTIDAD	VALOR DIA /UNITARIO	VALOR TOTAL
<b>HUMANOS</b>			
Encuestadores	2Personas/2días c/uno	20,00	80,00
Digitador	2Personas/2días c/uno	20,00	80,00
<b>MATERIALES</b>			
Impresora	1	220,00	220,00
Internet			100,00
USB	1	20,00	20,00
Material de Escritorio			30,00
Copias Varias/Encuestas			85,00
Impresión Tesis		0,30	200,00
Anillados	6	2,00	12,00
Empastados	5	10,00	50,00
Alquiler Infocus	2	10,00	20,00
CD Grabados	2	10,00	20,00
Transporte			60,00
Declaración Juramentada/Doc. Notariados			25,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 1.002,00</b>

Elaboración: La Autora

## MÉTODOS

- **Método Estadístico:** Mediante la utilización de éste método se pudo obtener, representar, simplificar, analizar, interpretar y proyectar las características, variables o valores numéricos del proyecto de investigación para una mejor comprensión de la realidad y una buena toma de decisiones.

- **Método Analítico:** Como su nombre lo dice mediante el análisis permitió conocer más sobre el objeto de estudio, con lo cual se pudo explicar, se hizo analogías o comparaciones; comprender y visualizar de donde obtuvieron las verdaderas necesidades y conocer su esencia. Así mismo se logró orientar y describir la información y presentación de los resultados, obtenidos de la aplicación de herramientas utilizadas en la recolección de información; igualmente se lo utilizó en la realización de la evaluación financiera.

-**Método Deductivo:** Este método permite ir de lo general a lo particular, inferir o extraer consecuencias a partir de una proposición; a través de él se pudo realizar el análisis de la problemática para llegar al planteamiento del tema; la justificación así como también permitió la elaboración de las conclusiones y recomendaciones.

- **Método Inductivo:** Este método se utiliza para obtener conclusiones generales a partir de premisas particulares, o bien ir de una parte concreta al todo. Mediante su utilización se pudo establecer las características particulares que debe tener la empresa para poder lograr los objetivos globales.

- **Método Descriptivo:** Este método permitió describir y estructurar, los aspectos y procedimientos del estudio administrativo y estudio legal; y también describir la información de resultados.

## **TÉCNICAS**

- **Observación Directa:** Es aquella donde se tienen un contacto directo con los elementos o caracteres en los cuales se presenta el fenómeno que se pretende investigar, y los resultados obtenidos se consideran datos estadísticos originales. A través de ella se logró tener un contacto visual directo con los elementos en los cuales se presentó el fenómeno que se pretendió investigar, familiarizar con la situación cotidiana que afecta tanto positiva como negativamente al adulto mayor, cuál es fue el comportamiento habitual, se pudo identificar y determinar las principales actividades que realizan y los problemas a los cuales se enfrentan en el día a día los adultos mayores, en la ciudad de Loja y los resultados obtenidos se consideraron datos originales.

- **La Encuesta:** Es un procedimiento de investigación, dentro de los diseños de investigación descriptivos (no experimentales) en el que el investigador busca recopilar datos por medio de un cuestionario previamente diseñado o una entrevista a alguien, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información. Permitted recopilar datos y detectar la opinión pública, mediante un conjunto de preguntas, aplicado a la muestra representativa de la población estadística. Esta fue aplicada a las familias de las parroquias urbanas de la ciudad de Loja, para conocer la necesidad de un Servicio de

Acompañamiento para los Adultos Mayores en las diversas actividades que realizan.

- **La Entrevista:** Es una técnica para recolectar información mediante la formulación de un conjunto de preguntas de forma verbal y formal sobre lo que se investiga, los resultados dependen en gran medida del nivel de comunicación entre el investigador y los participantes en la misma, a través de ella se determinó la NO existencia de competencia en este tipo empresa, una entrevista se la realizó al Economista Jail Mogrovejo Jefe del Departamento de Planificación del SRI y la otra a la Hna. Fabiola Botero Rectora y Representante de la Congregación Siervas de Jesús de la Caridad de la Pradera (empresa señala por los encuestados).

## **POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **POBLACIÓN**

De acuerdo a los datos estadísticos del censo **2010** la población de la Ciudad Loja es de **170.280** habitantes (**Parroquias Urbanas**) objeto de mi estudio, esta población dividida para 4 integrantes por familia es igual a **42.570 familias.**

[http://www.eruditos.net/mediawiki/index.php?title=Poblaci%C3%B3n\\_de\\_Loja\\_Urbana\\_Rural](http://www.eruditos.net/mediawiki/index.php?title=Poblaci%C3%B3n_de_Loja_Urbana_Rural)

FUENTE: <http://redatam.inec.gob.ec/cgi-bin/RpWebEngine.exe/PortalAction?&MODE=MAIN&BASE=CPV2010&MAIN=WebServerMain.inl>



## PROYECCIÓN

Para el año 2015 mediante la proyección con una tasa de crecimiento del 2.65% **el total de las familias en la ciudad de Loja** es de:

La fórmula a aplicar es la siguiente:  $PX = Pb (1+i)^n$

Simbología:

**PX** = Población Proyectada

**Pb** = Población Actual

**1** = Constante

**i** = T/100 Tasa de crecimiento

**n** = Número de años.

$$PX = 42.570(1+2.65/100)^5$$

$$PX = 42.570 (1+0.0265)^5$$

$$PX = 42.570 (1.139711)$$

**PX = 48.517** Esta sería la proyección de población para 2015 población objeto de nuestro estudio.

**Cuadro N° 2**

PROYECCIÓN DE CRECIMIENTO DE LA POBLACIÓN		
AÑOS	POBLACIÓN TOTAL DE LA CIUDAD DE LOJA (2,65%)	POBLACIÓN POR FAMILIA (4)
2010	170,280	42,570
2011	174,792	43,698
2012	179,424	44,856
2013	184,179	46,045
2014	189,060	47,265
<b>2015</b>	<b>194,070</b>	<b>48,517</b>

Fuente: [www.eruditos.net](http://www.eruditos.net)

Elaboración: La Autora

## DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

Para determinar la muestra se utiliza la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N}{1 + (e)^2 N}$$

### Simbología:

**n**=Tamaño de la muestra

**N**=Tamaño de la población de estudio

**1** =Constante

**E**=Error experimental (5%)

$$N = \frac{48.517}{1 + (0.05)^2 48.517}$$

$$n = \frac{48.517}{1 + (0.0025) 48.517}$$

$$n = \frac{48.517}{1 + 121.29}$$

$$n = \frac{48.517}{122.29}$$

**n= 397 ENCUESTAS A APLICAR**

Cuadro N° 3

<b>NÚMERO DE ENCUESTAS A APLICAR</b>				
<b>PARROQUIAS</b>	<b>POBLACIÓN</b>	<b>FAMILIAS</b>	<b>%</b>	<b>NÚMERO DE ENCUESTAS</b>
<b>EL VALLE</b>	36,873	9,218	19	<b>75</b>
<b>SUCRE</b>	44,636	11,159	23	<b>91</b>
<b>EL SAGRARIO</b>	31,051	7,763	16	<b>64</b>
<b>SAN SEBASTIÁN</b>	81,510	20,377	42	<b>167</b>
<b>TOTAL</b>	194,070	48,517	100	<b>397</b>

**Fuente:** Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (Censo 2010)

**Elaboración:** La Autora.

## f) RESULTADOS

### ENCUESTAS APLICADAS A LAS FAMILIAS DE LA CIUDAD DE LOJA PARA DETERMINAR LA DEMANDA

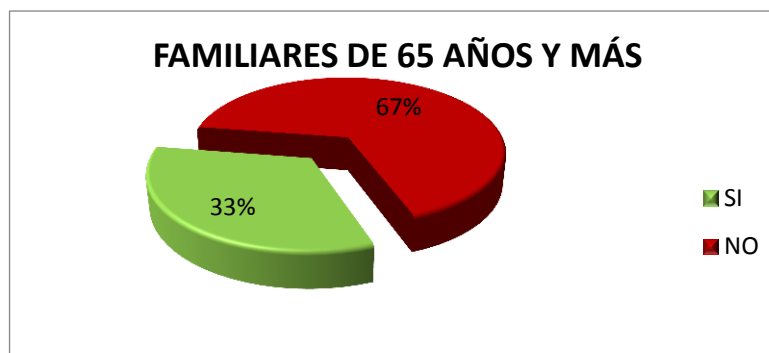
1. ¿Tiene usted familiares que se encuentran en una edad de 65 años y más, que vivan en la zona Urbana de la ciudad?

Cuadro N° 4

FAMILIAR DE 65 AÑOS Y MÁS		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	131	33%
NO	266	67%
<b>TOTAL</b>	<b>397</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas  
Elaboración: La Autora

Gráfico N° 4



#### INTERPRETACIÓN:

De la población encuestada correspondiente a 397 familias de la ciudad de Loja, el 67% es decir 266 encuestadas manifiestan que no tienen familiares que se encuentren en una edad de 65 años a más y que vivan en la zona urbana de Loja, mientras que el 33% es decir 131 encuestadas señala que sí, información que me servirá de base para la SEGMENTACIÓN DE MERCADO.

## 2. ¿El Adulto Mayor realiza actividades fuera del hogar?

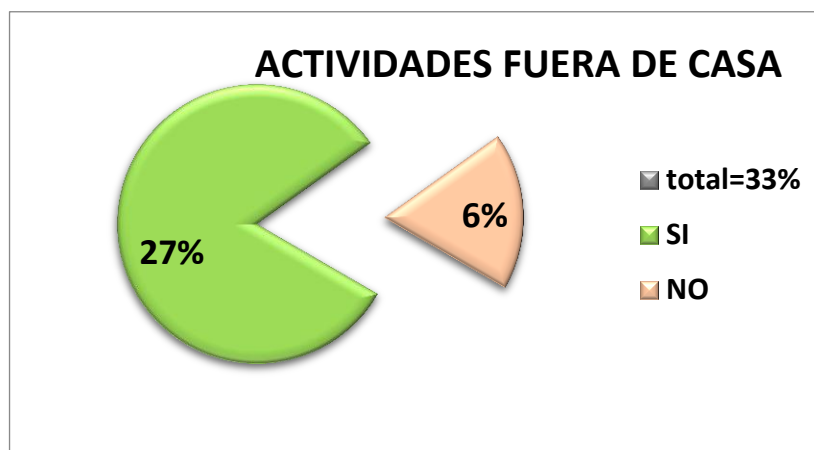
Cuadro N° 5

ACTIVIDADES FUERA DE CASA		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	106	27%
NO	25	6%
<b>TOTAL</b>	<b>131</b>	<b>33%</b>

Fuente: Encuestas

Elaboración: La Autora

Gráfico N° 5



### INTERPRETACIÓN:

Del 33% de encuestados que señalaron que si tienen una familiar adulto mayor **106 encuestas** correspondientes a un 27% de la segmentación de mercado manifiesta que su familiar si realiza actividades fuera de casa; en tanto que el restante 6% señala que no realizan actividades fuera de casa; la información obtenida me ayudará a determinar la DEMANDA POTENCIAL EN LO QUE RESPECTA AL ACOMPAÑAMIENTO EN ACTIVIDADES, es decir los posibles clientes del servicio que prestará la empresa.

### 3. ¿El Adulto Mayor necesita de acompañamiento domiciliario?

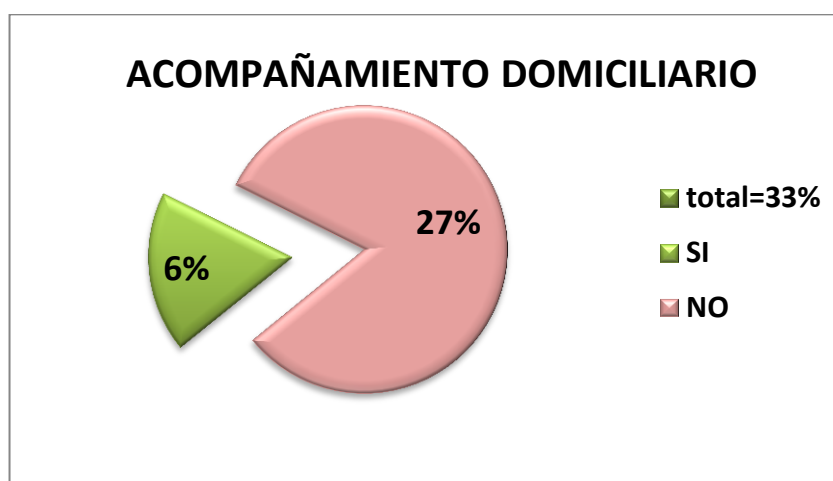
Cuadro N° 6

ACOMPAÑAMIENTO DOMICILIARIO		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	25	6%
NO	106	27%
<b>TOTAL</b>	<b>131</b>	<b>33%</b>

Fuente: Encuestas

Elaboración: La Autora

Gráfico N° 6



#### INTERPRETACIÓN:

Del mismo 33% que manifestaron tener un familiar adulto mayor, únicamente un 6% es decir **25 encuestados** manifestó que su familiar si requiere de acompañamiento domiciliario, en tanto que el restante 27% manifiesta que no; igualmente está información servirá para determinar la DEMANDA POTENCIAL EN LO REFERENTE A ACOMPAÑAMIENTO DOMICILIARIO y así entre las preguntas N°2 y N°3 que suman el **33%** determinar la demanda potencial del proyecto.

#### 4. ¿Cuál es la edad de su familiar?

**Cuadro N° 7**

EDAD				
EDAD	XM	FRECUENCIA	Xm . F	PORCENTAJE
65 – 69	67	41	2.747	31%
70 – 74	72	36	2.592	27%
75 – 79	77	19	1.463	15%
80 – 84	82	19	1.558	15%
85 – 89	88	11	968	8%
90 y más	92	5	460	4%
<b>TOTAL</b>		<b>131</b>	<b>9.788</b>	<b>100%</b>

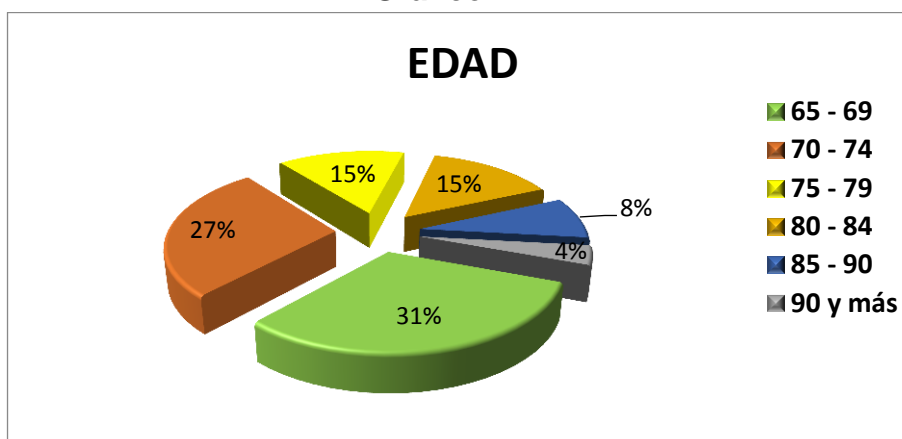
Fuente: Encuestas

Elaboración: La Autora

#### MEDIA ARITMÉTICA

$$\bar{x} = \frac{\sum X_m * F}{n} = \frac{9.788}{131} = 75 \text{ años}$$

**Gráfico N° 7**



#### INTERPRETACIÓN:

Del total de los encuestados el 31% manifiesta que su familiar se encuentra en una edad de 65 a 69 años; el 27% indica una edad entre 70 y 74 años; un 15% señala entre 75 a 79 años, otro 15% menciona entre los 80 a 84 años; un 8% manifiesta entre los 85 a 90 años y un 4% indica que su familiar está de los 90 años a más. Calculando la media aritmética tenemos una edad promedio de **75 años**.

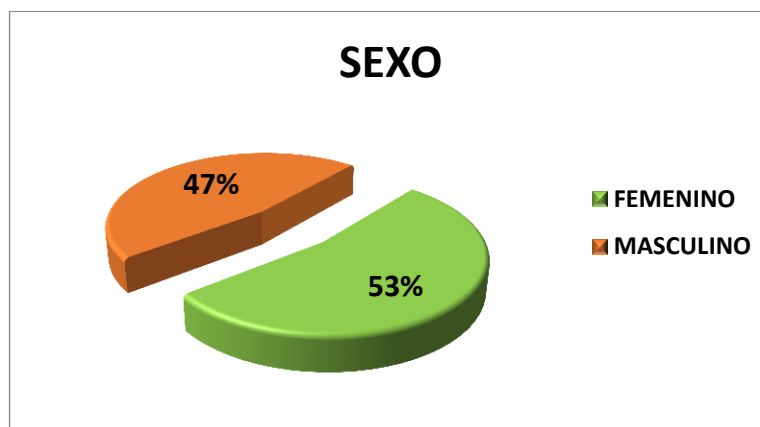
## 5. Indique el sexo del adulto mayor.

**Cuadro N° 8**

SEXO		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
FEMENINO	70	53%
MASCULINO	61	47%
<b>TOTAL</b>	<b>131</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas  
Elaboración: La Autora

**Gráfico N° 8**



### INTERPRETACIÓN:

El 53% manifiestan que su familiar adulto mayor es de género femenino, mientras que el 47% indican que su familiar es de género masculino; lo cual nos permite señalar que existe una ligera predominación del género femenino.



## 6. ¿Señale el parentesco del adulto mayor?

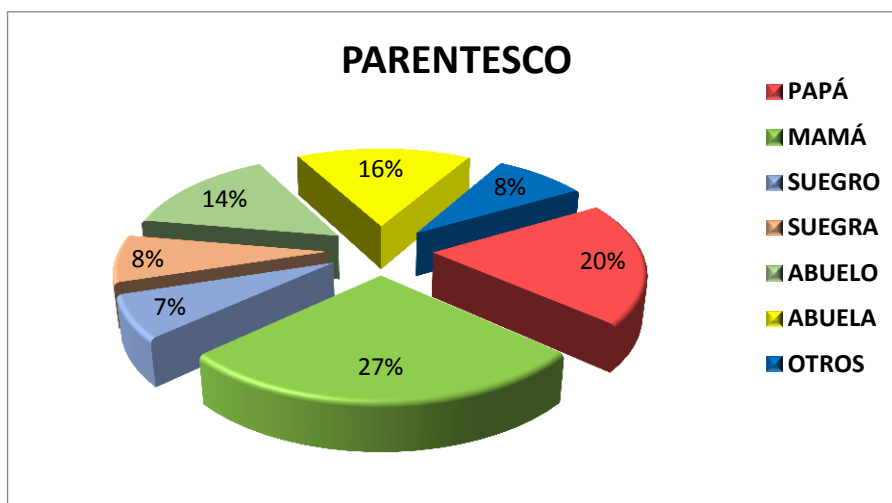
**Cuadro N° 9**

PARENTESCO		
ALTERNATIVA	FECUENCIA	PORCENTAJE
PAPÁ	26	20%
MAMÁ	35	27%
SUEGRO	9	7%
SUEGRA	10	8%
ABUELO	19	14%
ABUELA	21	16%
OTROS	11	8%
<b>TOTAL</b>	<b>131</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas

Elaboración: La Autora

**Gráfico N° 9**



### INTERPRETACIÓN:

El 27% señala que el parentesco es Mamá, seguido del 20% que indican que su pariente es Papá; un 16% manifiesta Abuela; un 14% señala que es su Abuelo; el 8% señala Suegra; un 7% manifiesta Suegro y el restante 8% indica otros tales como: Tíos, Tías y Primo, de la información obtenida se puede definir que en mayor porcentaje su familiar es de nexo muy cercano.

## 7. ¿Cuáles son los ingresos familiares mensuales?

**Cuadro Nº 10**

INGRESOS FAMILIARES				
ALTERNATIVA	Xm	FRECUENCIA	Xm*F	PORCENTAJE
\$1 - \$340	171	23	3,933	18%
\$341 - \$600	471	53	24,963	41%
\$601 - \$900	751	37	27,787	28%
\$901 - \$1,200	1,051	11	11,561	8%
\$1,201 y más	1,351	7	9,457	5%
<b>TOTAL</b>		<b>131</b>	<b>77,701</b>	<b>100%</b>

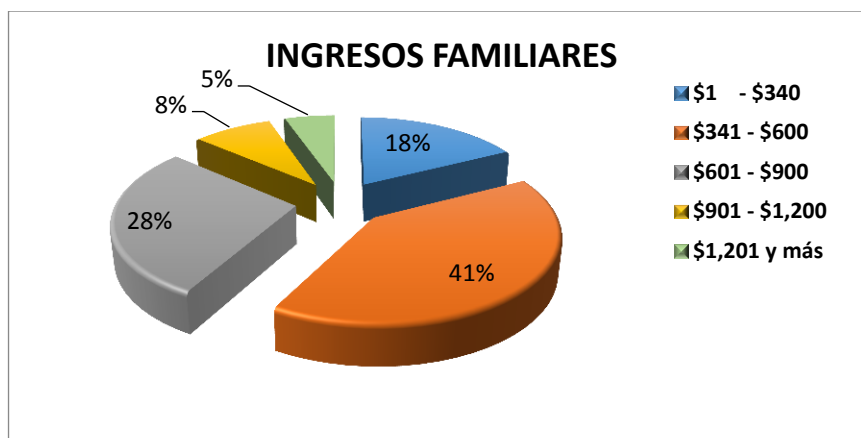
Fuente: Encuestas

Elaboración: La Autora

### MEDIA ARITMÉTICA

$$\bar{x} = \frac{\sum Xm \cdot F}{n} = \frac{77.701}{131} = 593 \text{ dólares}$$

**Gráfico Nº 10**



### INTERPRETACIÓN:

En base a la información obtenida se determina que un 41% tiene ingresos mensuales entre \$341 a \$600; el 28% sus ingresos son entre \$601 a \$900; el 18% manifiesta que sus ingresos son entre \$1 a \$340; en tanto que un 8% indica que su ingresos es de \$901 a \$1.200 y sólo un 5% afirma que sus ingresos son de \$1.201 en adelante. Mediante la aplicación de la media aritmética se determina un sueldo promedio de \$593.00.

## 8. ¿El Adulto Mayor va acompañado de alguien cuando realiza las actividades?

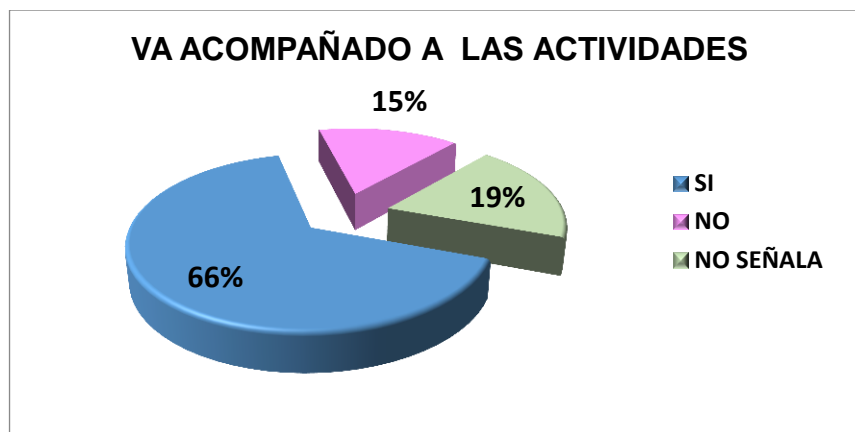
Cuadro Nº 11

VA ACOMPAÑADO A LAS ACTIVIDADES		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	86	66%
NO	20	15%
NO SEÑALA	25	19%
<b>TOTAL</b>	<b>131</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas

Elaboración: La Autora

Gráfico Nº 11



### INTERPRETACIÓN:

De las 131 encuestas que respondieron que sus familiares si realizan actividades fuera de casa, únicamente en 86 encuestas que equivale a un **66% respondieron que su familiar si va acompañado a las actividades**, un 15% manifiesta que no y el 19% no señala nada; esta información ayudará a determinar la DEMANDA REAL EN ACTIVIDADES.

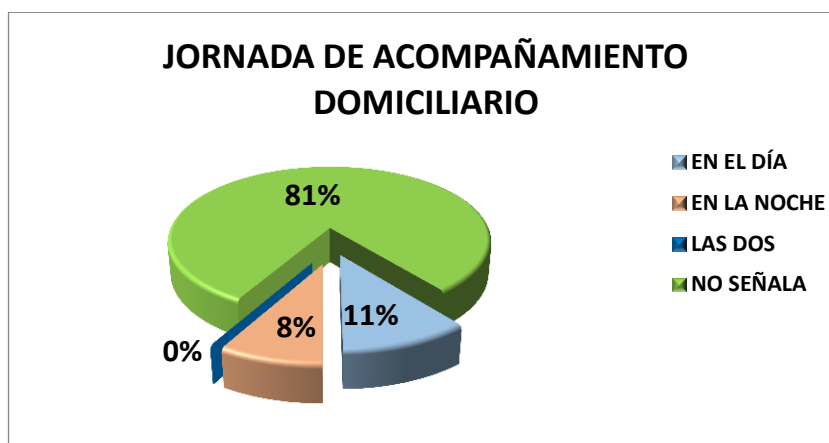
9. ¿Indique cuál es la jornada de acompañamiento domiciliario que utiliza el Adulto Mayor?

Cuadro Nº 12

JORNADA DE ACOMPAÑAMIENTO DOMICILIARIO		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EN EL DÍA	14	11%
EN LA NOCHE	11	8%
LAS DOS	0	0%
NO SEÑALA	106	81%
<b>TOTAL</b>	<b>131</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas  
Elaboración: La Autora

Gráfico Nº 12



### INTERPRETACIÓN:

De las 131 encuestas que constituyen la demanda potencial un 81% no señala jornada de acompañamiento domiciliario, **un 11% indica la jornada en el día, un 8% la jornada de la noche**. Esta información servirá para determinar la DEMANDA REAL EN ACOMPAÑAMIENTO DOMICILIARIO y así entre la pregunta N°8 y N°9 que suman **el 85%** determinar la demanda real del proyecto.

## 10. ¿Qué actividades realiza el adulto mayor, señale?

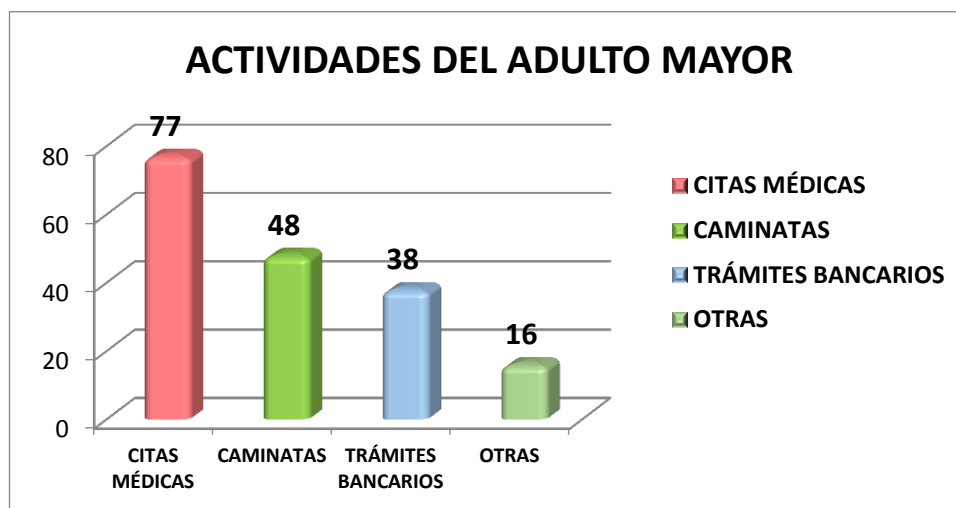
**Cuadro Nº 13**

ACTIVIDADES DEL ADULTO MAYOR		
ACTIVIDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CITAS MÉDICAS	77	69%
CAMINATAS	48	43%
TRÁMITES BANCARIOS	38	34%
OTRAS	16	14%

Fuente: Encuestas

Elaboración: La Autora

**Gráfico Nº 13**



### INTERPRETACIÓN:

En lo referente a determinar cuáles son las actividades que más realizan los adultos mayores un 69% manifiestan que son las citas médicas; 43% señalan las caminatas; el 34% trámites bancarios y un 14% menciona otras actividades entre ellas indican: pagos varios y de servicios básicos, compras, visitas e ir misa. En este caso, el total de encuestas no coincide con la población (131 encuestas), ya que las personas encuestadas, escogieron más de una opción, por lo que consideramos una propiedad horizontal.

11. ¿Con qué frecuencia realiza las actividades señaladas, mensualmente?

Cuadro Nº 14

FRECUENCIA ACTIVIDADES				
# DE VECES AL MES	Xm	FRECUENCIA	Xm*F	PORCENTAJE
1 a 5 veces	3	34	102	31%
6 a 10 veces	8	41	328	37%
11 a 15 veces	13	6	78	5%
16 a 20 veces	18	4	72	4%
21 y más	23	1	23	1%
NO SEÑALA	0	25	0	22%
<b>TOTAL</b>		<b>111</b>	<b>603</b>	<b>100%</b>

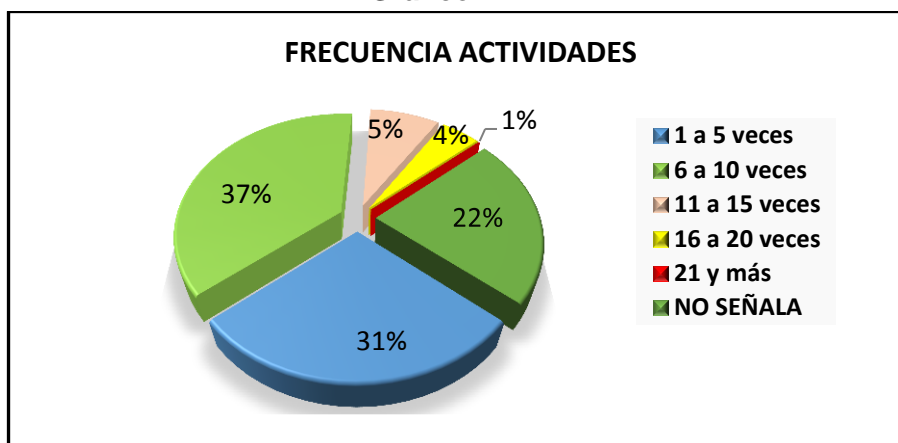
Fuente: Encuestas

Elaboración: La Autora

### MEDIA ARITMÉTICA

$$\bar{x} = \frac{\sum Xm*F}{n} = \frac{603}{111} = 5 \text{ veces al mes}$$

Gráfico Nº 14



### INTERPRETACIÓN:

Con respecto a la frecuencia de actividades se determina que un 37% realiza las actividades de 6 a 10 veces al mes; un 31% de 1 a 5 veces; un 22% no señala ninguna alternativa; el 5% señala de 11 a 15 veces; el 4% manifiesta de 16 a 20 veces y el 1% de 21 veces en adelante; con esta información y mediante la aplicación de la media aritmética da como resultado un promedio de 5 veces al mes las actividades, a través de ello determinaré el USO PER CÁPITA de los servicios que se prestarán.

**12. ¿Conoce Ud. alguna empresa que brinde el servicio de acompañamiento al Adulto Mayor?**

**Cuadro Nº 15**

<b>COMPETENCIA</b>		
<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	9	8%
NO	102	92%
<b>TOTAL</b>	<b>111</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas

Elaboración: La Autora

**Gráfico Nº 15**



**INTERPRETACIÓN:**

En lo que respecta a la competencia, un 8% señala que si conoce empresas que realicen el servicio de acompañamiento al adulto mayor y el 92% manifiesta que no conoce empresa alguna que brinde este servicio. A través de la información obtenida, que señalan a la Congregación de la Siervas de Jesús ubicada en la Pradera; podré realizar una entrevista para conocer sobre LA COMPETENCIA.

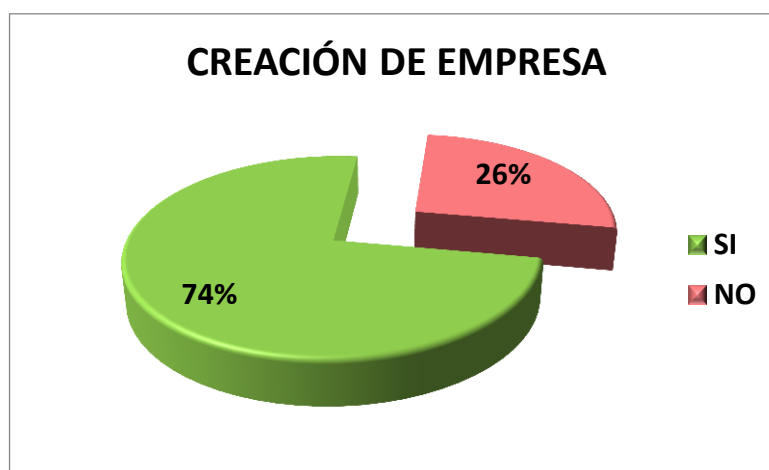
**13. Si se creara una empresa de servicios de acompañamiento al Adulto Mayor ¿Le gustaría usar este servicio?**

**Cuadro Nº 16**

CREACIÓN DE EMPRESA		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	82	74%
NO	29	26%
<b>TOTAL</b>	<b>111</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas  
Elaboración: La Autora

**Gráfico Nº 16**



**INTERPRETACIÓN:**

De los 111 encuestados que constituyen la demanda real el **74%** que corresponde a **82 encuestas** han afirmado que si haría uso de nuestros servicios, mientras que el 26% manifiesta que no haría uso del servicio, esta información me ayudará a establecer la DEMANDA EFECTIVA.



#### 14. ¿Por qué razones le gustaría contar con el servicio de acompañamiento para el Adulto Mayor?

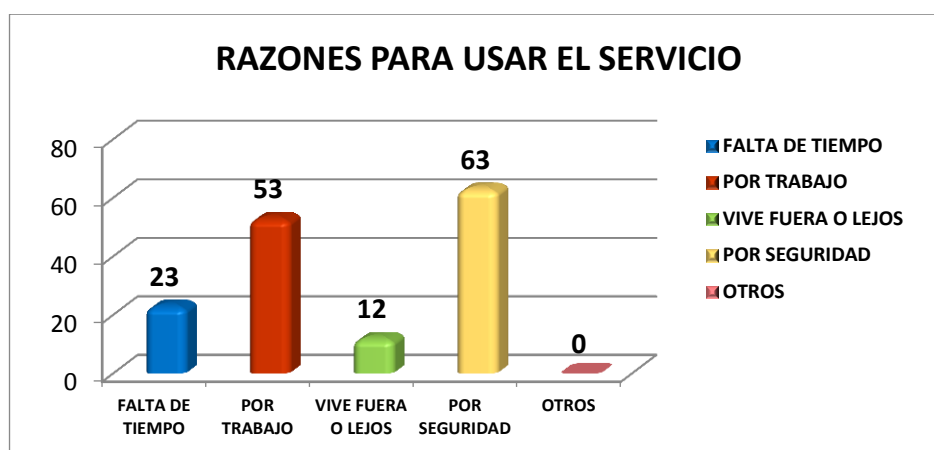
Cuadro Nº 17

RAZONES PARA USAR EL SERVICIO		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
FALTA DE TIEMPO	23	28%
POR TRABAJO	53	65%
VIVE FUERA O LEJOS	12	15%
POR SEGURIDAD	63	77%
OTROS	0	0%

Fuente: Encuestas

Elaboración: La Autora

Gráfico Nº 17



#### INTERPRETACIÓN:

En cuanto a las familias encuestadas un 77% señala que la razón por la que haría uso del servicio de acompañamiento es por seguridad; un 65% indica que por trabajo; el 28% manifiesta por falta de tiempo y el 15% lo haría por que vive fuera o lejos. En este caso, el total de encuestas no coincide con las 82, debido que las personas encuestadas, escogieron más de una opción, por lo que consideramos una propiedad horizontal. Esta información permite dar cuenta la prioridad de razones por la harían uso del servicio de la empresa.

15. ¿Cuál sería la jornada que el gustaría que se le brinden estos servicios por parte de la empresa?

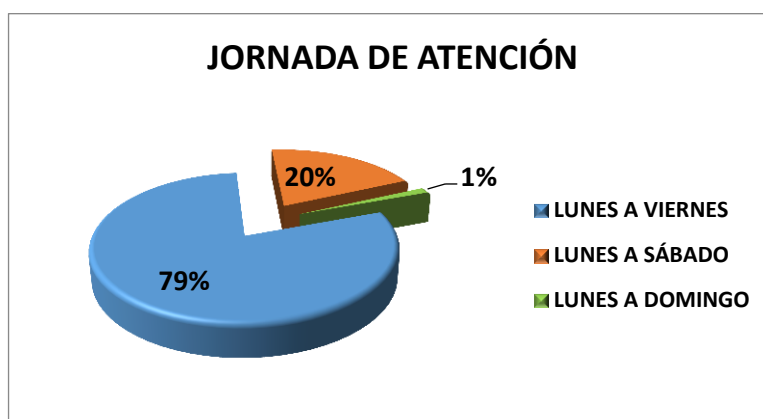
**Cuadro Nº 18**

JORNADA DE ATENCIÓN		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
LUNES A VIERNES	65	79%
LUNES A SÁBADO	16	20%
LUNES A DOMINGO	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas

Elaboración: La Autora

**Gráfico Nº 18**



### INTERPRETACIÓN:

De las familias encuestadas el 79% indican que le gustaría que se brinde atención de lunes a viernes; el 20% manifiesta de lunes a sábado y el 1% expresa que le gustaría que se brinde el servicio de lunes a domingo. De esta información se puede determinar que a la mayoría de los encuestados les gustaría que la jornada de atención sea de lunes a viernes.

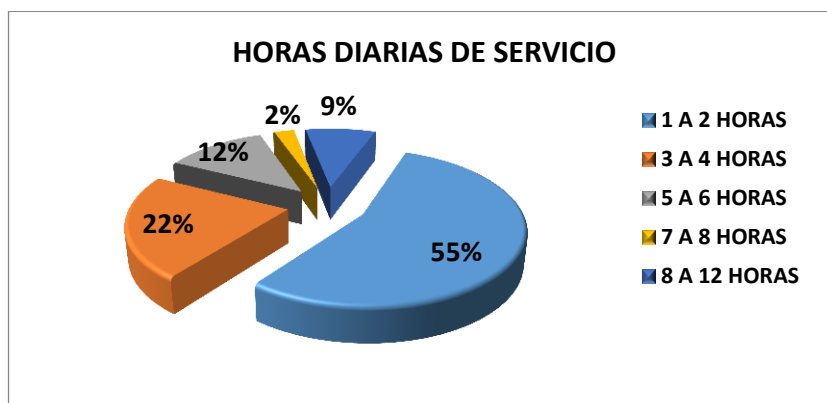
**16. ¿Cuántas horas diarias necesita Ud. el acompañamiento para el Adulto Mayor?**

**Cuadro Nº 19**

<b>HORAS DIARIAS DE SERVICIO</b>		
<b># DE HORAS DIARIAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
1 A 2 HORAS	45	55%
3 A 4 HORAS	18	22%
5 A 6 HORAS	10	12%
7 A 8 HORAS	2	2%
8 A 12 HORAS	7	9%
<b>TOTAL</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas  
Elaboración: La Autora

**Gráfico Nº 19**



**INTERPRETACIÓN:**

De los encuestados un 55% manifiesta que su familiar requeriría de 1 a 2 horas; el 22% indica de 3 a 4 horas; el 12% de 5 a 6 horas; un 9% de 8 a 12 horas y el restante 2% necesitarían de 7 a 8 horas. La información obtenida nos ayuda a darnos cuenta de forma cualitativa y tener un lineamiento de cuál sería el servicio mínimo en horas a ofertar por parte de la empresa en base a las preferencias manifestadas por los encuestados.

17. ¿De los siguientes parámetros de precios por hora, señale cuál considera el más adecuado por el servicio?

Cuadro Nº 20

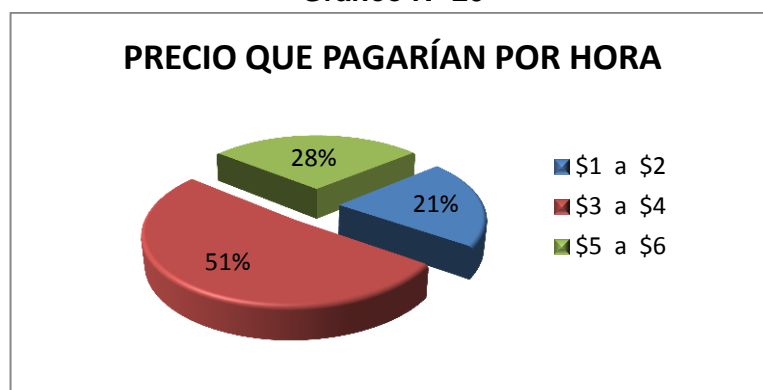
PRECIO QUE PAGARÍAN POR HORA				
PRECIO POR HORA	Xm	FRECUENCIA	Xm*F	PORCENTAJE
\$1 a \$2	2	17	34	21%
\$3 a \$4	4	42	168	51%
\$5 a \$6	6	23	138	28%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>82</b>	<b>340</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas  
Elaboración: La Autora

#### MEDIA ARITMÉTICA

$$\bar{x} = \frac{\sum Xm \cdot F}{n} = \frac{340}{82} = 4,15 \text{ dólares}$$

Gráfico Nº 20



#### INTERPRETACIÓN:

En cuanto se refiere al precio que pagarían por hora el 55% de las familias manifiesta de \$3 a \$4; un 38% señala de \$1 a \$2 y el 7% pagaría de \$5 a \$6 por hora. Aplicando la media aritmética a los datos obtenidos de las familias, el precio promedio es de \$4,15 dólares por hora, esta información permitirá tener una orientación para el futuro cálculo del precio del servicio que se brindará.

## 18. ¿En qué zona le gustaría que este ubicada la empresa?

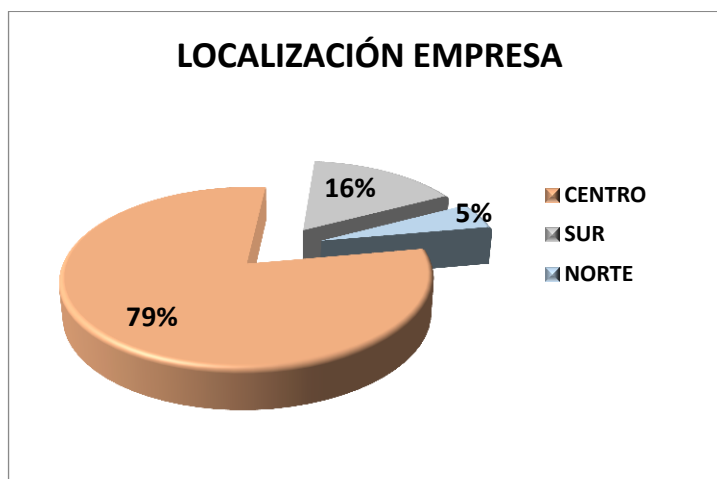
**Cuadro Nº 21**

LOCALIZACIÓN EMPRESA		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CENTRO	65	79%
SUR	13	16%
NORTE	4	5%
<b>TOTAL</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas

Elaboración: La Autora

**Gráfico Nº 21**



### INTERPRETACIÓN:

El 79% de las familias manifiesta que le gustaría que la empresa esté ubicada en el centro; el 16% en el sur y un porcentaje menor como es el 5% en la zona norte. Es razonable el alto porcentaje que se inclina por la zona centro, debido a la variedad de medios de acceso y que a la vez se podría aprovechar para realizar otras diligencias.

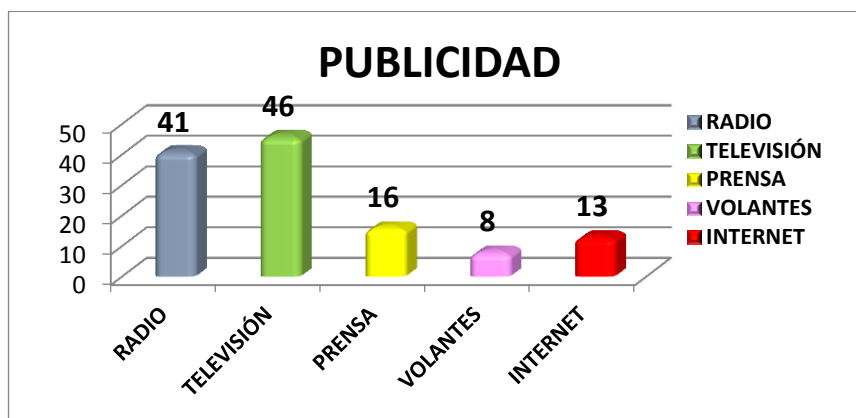
19. ¿Por qué medios de comunicación le gustaría a Ud. informarse de la existencia de esta empresa?

Cuadro Nº 22

PUBLICIDAD		
MEDIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
RADIO	41	50%
TELEVISIÓN	46	56%
PRENSA	16	20%
VOLANTES	8	10%
INTERNET	13	16%

Fuente: Encuestas  
Elaboración: La Autora

Gráfico Nº 22



#### INTERPRETACIÓN:

En lo referente a la publicidad el 56% de los encuestados eligió la televisión como medio de publicidad; un 50% la radio; el 20% la prensa; un 16% el internet y el 10% los volantes. En este caso, el total de encuestas no coincide con las 82 encuestas, ya que los encuestados, escogieron más de una opción, por lo que consideramos una propiedad horizontal.

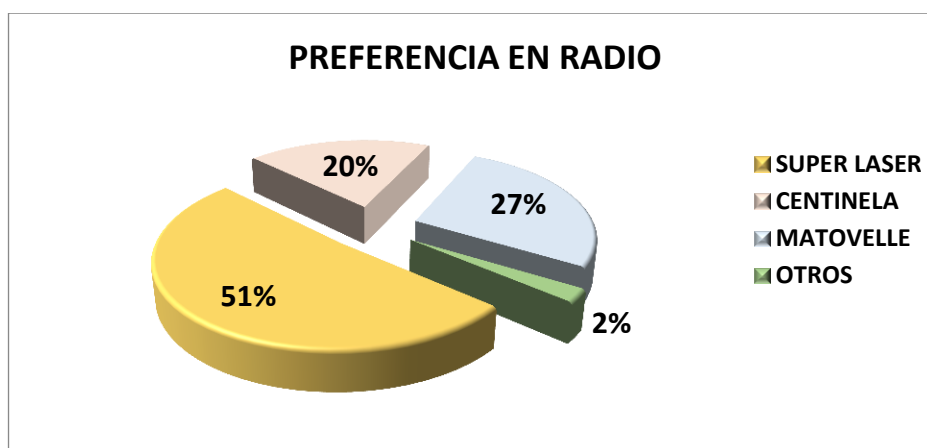
Con respecto a las personas que escogieron la RADIO como medio publicitario su preferencia es la siguiente:

Cuadro Nº 23

PREFERENCIA EN RADIO		
RADIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SUPER LASER	21	51%
CENTINELA	8	20%
MATOVELLE	11	27%
OTROS	1	2%
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas  
Elaboración: La Autora

Gráfico Nº 23



### INTERPRETACIÓN:

De las encuestas que **Eligió la Radio** como medio de publicidad el 51% prefiere Súper Laser; un 27% Matovelle; el 20% Centinela y un 2% otros en la cual manifiestan radio Luz y Vida. Información necesaria y oportuna que nos permitirá elegir la radio preferida por la población para la publicidad de la empresa.

Con respecto a las personas que escogieron la **TELEVISIÓN** como medio publicitario su preferencia es la siguiente:

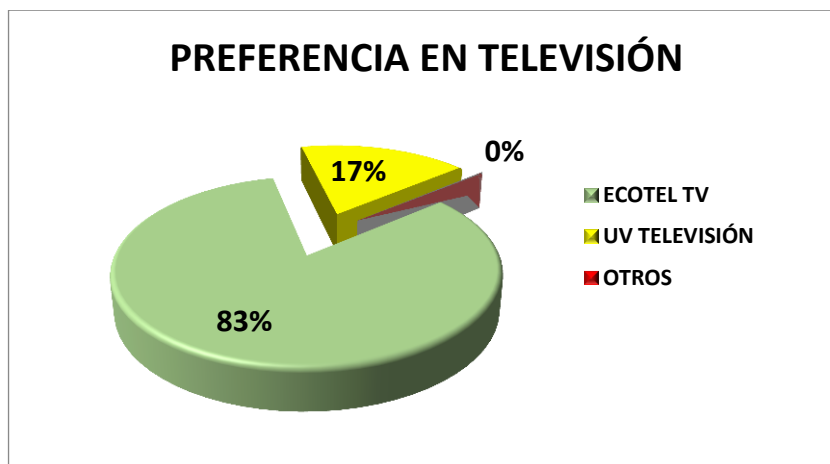
**Cuadro N° 24**

<b>PREFERENCIA EN TELEVISIÓN</b>		
<b>TELEVISIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
ECOTEL TV	38	83%
UV TELEVISIÓN	8	17%
OTROS	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas

Elaboración: La Autora

**Gráfico N° 24**



#### **INTERPRETACIÓN:**

De las encuestas que **Eligió la Televisión** como medio de publicidad el 83% prefiere Ecotel TV y el 17% UV Televisión. Información oportuna para la elección del canal de televisión que la población prefiere para la publicidad de la empresa.



Y en lo referente a los que escogieron como medio de publicidad la **PRENSA** su preferencia es la siguiente:

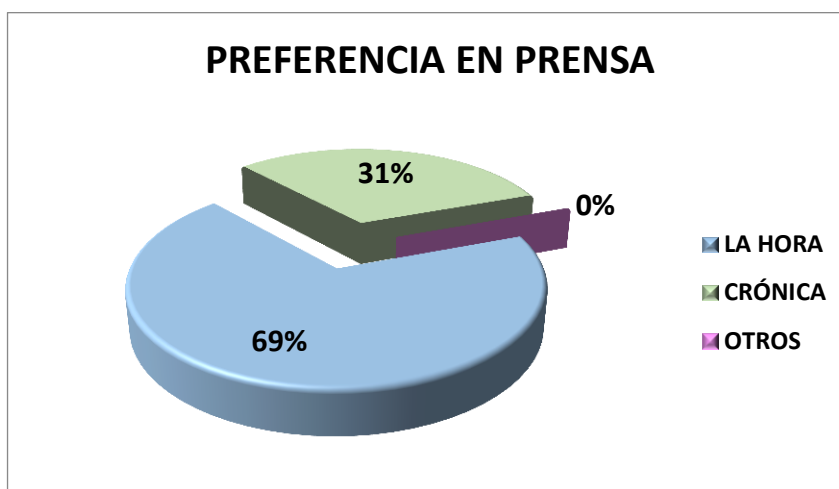
**Cuadro Nº 25**

<b>PREFERENCIA EN PRENSA</b>		
<b>PRENSA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
LA HORA	11	69%
CRÓNICA	5	31%
OTROS	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas

Elaboración: La Autora

**Gráfico Nº 25**



#### **INTERPRETACIÓN:**

De los encuestados que **eligió la prensa** como medio publicidad, un 69% eligió diario La Hora y el 31% la Crónica. A través de la información determinamos el medio de prensa escrita preferido por la población.

Finalmente en lo referente al horario de acceso al medio publicitario escogido por nuestros encuestados señalaron lo siguiente:

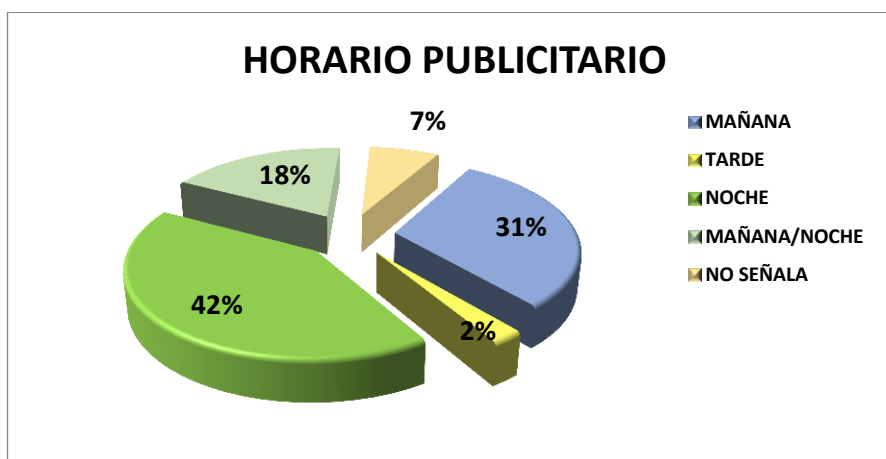
**Cuadro Nº 26**

HORARIO PUBLICITARIO		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MAÑANA	25	31%
TARDE	2	2%
NOCHE	34	42%
MAÑANA/NOCHE	15	18%
NO SEÑALA	6	7%
<b>TOTAL</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas

Elaboración: La Autora

**Gráfico Nº 26**



### INTERPRETACIÓN:

De las encuesta aplicadas un 42% manifiesta que el horario de acceso a los medios es en la noche; el 31% en la mañana; el 18% indica mañana-noche; el 7% no señala ninguno (son los que escogieron la prensa como medio de publicidad) y un 2% en la tarde. Información que permite determinar claramente que la noche es el horario preferido por la mayoría de familias ya que es cuando están en casa luego de la jornada laboral, aspecto a tomar en cuenta para la publicidad de la empresa.

## **ENTREVISTAS PARA DETERMINAR LA OFERTA**

En lo referente a la competencia se procedió a entrevistar a la Congregación de Siervas de Jesús de la Caridad de la ciudad de Loja, ubicada en la Pradera, puesto que nuestros encuestados manifestaron a dicha entidad como empresa que brinda servicios de acompañamiento, y los resultados fueron los siguientes:

**NOMBRE DEL ENTREVISTADO:** Hermana Fabiola Botero, Rectora y Representante Legal de la Congregación.

**NOMBRE DE LA EMPRESA:** “Congregación de Siervas de Jesús de la Caridad”

### **1. ¿Qué tiempo lleva funcionando la empresa que usted dirige?**

La entrevistada nos supo indicar que la congregación lleva funcionando 26 años, en nuestra ciudad.

### **2. ¿Qué servicios oferta a la ciudadanía Lojana, la Congregación?**

La Hermana Fabiola Botero indicó que la actividad que ellos realizan es el Cuidado y Acompañamiento de los enfermos, sin distinción de edad y condición social, también se brinda el acompañamiento espiritual al entorno familiar.

### **3. Tiene un precio establecido por sus servicios.**

La entrevistada indicó que su congregación no tiene un precio establecido por sus servicios, pues ellas reciben la donación voluntaria de cada familia.

**4. ¿Por qué razones considera Ud. que la gente utiliza sus servicios?**

A esta pregunta la Hermana Botero, respondió indicando que los usuarios de sus servicios lo hacen por el aspecto de humanización, es decir el apoyo humano y espiritual que reciben por parte de ellas tanto el enfermo como sus familiares, esto los conforta en esos momentos duros por los que pasan muchos de ellos.

**5. ¿Conoce Ud. otras empresas que brinden los mismos servicios o similares?**

La entrevistada supo decirme que ella no conoce ni ha escuchado que existan empresas que realicen servicios similares.

**6. ¿Mensualmente que cantidad de clientes atiende la congregación que usted dirige?**

En lo que respecta a esta pregunta me indicó que ellas atienden alrededor de unos 8 pacientes, pues sólo tienen 5 hermanas que realizan esta labor. Y existen casos en los cuáles tiene que estar con un mismo paciente bastantes días, lo que les impide atender más casos.

**7. ¿Cree Ud. que la capacidad de su congregación es suficiente para satisfacer la demanda de los clientes?**

En esta pregunta la entrevistada afirmó que la capacidad de atención que la congregación tiene no es suficiente, debido al escaso número de hermanas, con las que cuenta dicha congregación.

## **8. ¿Cómo hace conocer al público del servicio que su congregación brinda?**

Con respecto a la publicidad sobre los servicios que realiza la congregación, supo indicarme, que en un principio se hacía conocer sobre el servicio al final de la misa, pero luego eran los propios enfermitos y sus familiares quienes les hacían publicidad acerca del servicio que ellas prestan.

### **INTERPRETACIÓN DE LA ENTREVISTA:**

En base a la información obtenida de la entrevista realizada a la Hermana Fabiola Botero Rectora de la Congregación, se pudo determinar que el servicio de acompañamiento que ellas brindan, no se puede calificar como competencia para la Empresa de Servicios de Acompañamiento para el Adulto Mayor, puesto que dicho servicio se encamina a todo tipo de personas sin distinción de edad y únicamente a las personas enfermas, razón por la cual **NO REPRESENTA COMPETENCIA ALGUNA.**

### **BÚSQUEDA DE EMPRESAS DE SERVICIOS DE ACOMPAÑAMIENTO AL ADULTO MAYOR O SIMILARES EN LA CIUDAD DE LOJA.**

Al no conocer de forma común o cotidiana la existencia de empresas que brinden el Servicio de Acompañamiento para el Adulto Mayor o similares en la ciudad de Loja, se procedió a obtener información mediante el SRI, para lo cual mantuve una breve entrevista con el Economista Jail Fabricio Mogrovejo Armijos, Jefe del Departamento de Planificación, que viene laborando desde Febrero del 2004, en esta entidad, de la conversación

mantenida supo indicarme que de conocimiento general **NO existen registradas a día de hoy este tipo de empresas**, para lo cual hago constar la página web del SRI en la cual se verificó la información, [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec). elegir RUC filtrar por ciudad.

- En base a las dos entrevistas realizadas se pudo determinar que no existen empresas que realicen el Servicio de Acompañamiento para el Adulto Mayor por lo tanto **NO EXISTE OFERTA**.

## **g) DISCUSIÓN**

### **ESTUDIO DE MERCADO**

En este estudio se analizó la oferta y la demanda existente para la empresa de Servicios de Acompañamiento para el Adulto Mayor, con el objetivo de establecer las preferencias y características de los futuros clientes, igualmente determiné la demanda insatisfecha así como también definí lo relacionado con el plan de marketing de la empresa.

### **ANÁLISIS DE LA DEMANDA**

Analizar la demanda es decir los posibles consumidores de nuestro servicio, es de trascendental importancia para justificar la futura y posible inversión de este proyecto, ya que nos permite determinar la demanda potencial, real y efectiva del proyecto en mención. Para ello se toma el número de demandantes de nuestro servicio que serán las familias de la ciudad de Loja, que de acuerdo al cuadro N° 1 y en base a la proyección para el año 2015 serán **48.517** familias y mediante la información obtenida de la aplicación de las 397 encuestas se procede a determinar los siguientes aspectos:

#### **DEMANDA POTENCIAL:**

Para efectos de este proyecto la segmentación de mercado se la hizo a través de la **pregunta N°1** ¿Tiene usted familiares que se encuentran en una edad de 65 años y más, que vivan en la zona Urbana de la ciudad? Los que respondieron SI constituyen un 33% es decir 131 encuestas; de aquí en adelante se continuó con la información que ellos nos facilitaron.

Para determinar la **demanda potencial** de la empresa “**MIS ADULTOS MAYORES**” se tomó en cuenta todas las familias que luego de la segmentación de mercado, contestaron **SI a la pregunta N° 2** ¿El adulto mayor realiza actividades fuera del hogar? y también las que contestaron **SI a la pregunta N° 3** ¿El adulto mayor necesita de acompañamiento domiciliario? que representan entre las dos un **33%** de la población total de la ciudad de Loja, obteniendo un total de 16.011 familias para el año 2015, hasta llegar al quinto año de vida útil del proyecto con una demanda potencial de 17.776 familias.

**Cuadro N° 27**

<b>DEMANDA POTENCIAL</b>		
<b>AÑOS</b>	<b>POBLACIÓN POR FAMILIA</b>	<b>DEMANDA POTENCIAL PROYECTADA 33% (FAMILIAS)</b>
1	48,517	16,011
2	49,803	16,435
3	51,123	16,871
4	52,478	17,318
5	53,868	17,776

**Fuente:** Cuadro N° 2, 5 y 6

**Elaboración:** La Autora

## **DEMANDA REAL**

La demanda real de este proyecto la constituyen todas las familias de la ciudad de Loja en estudio, donde su adulto mayor requiere de acompañamiento en las actividades o en su domicilio.



Es así que luego de establecer la demanda potencial se determina la demanda real en base a la información de las familias que contestaron **Si a la pregunta N° 8**: ¿El adulto mayor va acompañado de alguien cuando realiza las actividades? Y las que **señalaron la opción día o noche en la pregunta N° 9** ¿Indique cuál es la jornada de acompañamiento domiciliario que utiliza el adulto mayor? En donde de las 131 encuestas (demanda potencial) un 66% (86 encuestas) responde Si a la pregunta N°8 y un 19% (25 encuestas) señala jornada de acompañamiento en la pregunta N° 9; sumando los dos porcentajes tenemos como resultado un porcentaje del **85% que constituye la Demanda Real**, obteniendo como demandantes reales para el año 2015 un total de 13.609 familias anuales, hasta llegar al quinto año de vida útil del proyecto con una demanda real de 15.110 familias.

Cuadro N° 28

DEMANDA REAL		
AÑOS	DEMANDA POTENCIAL PROYECTADA 33% (FAMILIAS)	DEMANDA REAL PROYECTADA 85% DE LA DEMANDA POTENCIAL
1	16,011	13,609
2	16,435	13,970
3	16,871	14,340
4	17,318	14,720
5	17,776	15,110

Fuente: Cuadro N° 11, 12 y 27

Elaboración: La Autora

## USO PER CÁPITA ANUAL

Para la creación de la empresa de servicios “**MIS ADULTOS MAYORES**”, es muy importante que se estime cuantas veces al año los posibles clientes harían uso del servicio. Para ello me basé en la información obtenida de la **pregunta N° 11** ¿Con qué frecuencia realiza las actividades señaladas, mensualmente? Donde la:

### MEDIA ARITMÉTICA

$$\bar{x} = \frac{\sum Xm * F}{n} = \frac{603}{111} = 5 \text{ veces al mes.}$$

Entonces el consumo mensual es de 5 veces multiplicado por los 12 meses del año da como resultado 60 veces al año, que multiplicado por la demanda real nos da un consumo per cápita por familia para el año 2015 de 816.540 veces anuales.

**Cuadro N° 29**

USO PER CÁPITA ANUAL POR FAMILIA			
AÑOS	DEMANDA REAL	USO POR FAMILIA	DEMANDA REAL EN VECES ANUALES
1	13,609	60	816.540
2	13,970	60	838.200
3	14,340	60	860.400
4	14,720	60	883.200
5	15,110	60	906.600

Fuente: Cuadro N° 14 y 28

Elaboración: La Autora

## DEMANDA EFECTIVA

Esta demanda está constituida por las familias en estudio, que estarán dispuestas a utilizar el Servicio de Acompañamiento.

De las 111 familias que son consideradas como demanda real, se procede a establecer la demanda efectiva, en base a aquellas que hayan contestado que **SI** a la pregunta N° 13 ¿Si se creara una empresa de servicios de acompañamiento para el Adulto Mayor ¿Le gustaría usar este servicio?. De las cuales el **74%** que corresponde a 82 encuestas manifestaron que si usarían este servicio; por lo tanto estas serán la demanda efectiva. Que realizando el cálculo nos da para el primer año de vida útil un total de 10.071 familias, que multiplicadas por el uso per capita tenemos un total de 604.260 veces anuales culminando para el quinto año de vida útil con una demanda efectiva de 670.860 veces anuales.

**Cuadro N° 30**

DEMANDA EFECTIVA				
AÑOS	DEMANDA REAL	DEMANDA EFECTIVA (74%) (FAMILIAS)	CONSUMO/USO PER CÁPITA ANUAL	DEMANDA EFECTIVA EN VECES ANUALES
1	13,609	10.071	60	604.260
2	13,970	10.338	60	620.280
3	14,340	10.612	60	636.720
4	14,720	10.893	60	653.580
5	15,110	11.181	60	670.860

Fuente: Cuadro N° 16 y 29

Elaboración: La Autora

## ANÁLISIS DE LA OFERTA

Es muy importante analizar la Oferta existente sobre el Servicio que brindará nuestra empresa, con la finalidad de determinar el nivel de la demanda insatisfecha, sin embargo en nuestro caso **NO EXISTE OFERTA** todo ello en base a lo anteriormente señalado de las entrevistas realizadas (Hermana Fabiola Botero Rectora y Representante legal de la Congregación Siervas de Jesús de la Pradera y la búsqueda en el SRI Economista Jail Mogrovejo Jefe del Departamento de Planificación.

## DEMANDA INSATISFECHA

La demanda insatisfecha es el resultado de la demanda efectiva menos la oferta total, en este estudio la demanda insatisfecha para el primer año sería de 604.260 veces anuales y para el quinto año de vida útil sería de 670.860 veces anuales, lo que nos muestra que existe un superávit de demanda y una oferta nula, razón por la cual este proyecto se considera rentable debido a la demanda existente que haría uso de este servicio.

**Cuadro N° 31**

DEMANDA INSATISFECHA			
AÑOS	DEMANDA EFECTIVA (VECES ANUALES)	OFERTA	DEMANDA INSATISFECHA (VECES ANUALES)
1	604.260	0	604.260
2	620.280	0	620.280
3	636.720	0	636.720
4	653.580	0	653.580
5	670.860	0	670.860

Fuente: Cuadro 30

Elaboración: La Autora

## **PLAN DE COMERCIALIZACIÓN**

La función del plan de comercialización de la empresa “Mis Adultos Mayores” constituirá la guía para ayudar a promover el Servicio y poder llegar a todos los clientes potenciales haciéndoles conocer sobre los beneficios de utilizar este servicio. Para ello se utilizará anuncios tanto en la radio, televisión, prensa escrita de la localidad y también volantes con el objetivo de conseguir gran número de clientes y un buen posicionamiento en el mercado.

## **SERVICIO**

La empresa tiene como objetivo principal el brindar el **Servicio de Acompañamiento** para el Adulto Mayor, en todas y cada una de las actividades que ellos realicen así como también el acompañamiento domiciliario durante el día cuando lo requieran; brindándoles un servicio de calidad y con toda la calidez necesaria para nuestros Adultos Mayores a fin de que sientan bienestar, seguridad, compañía y por sobretodo evitar en algunos casos sentimientos de soledad y de exclusión al no mantener un envejecimiento activo, además nuestro Servicio contribuirá al bienestar individual del Adulto Mayor y general del grupo familiar al constituirse en una alternativa para las familias de la ciudad de Loja.

## **NOMBRE**

La empresa de Servicios de Acompañamiento para el Adulto Mayor tendrá por nombre comercial: **“MIS ADULTOS MAYORES”**. Este es un nombre

que permite hacer referencia y demarcar subjetiva y cálidamente con fuerza hacia quienes va dirigido el servicio.

## **SLOGAN**

Se trata de enfocar una frase que incluya todos los aspectos que engloba el servicio, el slogan de la empresa será:

**“DISFRUTA ACTIVAMENTE Y CON SEGURIDAD TUS AÑOS DORADOS”**

## **LOGOTIPO**

Mediante un elemento gráfico que identificará a la empresa, se trata de lograr un impacto visual en los futuros clientes con una imagen que demuestre el servicio prestado.

**Gráfico N°27**



Elaboración: La Autora

## **PRECIO**

La empresa ofertará sus servicios a precios accesibles para el cliente la idea es ingresar al mercado con costos preferenciales y atractivos pero sin caer en extremos, con la finalidad de que realmente los precios estén en

concordancia con la calidad del servicio brindado. La determinación del precio final se lo hará en base al costo unitario sumando un margen de utilidad. Luego del estudio financiero se determina un precio final de **\$10,00** por servicio (2 horas requerimiento de los demandantes).

## **PLAZA**

Por la naturaleza del servicio que brinda la empresa, la distribución y la logística se la realizará en la misma oficina, en donde se planeará constantemente estrategias para optimizar la atención al cliente para poder proveer un servicio de excelente calidad.

Tomando en consideración este aspecto la idea es ubicarse en un punto medio y dinámico para el cliente, puesto que el servicio en sí se lo brindará en el lugar que requiera el cliente, además en base a las preferencias manifestada en las encuestas la ubicación de la empresa será en la Parroquia El Sagrario Barrio Central de la ciudad de Loja.

## **CANAL DE COMERCIALIZACIÓN**

Para llevar a cabo la distribución del servicio ofertado, la empresa "MIS ADULTOS MAYORES" utilizará el canal de comercialización directo es decir la relación EMPRESA – USUARIO, evitando interferencias en el mensaje que realmente se quiere transmitir sobre el servicio en sí, en este caso los clientes se acercarán directamente a las oficinas para la contratación del servicio, razón por la cual se hace indispensable lograr un impacto visual,

acogedor y emocional el momento de atención al cliente para conseguir atraerlo y que compre el servicio.

## **PROMOCIÓN**

La empresa de servicios “MIS ADULTOS MAYORES” ofrecerá un descuento del 10% a partir del tercer servicio a clientes permanentes durante el primer mes de funcionamiento.

## **ESTRATEGIAS DE PUBLICIDAD**

La publicidad constituye una herramienta muy importante al permitirnos dar a conocer el servicio y por ende la captación de nuestros clientes permitiendo que la empresa logre rentabilidad y sea reconocida dentro del mercado.

Las estrategias de publicidad las determiné en base a las respuestas obtenidas en las encuestas aplicadas, en lo referente a medios de publicidad y horarios preferidos por los encuestados y se realizarán de la siguiente manera.

## **ANUNCIO TELEVISIVO**

Se realizará anuncios televisivo en Ecotel TV; en radio a través de emisora “Súper Laser”; en prensa escrita en el diario “La Hora” y también se entregarán volantes, se ha decidido dar a conocer a la empresa mediante estos medios puesto son los que permiten que se llegue de manera más directa al posible cliente, aclarando que los volantes y prensa escrita solo se los utilizara en el primer año de vida útil del proyecto. Este plan de publicidad



se lo realizará en forma mensual, de acuerdo al detalle adjunto de horarios y días de anuncios.

**Cuadro N° 32**

<b>GASTOS DE PUBLICIDAD</b>				
<b>MEDIOS</b>	<b>FRECUENCIA DE PUBLICIDAD</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>COSTO MENSUAL</b>	<b>COSTO ANUAL</b>
Televisión /Ecotel TV	2 veces a la semana/noche		100,00	1.200,00
Radio / Súper Láser	2 veces al día /lunes a viernes		60,00	720,00
Prensa escrita/ Diario La Hora	2 veces al mes	24,64	49,28	591,36
Volantes	2000 unidades		10	120,00
<b>TOTAL</b>			<b>219,28</b>	<b>2.631,36</b>

**Fuente:** Ecotel TV, Diario La Hora, Radio Súper Láser, Imprenta

**Elaboración:** La Autora

## **TEXTO DE LA CUÑA RADIAL**

### **Gráfico N° 28**

**La empresa "MIS ADULTOS MAYORES"**

Ofrece el Servicio de Acompañamiento para sus Adultos Mayores en actividades de: citas médicas, trámites bancarios, caminatas y cualquier otro tipo de actividades. Así como también el acompañamiento domiciliario durante el día.

Esto le permitirá mantenerse socialmente activo, útil, evitar riesgos innecesarios, inseguridades y sentimientos de soledad.

**Ubicado en la calle Olmedo entre Colón e Imbabura**

**Para mayor información contáctenos al teléfono: 0990921661**

**Elaboración:** La Autora

## MODELO DE ANUNCIO PUBLICITARIO DIARIO HORA / ECOTEL TV

Gráfico N° 29



La empresa de Servicios de Acompañamiento para el Adulto Mayor **“MIS ADULTOS MAYORES” CÍA. LTDA.**

Ofrece el Servicio de Acompañamiento para sus adultos mayores en actividades de: citas médicas, trámites bancarios, caminatas y cualquier otro tipo de actividades. Así como también el acompañamiento domiciliario durante el día.

Esto le permitirá mantenerse activo, útil, evitar riesgos innecesarios, inseguridades y sentimientos de soledad.



Descuentos a partir del tercer servicio.

**Ubicado en la calle Olmedo entre Colón e Imbabura**

**Para mayor información contáctenos al teléfono: 0990921661**

Elaboración: La Autora

## **ESTUDIO TÉCNICO**

Este estudio nos permite analizar aspectos del proyecto enfocados en: la localización, el tamaño óptimo de las instalaciones, proceso de atención y equipo necesario para la oferta del servicio, detallando los requerimientos físicos, los recursos humanos, la organización y la programación de la ejecución del proyecto.

## **TAMAÑO ÓPTIMO DEL PROYECTO**

La importancia de definir el tamaño que tendrán las instalaciones del proyecto, se manifiesta principalmente en su incidencia sobre el nivel de inversiones y costos que se calculen, y por tanto sobre la estimación de la rentabilidad que podría generar su implementación.

El tamaño del proyecto del servicio de acompañamiento para el adulto mayor está determinado por el rendimiento o capacidad máxima de servicio que tendrá la empresa **“MIS ADULTOS MAYORES”** en un determinado periodo de tiempo, es decir el número de usuarios que harían uso del servicio.

## **CAPACIDAD INSTALADA**

La capacidad instalada está determinada por la capacidad de prestación de los servicios de la empresa que se va a establecer, permitiendo que ésta tenga participación en el mercado.

**Condiciones:**

- Se atenderá de **lunes a viernes** (requerimiento manifestado en las encuestas en base al cuadro nº 18)
- Jornada de **8 horas diarias** de acuerdo a las disposiciones de la ley.
- **8 empleados.**
- Servicios de 2 horas promedio general por cliente (cuadro N° 19).

**Cálculo de la capacidad instalada con razonamiento lógico**

En cada jornada diaria un empleado atiende 4 servicios de 2 horas o 2 servicios de 4 horas rotativamente para equilibrar el desgaste de los empleados. No se realizará un cálculo por separado para los servicios de acompañamiento domiciliario puesto que el precio del servicio se duplicará para la jornada de 4 horas, sin embargo tenemos claro que la jornada domiciliaria será en el **día y por un período de 4 horas cuando demanden el servicio** (cuadro N° 12 y N° 19 segundo mayor porcentaje), por lo tanto se generalizará el número de servicios, entonces:

- ❖ **1 Empleado realiza 4 servicios de 2 horas.**
- ❖ **8 Empleados hacen 32 diarios, multiplicado por 5 días son 160 servicios a la semana.**
- ❖ **160 por 52 semanas del año = 8.320 servicios anuales.**

Por lo tanto se pueden realizar 693 servicios mensuales que equivale a 8.320 servicios anuales lo que corresponden al 100% de su capacidad,

logrando una participación en el mercado para el primer año del 1,38% cubriendo un porcentaje mínimo de la demanda insatisfecha.

**Cuadro Nº 33**

<b>CAPACIDAD INSTALADA</b>			
<b>AÑOS</b>	<b>DEMANDA INSATISFECHA</b>	<b>CAPACIDAD INSTALADA</b>	<b>PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO</b>
1	604.260	8320	1,38%
2	620.280	8320	1,34%
3	636.720	8320	1,31%
4	653.580	8320	1,27%
5	670.860	8320	1,24%

**Fuente:** Cuadro Nº 31

**Elaboración:** La Autora

### **CAPACIDAD UTILIZADA**

Al inicio de las actividades de la empresa es aconsejable que no trabaje con un porcentaje del 100% de su capacidad instalada, todo ello por la posibilidad de los imprevistos en cuanto a atender pedidos extras; la adaptabilidad de su personal; además recién se estará haciendo conocer en el mercado, razón por la cual la empresa "MIS ADULTOS MAYORES" utilizará un 95% de su capacidad instalada por la naturaleza de su servicio, logrando atender un total de 7.904 servicios anuales en su primer año de vida útil, y para los años siguientes se alcanzará el 100% de la capacidad instalada.

Cuadro N° 34

CAPACIDAD UTILIZADA			
AÑOS	CAPACIDAD INSTALADA	PORCENTAJE UTILIZADO	CAPACIDAD UTILIZADA
1	8.320	95%	7.904
2	8.320	100%	8.320
3	8.320	100%	8.320
4	8.320	100%	8.320
5	8.320	100%	8.320

Fuente: Cuadro N° 33

Elaboración: La Autora

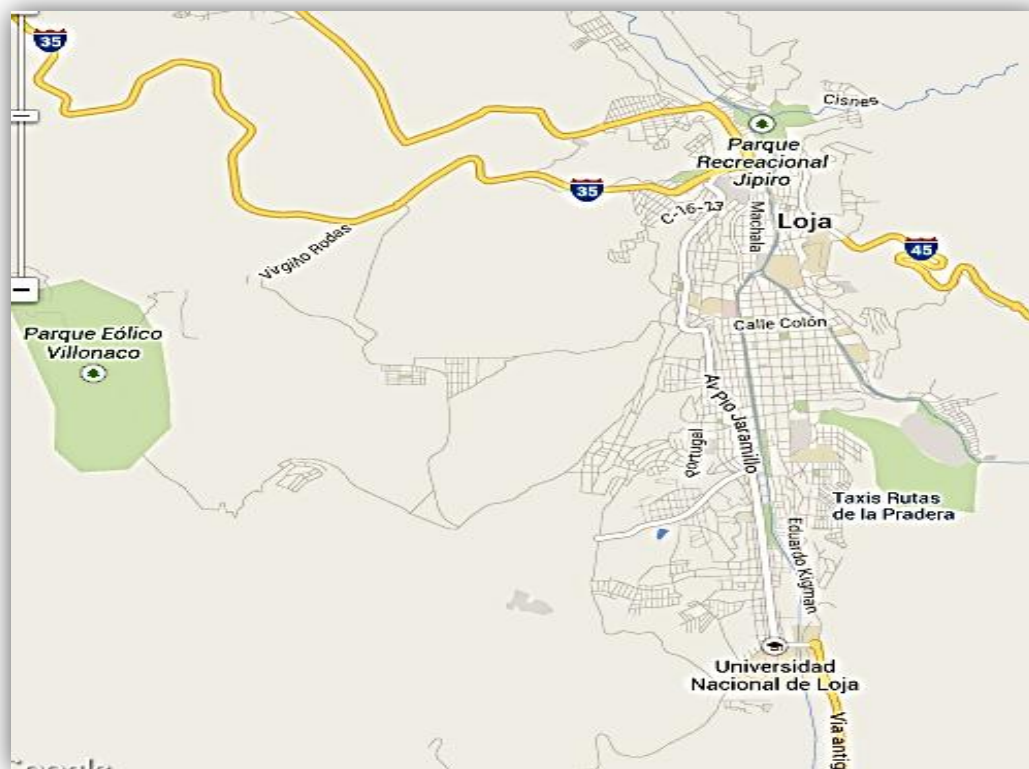
## LOCALIZACIÓN

La localización óptima de un proyecto es de gran importancia, puesto que el objetivo principal es analizar los diferentes lugares donde es posible la ubicación del proyecto y así establecer el lugar que contribuirá en mayor medida a que se logre un servicio de calidad y eficaz obteniendo los máximos beneficios de rentabilidad. Para la localización de la empresa “**MIS ADULTOS MAYORES**” se detallan dos aspectos como son:

### ❖ MACRO LOCALIZACIÓN

Este proyecto está enfocado a prestar Servicios de Acompañamiento para el Adulto Mayor, a todas las familias de la zona urbana de la ciudad de Loja, aquellas que por su dinámica laboral y social no pueden cumplir con esta responsabilidad y desean tener este servicio, esta macro localización toma en cuenta aspectos como: ubicación de los consumidores; vías de comunicación y medios de transporte. Razón por la cual estará ubicado en la **provincia y cantón Loja en la Zona Urbana.**

## Gráfico N° 30 MACROLOCALIZACIÓN



Fuente: GAD Municipal Loja (Oficina de Turismo).

### ❖ MICRO LOCALIZACIÓN

El objetivo de la micro localización es determinar el lugar exacto para instalar la empresa, atendiendo a varios aspectos operativos. Bajo este contexto se tomaron en cuenta los siguientes aspectos:

- ❖ **Cercanía al mercado objetivo:** En este apartado la idea es estar lo más cercano a la población meta, tal es así que estaremos en un punto medio o neutro de ubicación geográfica de población objetiva, puesto que nuestros clientes serán de las cuatro zonas urbanas de la ciudad de Loja.

- ❖ **Acceso a servicios básicos:** La prestación del servicio requiere de un sistema de comunicación oportuno y accesible, por lo cual se ha buscado un lugar que tenga vías diversas y de fácil acceso, en el cual que se pueda contar con los servicios básicos de agua, energía eléctrica, internet, telefonía, aspectos que contribuirán a un aspecto presentable, confortable y llamativo de atención al cliente.
- ❖ **Cercanía a entidades de tramitología y salud:** La idea es que la oficina este ubicada en un sector cuyo alrededor englobe las entidades en la cuales nuestros usuarios realizan las diversas actividades de pagos o cobros de diversa índole, de compras o entretenimientos, de atención médica pública y privada, entre otras, y como es conocido esta dinámica funcional está en la zona centro.
- ❖ **Disponibilidad de Mano de Obra:** El poder estar ubicados en un punto estratégico, en el cual exista la dinámica laboral en lo concerniente a fuentes de búsqueda de empleo es muy importante, pues permitirá los nexos más rápidos para que se referencien a la oficina de la empresa.
- ❖ **Visibilidad de la Oficina:** La finalidad de una buena ubicación es lograr que los transeúntes al pasar por la zona se percaten de la existencia de la empresa, si a ello le sumamos el plus de una infraestructura moderna y agradable, se despertará el interés por conocer los servicios que se ofertan.



En base a tres alternativas de ubicación como son: zona Sur, Centro y Norte se utilizó el método de factores ponderados en donde:

- Se identifican los factores de mayor importancia.
- Se asigna una ponderación o peso a cada factor para identificar su importancia relativa.
- Cada factor tendrá una escala de 1 a 10 puntos.

**Cuadro Nº 35**

**PONDERACIÓN MICROLOCALIZACIÓN**

FACTORES	PONDERACIÓN	OPCIÓN 1 SUR		OPCIÓN 2 CENTRO		OPCIÓN 3 NORTE	
		CALIFICACIÓN	PUNTUACIÓN	CALIFICACIÓN	PUNTUACIÓN	CALIFICACIÓN	PUNTUACIÓN
Cercanía al Mercado Objetivo	0,05	5	0,25	6	0,30	3	0,15
Acceso a Servicios Básicos	0,10	8	0,80	10	1,00	6	0,60
Vías de Comunicación	0,12	8	0,96	10	1,20	5	0,60
Cercanía a Entidades de Tramitología y Salud	0,28	5	1,40	10	2,80	3	0,84
Preferencia de los Encuestados	0,17	4	0,68	6	1,02	2	0,34
Disponibilidad de Mano de Obra	0,20	3	0,60	7	1,40	2	0,40
Arriendo, infraestructura y visibilidad de la oficina	0,08	6	0,48	6	0,48	3	0,24
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>		5,17		<b>8,20</b>		3,17

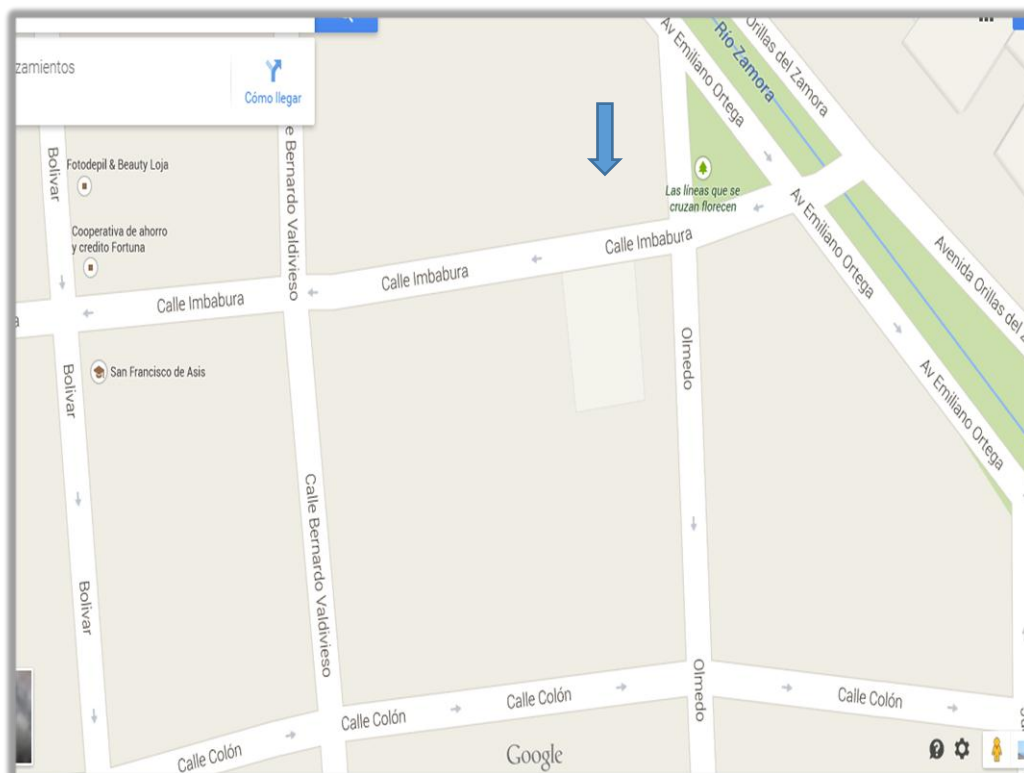
**Fuente:** Evaluación de Proyectos Baca Urbina

**Elaboración:** La Autora

La ubicación exacta del proyecto es **Cantón Loja, Zona Centro, en la parroquia El Sagrario, en las calles Olmedo entre Imbabura y Colón.**

Gráfico N° 31

## MICROLOCALIZACIÓN



Fuente: Google maps

## INGENIERIA DEL PROYECTO

**SERVICIO:** La empresa “**MIS ADULTOS MAYORES**” tiene como objetivo principal brindar el Servicio de Acompañamiento para el Adulto Mayor en sus diversas actividades y de acompañamiento domiciliario; este servicio será realizado por personal joven en etapa de preparación universitaria, además de calificado en trato, calidez y confianza, a fin de brindar un óptimo servicio y comodidad a los clientes, garantizando la fidelidad del cliente y la continuidad de la empresa, esto permitirá además de minimizar costos de





mano de obra darles la oportunidad de ser económicamente activos y solventar parte de sus gastos. La jornada de atención será de lunes a viernes de 08h00 am a 12h00 am y de 14h00pm a 18h00pm.

## PROCESO DEL SERVICIO

Es el detalle de las actividades que engloba el proceso del Servicio, indica las operaciones efectuadas con sus tiempos y movimientos que se requieren para la prestación del servicio, para lo cual se utiliza diversa simbología previamente establecida, que a continuación se detalla en el cuadro adjunto.

**Cuadro N° 36**

### SIMBOLOGÍA A UTILIZAR EN LOS DIAGRAMAS DE FLUJO

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	<b>OPERACIÓN:</b> Significa que se ha realizado un cambio o transformación en el producto o servicio.
	<b>TRANSPORTE:</b> Acción de movilizar de un sitio a otro algún elemento en determinada operación, tanto de un sitio a otro.
	<b>DEMORA:</b> Se da cuando existen cuellos de botella en el proceso y hay que esperar para realizar la siguiente actividad.
	<b>INSPECCIÓN:</b> Hace referencia al control ejecutado en alguna etapa del proceso.

**Fuente:** Baca Urbina Gabriel, Evaluación de Proyectos

**Elaboración:** La Autora

## FASES DEL PROCESO

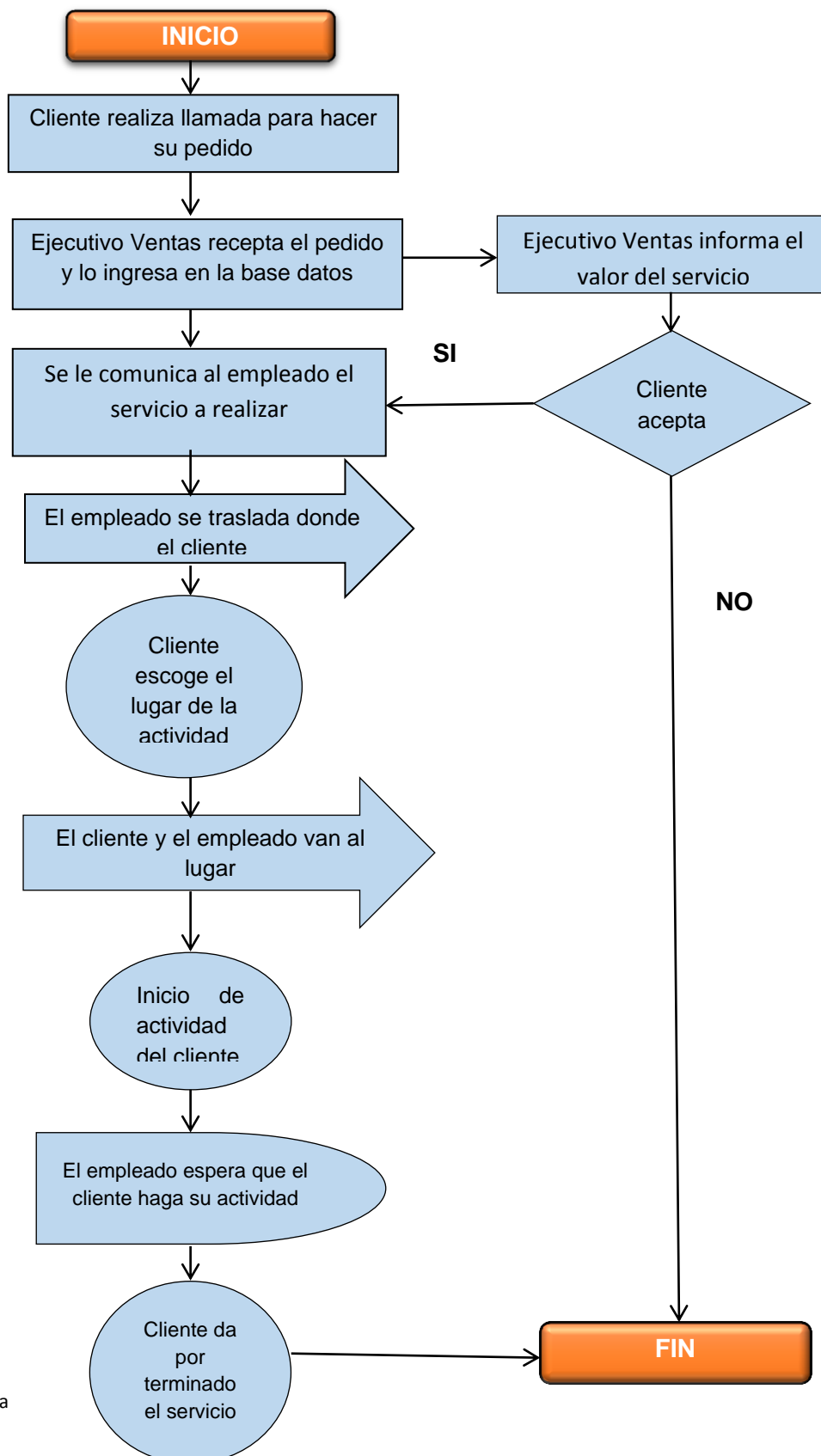
1.- El ejecutivo de ventas que se encuentra en la oficina realiza la recepción de la llamada por parte del cliente pidiendo el servicio.

- 2.- Procede a registrar los datos del cliente en la base de datos conjuntamente con el pedido, el ejecutivo le informa al usuario el costo del servicio y el tiempo que demorará en realizarse su pedido, para en lo posterior indicar al empleado a donde tiene que dirigirse.
- 3.- El empleado se dirige al lugar de donde el cliente necesita el servicio de acompañamiento.
- 4.- El empleado realiza el Servicio de Acompañamiento a donde el cliente le indica que quiere dirigirse, y le brinda atención y ayuda necesaria.
- 5.- Si se trata de **Acompañamiento a Actividades** el empleado le acompaña al centro o entidad respectiva, le brinda atención y ayuda necesaria que el cliente demande, si interferir en su autonomía y privacidad personal.
- 6.- Si se trata de **Acompañamiento Domiciliario** el empleado acude hasta la casa del cliente, realiza el Servicio por el tiempo acordado y establece una compañía mutua, satisfactoria, eficiente y eficaz, y de apoyo emocional.
- 7.- Una vez finalizado el servicio en cualquiera de los dos tipos, el empleado procede a hacerle firmar el registro interno de la empresa, y el pago lo hará como lo tenga acordado con la empresa.
- 8.- El empleado comunica la realización exitosa del servicio y finalmente el ejecutivo de ventas realiza una llamada telefónica al usuario el mismo que reafirmará el grado de satisfacción del servicio.

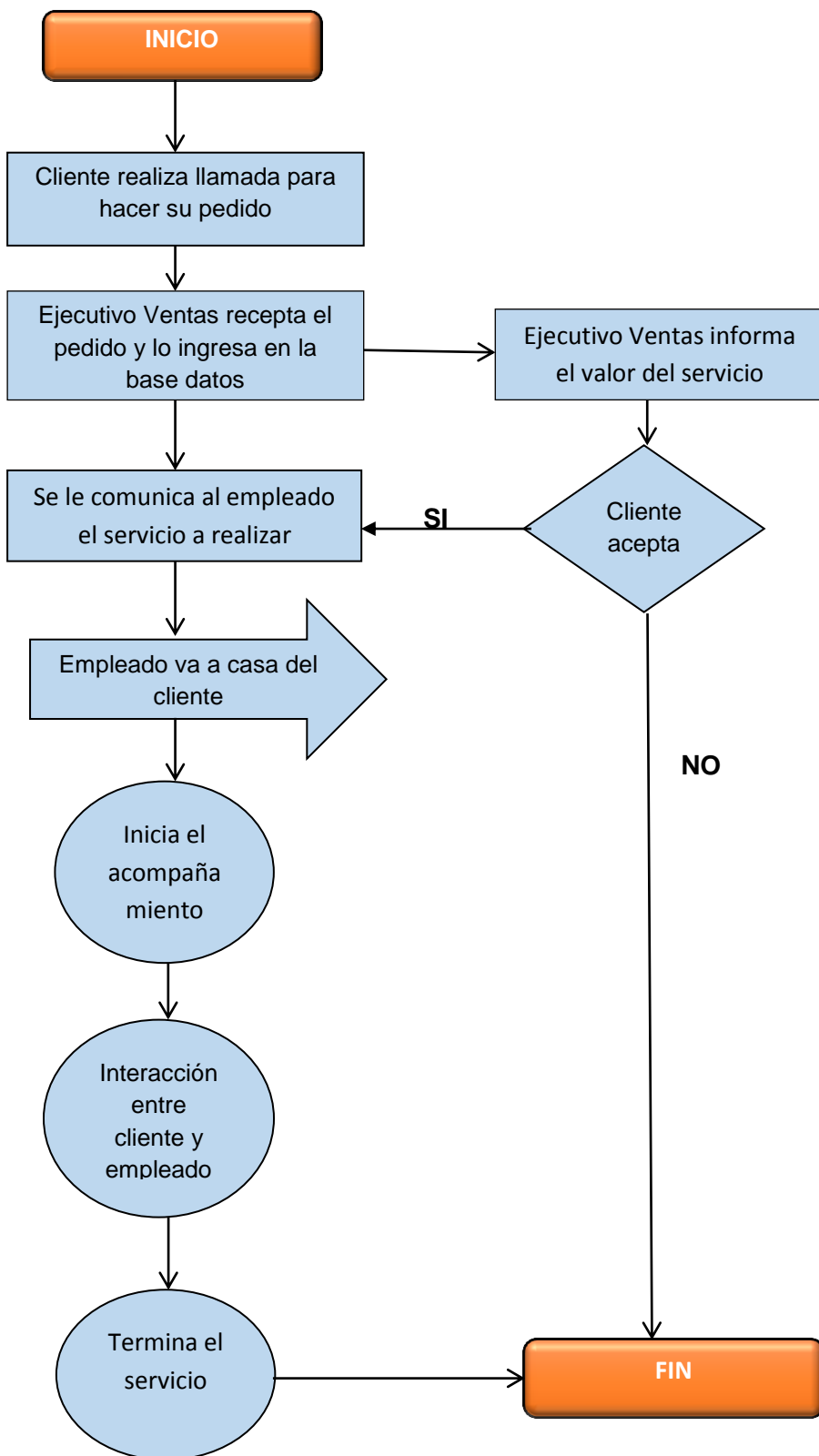
## DIAGRAMAS DEL PROCESO

Gráfico N° 32

### Diagrama del proceso de Servicio de Acompañamiento a Actividades



**Gráfico Nº 33**  
**Diagrama del proceso de Servicio de Acompañamiento Domiciliario**

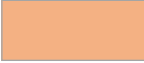


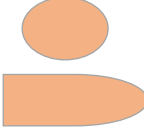


Elaboración: La Autora

## DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE SERVICIO

Cuadro Nº 37

## DIAGRAMA DE FLUJO DE ACOMPAÑAMIENTO A ACTIVIDADES





FASES	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	SIMBOLO
1	Cliente realiza la llamada para hacer su pedido, ejecutivo ventas recepta el pedido	2 min	Ejecutivo Ventas	
2	Se comunica al empleado el servicio a realizar	2 min	Ejecutivo Ventas	
3	El empleado se traslada al lugar del servicio	5min	Empleado	
4	El empleado realiza el servicio y espera a que el cliente realice su actividad.	111	Empleado	
	<b>TOTAL</b>	<b>120min</b>		

Fuente: Cuadro Nº 36

Elaboración: La Autora

Cuadro Nº 38

## DIAGRAMA DE FLUJO DE ACOMPAÑAMIENTO DOMICILIARIO

FASES	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	SIMBOLO
1	Cliente realiza la llamada para hacer su pedido, ejecutivo ventas recepta el pedido	2 min	Ejecutivo Ventas	
2	Se comunica al empleado el servicio a realizar	2 min	Ejecutivo Ventas	
3	El empleado se traslada al domicilio del cliente	5min	Empleado	
4	El empleado realiza el servicio	231	Empleado	
	<b>TOTAL</b>	<b>240min</b>		

Fuente: Cuadro Nº 36

Elaboración: La Autora

## **DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTA**

Hace referencia a la estructura física de la empresa **“MIS ADULTOS MAYORES”**, la misma que está distribuida en base a los requerimientos del tipo de servicio que se brinda; es así que por tratarse de un servicio que se realiza fuera de las instalaciones de la empresa, como es en el lugar que el cliente requiera realizar su actividad o en el domicilio del mismo, la oficina de atención al cliente y que también servirá para que los empleados registren su llegada y salida, y actividades de relación laboral, funcionará en un área de 42,75 metros cuadrados (4,5 metros de ancho por 9,5 metros de largo) la distribución física de las instalaciones se la realizó de modo que sea un ambiente acogedor y atractivo para mantener el contacto y atención al cliente, distribuida de la siguiente manera:

En la entrada se colocarán 4 sillas metálicas confortables y una mesa de centro para colocar revistas, prensa escrita y algún adorno decorativo, y en la esquina un basurero, esto en la parte derecha si nos colocamos de frente a las instalaciones; en la parte izquierda y en un esquina se colocará un dispensador de agua con sus respectivos vasos desechables para uso de los clientes y del personal.

En la parte intermedia se colocará el escritorio de la secretaria con sus respectivas sillas tanto para ella como para la persona en atención, computadora, teléfono y basurero y al lado lateral con una separación

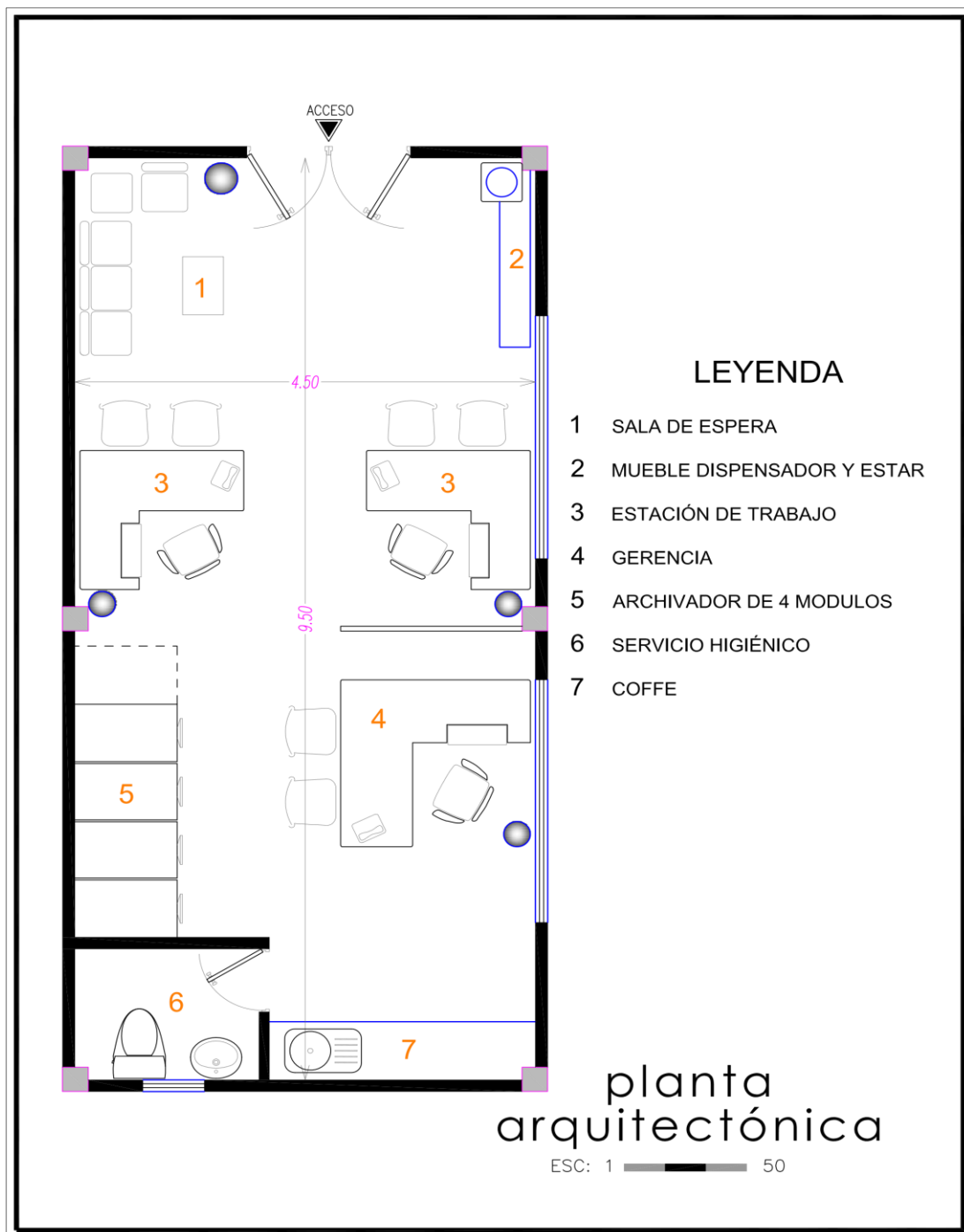


razonable un escritorio para el ejecutivo de ventas, silla para él y para el cliente en atención, computadora respectiva y basurero.

En la parte posterior estará ubicados los archivadores para guardar la documentación de la empresa con una separación razonable estará ubicado el escritorio de la gerente con su sillón y silla para el cliente en atención, teléfono, computadora, basurero. Al fondo se encuentra el baño con lavabo y espejo para el personal y clientes que lo requieran, y una pequeña área para el café del personal. Esta será la distribución de las instalaciones de la empresa para laborar, tratando de atender a la ciudadanía lojana en un ambiente adecuado y con un personal eficiente.

## DISTRIBUCIÓN DE LA OFICINA DE LA EMPRESA “MIS ADULTOS MAYORES”

Gráfico N° 34



## REQUERIMIENTOS HUMANOS Y MATERIALES

**HUMANOS:** La empresa “MIS ADULTOS MAYORES” en lo que respecta al componente humano para desarrollo de sus servicios de Acompañamiento para el Adulto Mayor, requerirá de **ocho empleados**, para que ejecuten la prestación del servicio en sí, los mismos que tendrán la capacidad, habilidad y facilidad para establecer relaciones interpersonales con los clientes. Además para el área administrativa se contará con la gerente; la secretaria - contadora y el ejecutivo de ventas.

**MATERIALES:** Con respecto al componente material la empresa requiere del mobiliario que se detalla a continuación, para adecuar estratégicamente la oficina y dar comodidad a todo el personal de la empresa, a los clientes y por supuesto lograr una buena imagen de empresa.

**Cuadro Nº 39**

RECURSOS MATERIALES		
RUBRO	CANTIDAD	USO
Escritorios Lineal	3	Personal Administrativo
Sillones Focus	3	Personal Administrativo
Sillas Unipersonal Graffity	7	Clientes
Archivador de 4 gabetas / dobles	1	Personal Administrativo
Mesas centro y auxiliar	2	Personal Administrativo
Computadoras Titanium CI3	3	Personal Administrativo
Impresora Epson Multi L210	1	Personal Administrativo
Teléfonos Panasonic	3	Personal Administrativo
Teléfono Celular	1	Personal Administrativo
Calculadora Casio	3	Personal Administrativo
Bandejas de Escritorio	3	Personal Administrativo
Perforadoras	3	Personal Administrativo
Grapadoras	3	Personal Administrativo
Basureros	4	Oficina
Cafetera Oster	1	Oficina
Dispensador de Agua	1	Oficina
Chalecos con Logotipo Empresa	16	Ejecutivos del Servicio

**Fuente:** Detalle de Activos

**Elaboración:** La Autora

## **ESTUDIO ADMINISTRATIVO**

**BASE LEGAL:** En lo que respecta a la organización social que tendrá la empresa en su fase de formación y ejecución se regirá a lo que ordena la Ley de Compañías, la misma que manifiesta en su **ART. 16.- La razón social o la denominación de cada compañía, que deberá ser claramente distinguida de la de cualquiera otra, constituye una propiedad suya y no puede ser adoptada por ninguna otra compañía;** y de la misma forma en el contrato social que es celebrado por los socios que formarán parte de la empresa.

**RAZÓN SOCIAL O DENOMINACIÓN:** La empresa de Servicios de Acompañamiento para el Adulto Mayor se denominará **“MIS ADULTOS MAYORES” Cía. Ltda.** La compañía se constituirá mediante Escritura Pública según la Superintendencia de Compañías, y para que comience a operar en el mercado estará inscrita en el Registro Mercantil.

**DOMICILIO:** La empresa **“MIS ADULTOS MAYORES” Cía. Ltda.** estará domiciliada en la ciudad de Loja, parroquia El Sagrario Barrio Central en las calles Olmedo entre Colón e Imbabura.

**OBJETO DE LA SOCIEDAD:** La empresa tiene como objeto social la prestación de Servicios de Acompañamiento para el Adulto Mayor en cuanto a la realización de Actividades Varias y de Acompañamiento Domiciliario.

**CAPITAL SOCIAL:** El capital de la empresa a constituirse es de **\$12.203.49** y cada socio aportará **\$4.067,83** dólares.

**TIEMPO DE DURACIÓN DE LA EMPRESA:** La duración de la empresa será de 5 años de vida útil, la cual iniciará sus operaciones una vez inscrita en el Registro Mercantil.

**NÚMERO DE SOCIOS:** Los socios que formaran parte de la compañía son tres (3).

## **MINUTA PARA LA CONSTITUCIÓN DE LA COMPAÑÍA**

### **ESCRITURA DE CONSTITUCIÓN**

**EMPRESA DE SERVICIOS DE ACOMPAÑAMIENTO PARA EL ADULTO MAYOR “MIS ADULTOS MAYORES” CIA. LTDA.**

#### **SEÑOR NOTARIO**

En el protocolo de escrituras públicas a su cargo, sírvase insertar una de constitución de Compañía de Responsabilidad Limitada, al tenor de las cláusulas siguientes:

**PRIMERA.- COMPARECIENTES.-** Comparecen a la celebración de este instrumento público los señores: Hover Eduardo Cevallos Pinzón con cédula número 1103428015, Sandra Edita Medina Ordóñez con cédula número 1102966031, y María Rebeca Medina Ordóñez con cédula 1103700306, todas ellas de nacionalidad ecuatoriana, mayores de edad y declaran su voluntad de constituir la compañía de Responsabilidad Limitada “**MIS ADULTOS MAYORES CÍA. LTDA.**” La misma que se registrará por las leyes

ecuatorianas; de manera especial, por la Ley de Compañías, sus reglamentos y los siguientes estatutos.

## **SEGUNDA.-ESTATUTOS DE LA COMPAÑÍA “MIS ADULTOS MAYORES”**

### **CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES**

**ARTICULO 1.- DENOMINACIÓN:** La compañía se denomina “**MIS ADULTOS MAYORES Cía. Ltda.**”

**ARTICULO 2.- OBJETO:** La compañía tiene como objeto social la prestación de Servicios de Acompañamiento para el Adulto Mayor en cuanto a la realización de Actividades Varias y de Acompañamiento Domiciliario.

**ARTICULO 3.- DOMICILIO:** El domicilio se fija en la ciudad de Loja, parroquia El Sagrario, Barrio Central, en las calles Olmedo entre Colón e Imbabura.

**ARTICULO 4.- PLAZO:** El plazo de duración del contrato social de la compañía es de 5 años, desde la fecha de inscripción en el Registro Mercantil, éste podrá ser ampliado o restringido si así lo resolviere la Junta General de Socios en la forma prevista en estos estatutos y en la Ley de Compañías.

### **CAPÍTULO II. CAPITAL SOCIAL**

**ARTÍCULO 5.- CAPITAL:** El capital social de la compañía es de \$ **12.203.49**

íntegramente suscrito y pagado en su totalidad en dinero en efectivo de la siguiente forma:

El socio Hover Eduardo Cevallos Pinzón \$4.067,83; la socia Sandra Edita Medina Ordóñez \$4.067,83 y la socia María Rebeca Medina Ordóñez \$4.067,83 sumando el total del capital social, dividido en participaciones de un dólar cada una, que estarán representadas por el certificado de aportación correspondiente de conformidad con la ley y estos estatutos.

**ARTICULO 6.- TRANSFERENCIA DE PARTICIPACIONES:** Las participaciones que tiene el socio de esta Compañía son transferibles por acto entre vivos y transmisibles por herencia, en el primer caso en beneficio de otro y otros socios de la Compañía o de terceros si obtuvieren el consentimiento unánime del capital social.

### **CAPÍTULO III. DE LOS ÓRGANOS DE LA SOCIEDAD Y ADMINISTRACIÓN**

**ARTICULO 7.-ÓRGANOS DE LA SOCIEDAD:** La compañía estará gobernada por la Junta General de Socios que es el máximo organismo.

**ARTICULO 8.-JUNTA GENERAL:** Estará integrada por los socios de la compañía, y son atribuciones de la Junta: a) Designar y remover cuando estime al Gerente de la compañía. b) Nombrar y establecer el Fiscalizador cuando lo considere necesario. c) Autorizar toda clase de actos y contratos que sobre pasen los límites fijados para el Gerente. d) Reformar este

contrato social, los estatutos, el aumento o disminución del capital social, cuando sea necesario previo el cumplimiento de los requisitos legales. e) Aprobar las cuentas y los balances que presenta el Gerente así como resolver el reparto de las utilidades.

**ARTICULO 9.-CONVOCATORIA:** La Junta General de Socios será convocada por el Gerente por lo menos con ocho días de anticipación a la fecha en la que deberá llevarse a cabo, mediante convocatoria por la prensa en uno de los periódicos de mayor circulación en el domicilio principal de la compañía o mediante comunicación escrita y suscrita por el Gerente de la compañía.

**ARTICULO 10.-SESIONES ORDINARIAS Y EXTRAORDINARIAS:** Las sesiones de la Junta General podrán ser ordinarias y extraordinarias, se reunirán en el domicilio principal de la compañía. Las Ordinarias se reunirán por menos una vez al año, dentro de los tres primeros meses del cierre del ejercicio económico. Las Extraordinarias serán en cualquier época en que fueren convocadas por el Gerente o Presidente.

**ARTICULO 11.-CONCURENCIA O REPRESENTACIÓN A LAS JUNTAS:** Los socios concurrirán a las Juntas Generales, ya sea personalmente o por medio de un representante, en cuyo caso la representación se conferirá por escrito o con carácter especial para cada junta, a no ser que el representante tenga un poder mediante escritura pública.



**ARTICULO 12.-REPRESENTACIÓN LEGAL:** La compañía estará representada legal, judicial y extrajudicialmente por su Gerente o Administradora, cargo designado en la accionista Sandra Edita Medina Ordóñez, durante el transcurso de vida útil de la Compañía, y tendrá las atribuciones y deberes, además de los previstos en la Ley de Compañías, los que internamente le correspondan en concordancia con sus funciones.

**ARTICULO 13.-FISCALIZACIÓN:** La Junta General designará anualmente un Fiscalizador que podrá ser socio o no con derecho ilimitado de inspección y vigilancia sobre todas las operaciones sociales, quien presentará un informe a la Junta General al finalizar cada ejercicio económico, analizando los estados financieros y económicos de la Compañía, en cumplimiento a los deberes establecidos en la ley.

#### **CAPÍTULO IV. DE LA DISOLUCIÓN Y LIQUIDACIÓN**

**ARTÍCULO 14.-DISOLUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE LA COMPAÑÍA:** Esta compañía se disolverá por las causas establecidas en la Ley y por el acuerdo unánime de los socios tomado en la Junta General, estando a lo dispuesto en la Ley de Compañías para lo relativo a su liquidación.

**ARTÍCULO 15.-DESIGNACIÓN DE FUNCIONES:** A los socios de la compañía se les asignó una función para que desempeñe durante el transcurso de vida útil de la compañía de acuerdo al siguiente detalle:

Presidente de la Empresa: Sr. Hover Eduardo Cevallos Pinzón

Gerente: Sra. Sandra Edita Medina Ordóñez.

Secretaria- Contadora: Srta. María Rebeca Medina Ordóñez.

**ARTICULO 16.-DISPOSICIONES GENERALES:** Los socios unánimemente autorizan al Dr. XXXXX profesional del Derecho con matrícula XXXXXX para que en su nombre conjuntamente con la Gerente realicen todas y cada una de las gestiones pertinentes a fin de la legalización y aprobación de la presente compañía. Hasta aquí la minuta queda elevada a escritura pública con todo el valor legal y los señores otorgantes aceptan en todas y cada una de sus partes, para la celebración de esta escritura se observaron los preceptos legales del caso y leída que les fue esta escritura de Constitución de Compañía de Responsabilidad Limitada, otorgada por los señores: Hover Eduardo Cevallos Pinzón; Sandra Edita Medina Ordóñez y María Rebeca Medina Ordoñez a favor de la compañía: "MIS ADULTOS MAYORES CIA. LTDA."

#### **DOCUMENTOS Y PERMISOS NECESARIOS DE FUNCIONAMIENTO**

La empresa para llevar a cabo sus servicios debe cumplir con los siguientes requisitos:

##### **1. REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES RUC.**

En el Servicio de Rentas Internas se procederá al registro como contribuyente a la vez que esta entidad, otorgará el número de contribuyente e inscribirá la actividad de la empresa, además se asumen derechos y

obligaciones tributarias, y otras como la supervisión de la Superintendencia de Compañías.

**Formulario:** RUC01-A y RUC01-B (debidamente firmados por el representante legal o apoderado)

**Identificación de Sociedad:**

-Original y copia, o copia certificada de la escritura pública de constitución o domiciliación inscrita en el Registro Mercantil.

-Original y copia de las hojas de datos generales otorgada por la Superintendencia de Compañías (Datos generales, Actos jurídicos y Accionistas)

**Identificación del representante legal:**

-Original y copia, o copia certificada del nombramiento del representante legal inscrito en el Registro Mercantil

-Original y copia a color de la cédula vigente y original del certificado de votación.

-Original y copia de la planilla de servicios básicos (agua, luz o teléfono).

**PATENTE MUNICIPAL**

Se debe adquirir en la municipalidad para lo cual se requiere los siguientes requisitos:

1. Registro único de contribuyentes (RUC) actualizado,
2. Fotocopia de cédula de identidad y certificado de votación.
3. Formulario de patente debidamente completado (ventanilla #12).
4. Copia de declaración del Impuesto a la Renta del año anterior.
5. Copia de la escritura de la Constitución de la empresa (solo para quienes inician actividades)

**Nota:** El cuarto requisito no es necesario, para quienes recién inician la actividad económica.

### **PERMISO DEL CUERPO DE BOMBEROS**

-Copia del pago que realiza en la ventanilla #2 de recaudaciones del Cuerpo de Bomberos.

-Copia del RUC actualizado.

-Comprar formulario "Solicitud de Inspección" en la ventanilla #2 de recaudaciones del Cuerpo de Bomberos.

-Extintor de 2 kilos de PQS. (Dependiendo del tipo de local)

-Certificado de Viabilidad, para negocios nuevos, otorgado por el Departamento de Regulación y Control Urbano del GAD Municipal.

-Adquirir adhesivo para colocar en el extintor.

## **ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA**

La estructura administrativa que tendrá la empresa “**MIS ADULTOS MAYORES**” es uno de los factores más significativos, en este caso se busca la eficiencia en las relaciones, operaciones y funciones que van existir dentro de la empresa, a través de un manejo sencillo pero eficaz, del talento humano, el mismo que estará integrado de la siguiente manera:

- **Junta General de Socios**
- **Gerente**
- **Asesor Jurídico**
- **Secretaria - Contadora**
- **Ejecutivos del Servicio**
- **Ejecutivo de Ventas**

## **NIVELES JERÁRQUICOS**

Los niveles jerárquicos bajo los cuales estará establecida la Empresa de Servicios de Acompañamiento para el Adulto Mayor y que permitirán lograr la máxima eficiencia y funcionamiento para la consecución de los objetivos marcados se detallan a continuación:

**NIVEL DIRECTIVO:** Formado por la Junta General de Socios, en este caso se constituirá por los dueños de la empresa, sus funciones principales son: el dictamen de políticas y reglamentos, crear y normar procedimientos que debe seguir la organización, decretar resoluciones y aprobar estatutos de la empresa.

**NIVEL EJECUTIVO:** Es el segundo nivel jerárquico de autoridad, representado por la Gerente de la empresa, es la responsable de hacer cumplir las políticas, normas, reglamentos y demás procedimientos que disponga el nivel directivo. Además planifica, organiza, coordina, dirige y controla las tareas administrativas de la empresa. La Gerente podrá delegar la autoridad que considere conveniente, más no la responsabilidad.

**NIVEL ASESOR:** La empresa contratará un Asesor Jurídico ocasional, para el asesoramiento en actividades que no son inherentes al accionar diario de la empresa, esta asesoría se la prestará a la Junta General de Socios y al Gerente en especial aunque también se la puede dar a cualquier nivel administrativo, no tiene autoridad de mando, sino autoridad funcional.

**NIVEL DE APOYO:** En este nivel está considerada la Secretaria-Contadora la cual ayudará a todos los niveles administrativos, en apoyo a las labores ejecutivas, asesoras y operacionales.

**NIVEL OPERATIVO:** Es el nivel responsable directo de las actividades del servicio en sí de la empresa, (el Acompañamiento de actividades y domiciliario), para que éste sea ejecutado es necesario contar con el trabajo de Señoritas y Señores. En este nivel también está el ejecutivo de ventas, que es el responsable de todo lo relacionado con la venta del servicio y la planificación de la atención a los clientes en la demanda del servicio.

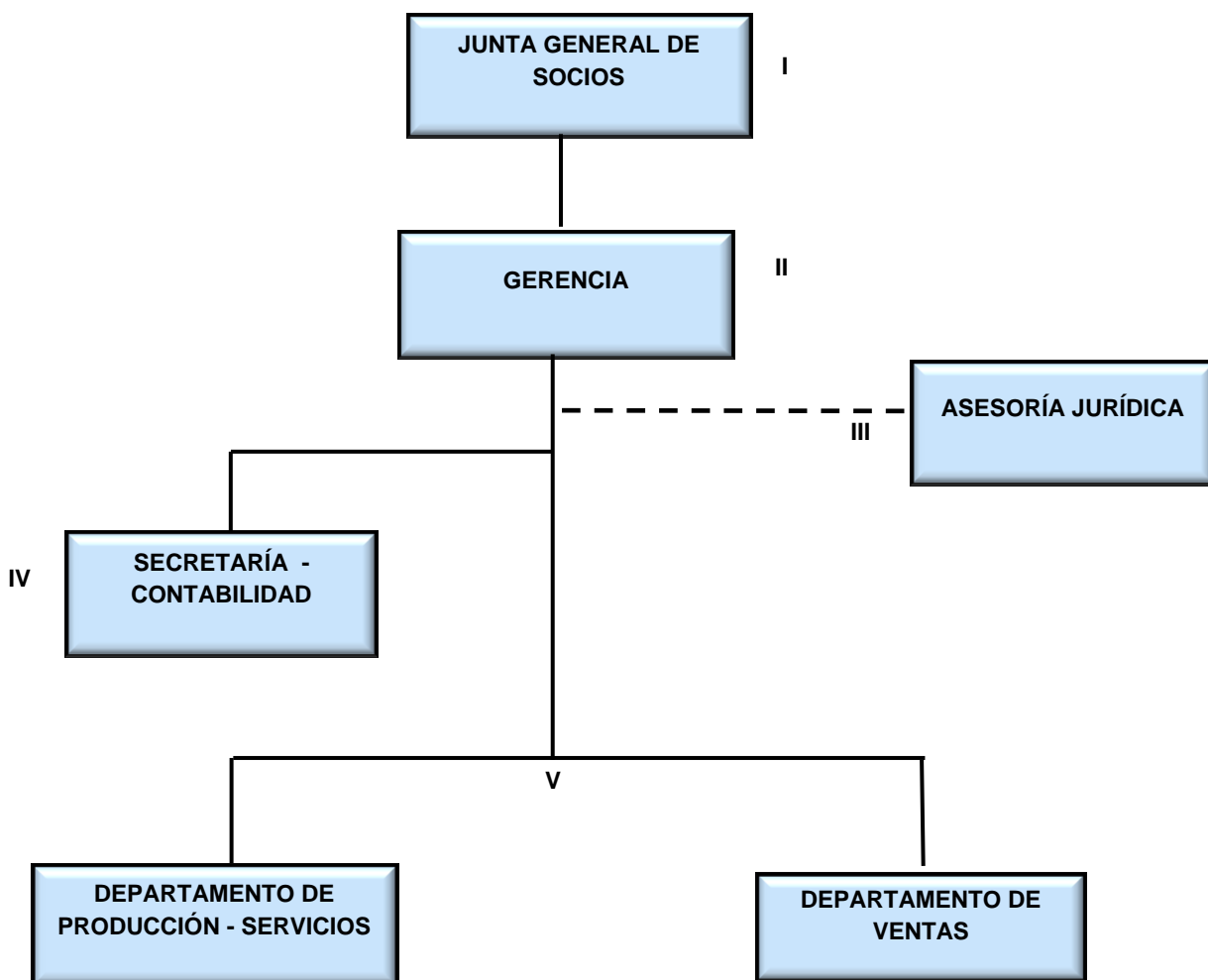
## **ORGANIGRAMAS**

Los organigramas de la empresa, constituyen una representación gráfica de la estructura organizativa, permitirán una visualización e información clara y

detallada en el cual se muestran los diferentes puestos de la organización, sus niveles jerárquicos, líneas de autoridad y responsabilidad.

## ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

Gráfico Nº 35

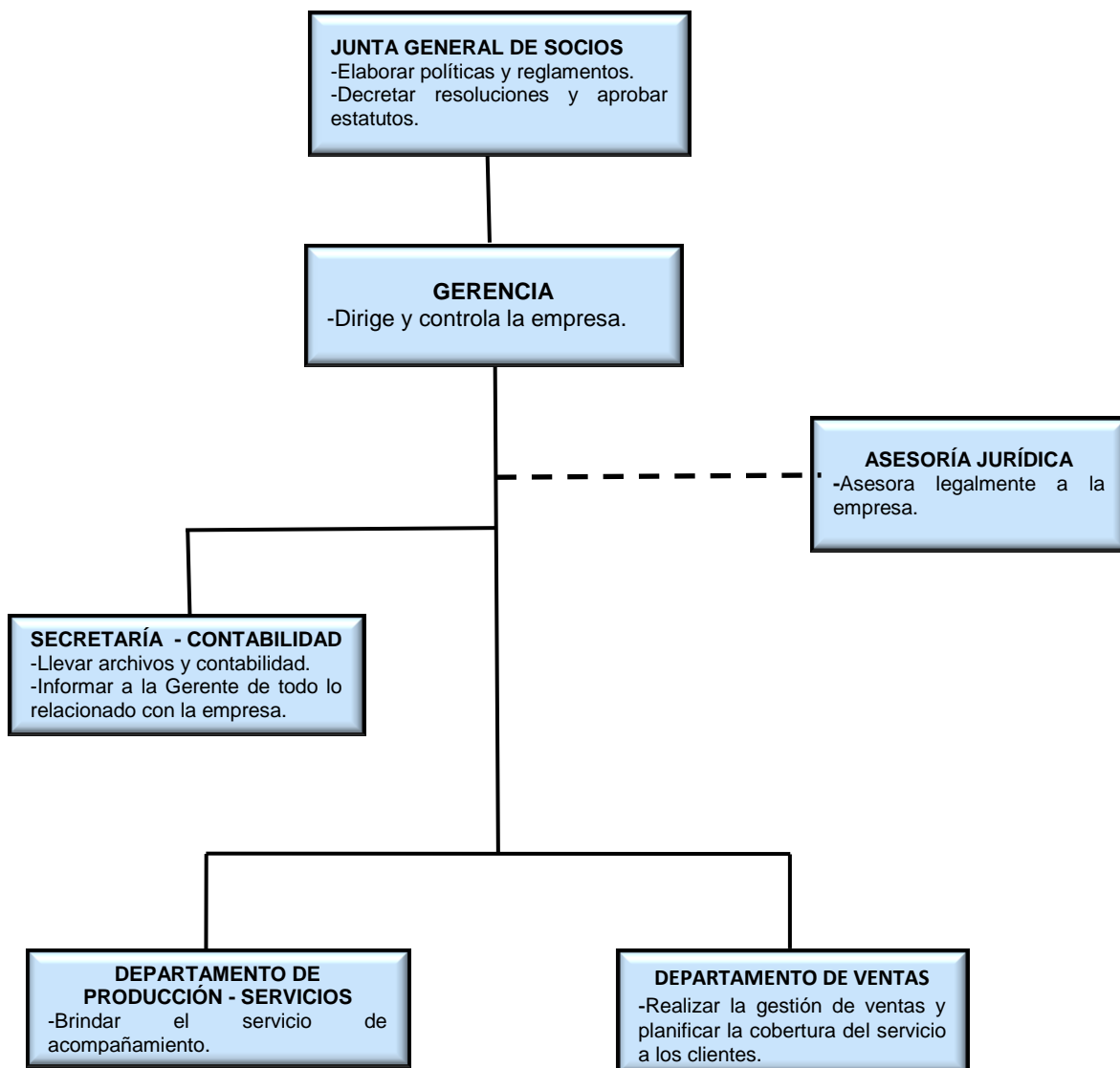


I	Nivel Legislativo
II	Nivel Ejecutivo
III	Nivel Asesor
IV	Nivel de Apoyo
V	Nivel Operativo

Elaboración: La Autora

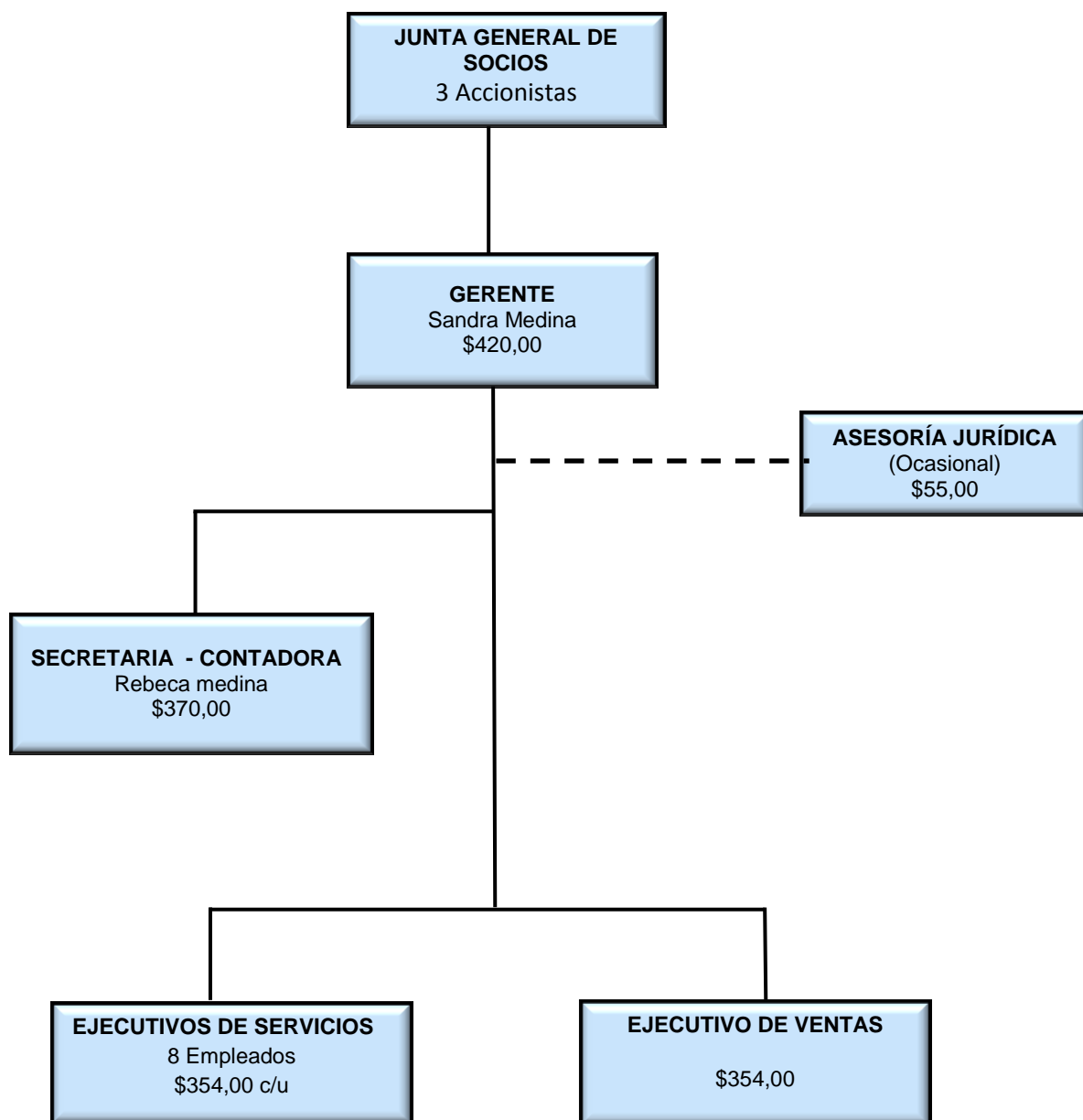
## ORGANIGRAMA FUNCIONAL

Gráfico N° 36



Elaboración: La Autora




**ORGANIGRAMA POSICIONAL****Gráfico Nº 37**

Elaboración: La Autora

## MANUAL DE FUNCIONES

El manual de funciones de la empresa se lo establece como un documento formal, que tiene como propósito principal identificar de manera detallada las relaciones, funciones, responsabilidades y requisitos del personal de la empresa, tomando en cuenta los puestos que existen dentro de la misma.


### MANUAL DE FUNCIONES DE LA JUNTA GENERAL DE SOCIOS Cuadro N° 40

	
<b>TÍTULO DEL PUESTO:</b> JUNTA GENERAL DE SOCIOS	<b>CODIGO:</b> 01
<b>Nº DE PERSONAS EN EL CARGO:</b> 3	<b>RELACIÓN DE JERARQUÍA:</b> NIVEL DIRECTIVO
<b>DEPENDENCIA:</b> NINGUNA	
<b>NATURALEZA DEL TRABAJO (FUNCIÓN BÁSICA)</b> Dirigir, normar y velar por los intereses y aspectos de mayor trascendencia de la empresa.	
<b>FUNCIONES ESPECÍFICAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Designar y remover cuando estime a la gerente de la empresa.</li> <li>➤ Nombrar y establecer el Fiscalizador cuando lo considere necesario.</li> <li>➤ Autorizar toda clase de actos y contratos que sobre pasen los límites fijados para el Gerente.</li> <li>➤ Reformar este contrato social, los estatutos, el aumento o disminución del capital social, cuando sea necesario previo el cumplimiento de los requisitos legales.</li> <li>➤ Aprobar las cuentas y balances que presente el Gerente.</li> <li>➤ Resolver acerca del reparto de utilidades.</li> <li>➤ Establecer políticas, reglamentos y normas para el funcionamiento de la empresa.</li> </ul>	
<b>CARACTERÍSTICAS DE CLASE:</b> Debe tener la calidad de Socio legalmente reconocido para poder legislar las políticas de la empresa.	
<b>REQUISITOS MINIMOS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ser accionista de la empresa.</li> </ul>	

Elaboración: La Autora

## MANUAL DE FUNCIONES DEL GERENTE


### Cuadro N° 41

	
<b>TÍTULO DEL PUESTO:</b> GERENTE	<b>CODIGO:</b> 02
<b>Nº DE CARGOS:</b> 1	<b>RELACIÓN DE JERARQUÍA:</b> NIVEL EJECUTIVO
<b>DEPENDENCIA:</b> JUNTA GENERAL DE SOCIOS	
<p><b>NATURALEZA DEL TRABAJO (FUNCIÓN BÁSICA)</b>            Planear, organizar, coordinar, controlar y evaluar las acciones relacionadas con los objetivos de la empresa.</p>	
<p><b>FUNCIONES ESPECÍFICAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Dar instrucciones sobre el desarrollo de cada uno de los cargos a todos los empleados de la empresa, coordinando y orientando los procesos, velando por el cumplimiento de los mismos.</li> <li>➤ Supervisar la labor del personal de la empresa.</li> <li>➤ Gestionar los recursos humanos, materiales y financieros para el logro de los objetivos de la empresa.</li> <li>➤ Proponer los controles necesarios y disciplinarios para una adecuada utilización del tiempo y los recursos para la consecución de un buen servicio de la empresa.</li> <li>➤ Representar judicial y extrajudicialmente a la empresa.</li> <li>➤ Presentar un informe administrativo y los balances mensuales a consideración de la Junta de socios.</li> <li>➤ Analizar y aceptar las renuncias o despidos de los empleados.</li> <li>➤ Velar porque los empleados de la empresa contribuyan a la consecución de los objetivos trazados</li> </ul>	
<p><b>CARACTERÍSTICAS DE CLASE:</b>            La Gerente debe tener capacidad de liderazgo para el logro de los objetivos institucionales, será la encargada de supervisar, coordinar y controlar las actividades de todo el personal de la empresa para concretar resultados en tiempo oportuno.</p>	
<p><b>REQUISITOS MINIMOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>EDUCACIÓN:</b> Ser profesional en Administración de Empresas o carreras afines.</li> <li>➤ <b>EXPERIENCIA:</b> 2 años en funciones similares.</li> </ul>	

**Elaboración:** La Autora

## MANUAL DE FUNCIONES DEL ASESOR JURÍDICO


### Cuadro Nº 42

	
<b>TÍTULO DEL PUESTO:</b> ASESOR JURÍDICO	<b>CODIGO:</b> 03
<b>Nº DE CARGOS:</b> 1	<b>RELACIÓN DE JERARQUÍA:</b> NIVEL ASESOR
<b>DEPENDENCIA:</b> GERENTE	
<p><b>NATURALEZA DEL TRABAJO (FUNCIÓN BÁSICA)</b>            Representar y defender legalmente a la empresa, asesorar y preparar soluciones en lo referente a problemas legales y/o jurídicos a fin de atender de forma óptima los requerimientos de ésta.</p>	
<p><b>FUNCIONES ESPECÍFICAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Realizar todos los trámites legales pertinentes de acuerdo a l caso que se esté tratando.</li> <li>➤ Atender y resolver las inquietudes y consultas sometidas a su consideración.</li> <li>➤ Asesorar a los directivos y funcionarios de la empresa sobre los asuntos de carácter jurídico.</li> <li>➤ Elabora, revisa y aprueba todo lo relacionado con los procesos que se encuentran en los juzgados.</li> <li>➤ Brinda asesoría en materia de contratos y asuntos laborales administrativos.</li> <li>➤ Soluciona problemas legales que se presenten en relación con la aplicación del reglamento interno de trabajo.</li> </ul>	
<p><b>CARACTERÍSTICAS DE CLASE:</b>            Requiere de buen criterio e iniciativa para asesorar y realizar los trámites legales pertinentes, a fin de solucionar los eventos legales que se presenten en la empresa.</p>	
<p><b>REQUISITOS MINIMOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>EDUCACIÓN:</b> Dr. En Derecho o Título en ciencias Jurídicas.</li> <li>➤ <b>EXPERIENCIA:</b> 3 años en funciones similares.</li> </ul>	

**Elaboración:** La Autora

## MANUAL DE FUNCIONES DE LA SECRETARIA – CONTADORA


### Cuadro Nº 43

	
<b>TÍTULO DEL PUESTO:</b> SECRETARIA-CONTADORA	<b>CODIGO:</b> 04
<b>Nº DE CARGOS:</b> 1	<b>RELACIÓN DE JERARQUÍA:</b> NIVEL DE APOYO
<b>DEPENDENCIA:</b> GERENTE	
<p><b>NATURALEZA DEL TRABAJO (FUNCIÓN BÁSICA)</b> Ejecutar actividades de apoyo a la oficina y gerencia y ejecutar las actividades relacionadas con el proceso financiero de la empresa.</p>	
<p><b>FUNCIONES ESPECÍFICAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Registrar los datos de los clientes.</li> <li>➤ Recibir, clasificar, registrar, y archivar la documentación de la oficina.</li> <li>➤ Mantener la existencia de útiles de oficina.</li> <li>➤ Atender e informar al público sobre el accionar de la empresa</li> <li>➤ Tomar nota de las respectivas reuniones de la Junta general de Socios.</li> <li>➤ Elaborar y controlar la contabilidad de la empresa.</li> <li>➤ Realizar el control, supervisión y pago de impuestos.</li> <li>➤ Elaborar roles de pagos del personal de la empresa.</li> <li>➤ Emitir facturas de los servicios proporcionados.</li> <li>➤ Presentar informe mensual de contabilidad a la Gerente de la empresa.</li> </ul>	
<p><b>CARACTERÍSTICAS DE CLASE:</b> Capacidad de análisis, expresión, redacción, síntesis de organización; habilidad en el manejo de programas de computación; facilidad para establecer relaciones interpersonales con el personal de la empresa y público en general; capacidad en el manejo de los procedimientos contables idóneos a aplicarse en la empresa.</p>	
<p><b>REQUISITOS MINIMOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>EDUCACIÓN:</b> Título profesional en Contabilidad y Auditoría o carreras afines.</li> <li>➤ <b>EXPERIENCIA:</b> 2 años en funciones similares.</li> </ul>	

**Elaboración:** La Autora

## MANUAL DE FUNCIONES DE LOS EJECUTIVOS DE SERVICIOS


### Cuadro Nº 44

	
<b>TÍTULO DEL PUESTO:</b> EJECUTIVOS DE SERVICIOS	<b>CODIGO:</b> 05
<b>Nº DE CARGOS:</b> 8	<b>RELACIÓN DE JERARQUÍA:</b> NIVEL OPERATIVO
<b>DEPENDENCIA:</b> GERENTE	
<b>NATURALEZA DEL TRABAJO (FUNCIÓN BÁSICA)</b>	
Ejecutar actividades del Servicio de Acompañamiento que brinda la empresa.	
<b>FUNCIONES ESPECÍFICAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Acompañar comedida y eficientemente a los clientes en las actividades que éste realice.</li> <li>➤ Brindar la compañía, plática y guía o asesoramiento que el adulto mayor requiera en la realización de sus actividades.</li> <li>➤ Informar de cualquier novedad o inquietud al gerente de la empresa acerca del adulto mayor.</li> <li>➤ Acudir de manera puntual al domicilio del cliente, para brindarle su acompañamiento.</li> <li>➤ Establecer un vínculo armonioso de buena compañía con el adulto mayor en su domicilio intentando compensar en algo la falta de compañía de sus familiares.</li> <li>➤ Brindar confianza y seguridad durante el acompañamiento al adulto mayor.</li> <li>➤ Organizarse de manera adecuada para concretar resultados en tiempo oportuno con sus clientes.</li> </ul>	
<b>CARACTERÍSTICAS DE CLASE:</b>	
<p>Capacidad, habilidad y facilidad para establecer relaciones interpersonales con los clientes.</p> <p>Don de gentes para entender los distintos caracteres.</p> <p>Cualidad de paciencia y comprensión, con cortesía, educación y tacto hacia el adulto mayor.</p> <p>Agilidad y buen criterio de organización.</p> <p>Mantener la dignidad, la ética y la moral en el desempeño de sus labores.</p> <p>Buen criterio para tomar decisiones en situación de emergencia.</p> <p>Tener buena conducta durante el periodo de trabajo.</p>	
<b>REQUISITOS MINIMOS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>EDUCACIÓN:</b> Ser estudiante universitario preferentemente de carreras de Ciencias sociales o afines.</li> <li>➤ <b>EXPERIENCIA:</b> 1 año en funciones similares.</li> </ul>	

**Elaboración:** La Autora

## MANUAL DE FUNCIONES DEL EJECUTIVO DE VENTAS

**Cuadro N° 45**

	
<b>TÍTULO DEL PUESTO:</b> EJECUTIVO DE VENTAS	<b>CODIGO:</b> 05
<b>Nº DE CARGOS:</b> 1	<b>RELACIÓN DE JERARQUÍA:</b> NIVEL OPERATIVO
<b>DEPENDENCIA:</b> GERENTE	
<b>NATURALEZA DEL TRABAJO (FUNCIÓN BÁSICA)</b>	
Realizar toda la gestión de ventas y desarrollar la planificación de cobertura asistiendo a todos los clientes asignados y visitar los clientes potenciales.	
<b>FUNCIONES ESPECÍFICAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Asesorar a los clientes en la venta del Servicio de la empresa.</li> <li>➤ Informar sobre las actividades promocionales a los clientes.</li> <li>➤ Planificar sobre la publicidad de venta del Servicio de la empresa.</li> <li>➤ Registrar y organizar los pedidos de los clientes, para su eventual cobertura por parte de los ejecutivos del servicio.</li> <li>➤ Organizar adecuadamente la ruta de servicios de los ejecutivos del servicio.</li> <li>➤ Atender cordialmente las sugerencias y/o reclamos por parte de los clientes.</li> <li>➤ Informar oportunamente al gerente sobre el funcionamiento de su área asignada.</li> </ul>	
<b>CARACTERÍSTICAS DE CLASE:</b>	
Capacidad, habilidad y facilidad para organizar a grupos de trabajo bajo su cargo. Buen criterio para toma de decisiones. Facilidad para establecer relaciones interpersonales. Facilidad de comunicación y exposición de cara al público.	
<b>REQUISITOS MINIMOS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>EDUCACIÓN:</b> Ser titulado en Administración de Empresas o carreras afines.</li> <li>➤ <b>EXPERIENCIA:</b> 1 año en funciones similares.</li> </ul>	

**Elaboración:** La Autora

## **ESTUDIO FINANCIERO**

Este estudio nos permite realizar el análisis de la viabilidad financiera del proyecto, tiene por objeto determinar cuál es el monto de los recursos económicos necesarios para la ejecución del proyecto, los costos totales de operación del proceso del servicio, y el monto de los ingresos que se aspira recibir en cada uno de los periodos de vida útil de la empresa. Consiste en ordenar y sistematizar la información de carácter monetario que proporcionaron las etapas anteriores.

## **INVERSIONES Y FINANCIAMIENTO**

Se detalla lo relacionado con el destino que se da al dinero al iniciar la actividad del proyecto y las fuentes de origen del dinero requerido.

## **INVERSIONES**

Las inversiones que serán necesarias para ejecución y funcionamiento de la empresa, están compuestas por todos los desembolsos de dinero necesarios con el propósito de obtener una ganancia futura y estos se agrupan en tres tipos: Activos Fijos, Activos Intangibles y Capital de Trabajo.

## **ACTIVOS FIJOS**

Los activos fijos o tangibles, son todos los bienes que adquirirá la empresa tales como equipos y mobiliarios, y se utilizarán a lo largo de la vida útil de la misma. A continuación se describen las inversiones en activos fijos:



## MUEBLES Y ENSERES

Los muebles y enseres que se necesitarán para poner en marcha el proyecto son: 3 escritorios: 1 para la Gerente; 1 para la Secretaria-Contadora y 1 para el ejecutivo de ventas; 3 sillones para el personal administrativo y empleados; 7 sillas de espera distribuidas una en frente de cada escritorio y las 4 formaran un pequeño hall de espera; 1 mesa pequeña de centro para el hall de espera para los clientes ; 1 archivador general de cuatro compartimentos dobles ubicado al final de la oficina; 4 basureros: 1 en el hall de espera y 1 ubicado cerca de cada escritorio; 1 dispensador de agua en material de cerámica adaptado a una mesa de madera apropiada; una cafetera el costo asciende a \$ 1.879,00 dólares.

**Cuadro Nº 46**

<b>MUEBLES Y ENSERES</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
Escritorio de trabajo Gerente Lineal	1	295,00	295,00
Escritorio de trabajo auxiliar	2	180,00	360,00
Sillones Focus	3	76,00	228,00
Sillas Graffity unipersonal	7	38,00	266,00
Archivador de 4 gavetas/dobles	1	415,00	415,00
Mesa centro de 60x60	1	60,00	60,00
Mesa auxiliar de 60x60x80	1	82,00	82,00
Dispensador sencillo de agua en cerámica	1	28,00	28,00
Basureros	4	10,00	40,00
Cafetera Oster	1	105,00	105,00
<b>TOTAL</b>			<b>1.879,00</b>

**Fuente:** Almacenes Office – Pika y Supermaxi

**Elaboración:** La Autora

## EQUIPOS DE OFICINA

En lo referente a equipo de oficina es el grupo de herramientas necesarias para la actividad administrativa y se cotizó en Gráficas Santiago, cuyos valores nos dan un costo total de \$ 404,00 dólares.

**Cuadro N° 47**

<b>EQUIPO DE OFICINA</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
Teléfono inalámbrico Panasonic	3	55,00	165,00
Calculadora Casio	2	6,00	12,00
Calculadora - Sumadora Casio	1	22,00	22,00
Grapadora	3	6,50	19,50
Perforadora	3	3,90	11,70
Dispensador de cinta	3	4,60	13,80
Teléfono móvil	1	100,00	100,00
Bandeja de escritorio	3	20,00	60,00
<b>TOTAL</b>			<b>404,00</b>

**Fuente:** Gráficas Santiago

**Elaboración:** La Autora

## EQUIPO DE CÓMPUTO

La empresa necesitará de 3 computadoras para el área administrativa distribuidas de la siguiente manera: 1 para la gerente; 1 para la secretaria-contadora y 1 para el ejecutivo de ventas y una impresora multiservicios (escáner-impresora-copiadora), el costo total es de \$ 2.043,85.

**Cuadro N° 48**

<b>EQUIPO DE CÓMPUTACIÓN</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
Equipo completo de computación Titanium C13	3	598,20	1794,60
Impresora EPSON Multi L210	1	249,25	249,25
<b>TOTAL</b>			<b>2.043,85</b>

**Fuente:** Master PC

**Elaboración:** La Autora

## IMPREVISTOS

Se ha tomado en consideración el 5% del total de los activos fijos, como valor de imprevistos para cubrir cualquier eventualidad que se presente el monto es de \$216,34 dólares.

## RESUMEN DE ACTIVOS FIJOS

La inversión en activos fijos que realizará la empresa “**MIS ADULTOS MAYORES**” suma un total de \$ 4.543,19 dólares.

**Cuadro Nº 49**

<b>INVERSIÓN EN ACTIVOS FIJOS</b>	
<b>DETALLE</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
Muebles y Enseres	1.879,00
Equipo de Oficina	404,00
Equipo de Computación	2.043,85
Imprevistos (5%)	216,34
<b>TOTAL</b>	<b>4.543,19</b>

Fuente: Cuadros Nº 46 al 48

Elaboración: La Autora

## ACTIVO DIFERIDO

La inversión en activos intangibles engloba los desembolsos en lo referente a permisos, organización y constitución previa del proyecto, derechos adquiridos, servicio de telefonía e internet y adecuaciones del local, que son necesarios para la puesta en marcha del proyecto. Constituye la base principal para tener los respectivos documentos abalizados para el

funcionamiento de la empresa “MIS ADULTOS MAYORES”. El monto de inversión es de \$1.587,60 y se detallan de la siguiente manera:

**PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO:** Para llevar a cabo el respectivo permiso de funcionamiento de la empresa tiene que realizar el Pago de Patente y el pago de Cuerpo de Bomberos lo que representa un gasto de \$144,80.

**GASTOS DE CONSTITUCIÓN:** Es un gasto que la empresa tiene que realizar para establecerse legalmente en el ámbito laboral y así poder operar en base a las normativas legales vigentes, correspondiente a la minuta y escritura de constitución de la empresa; y al registro respectivo en la Superintendencia de Compañías cuyo desembolso asciende a \$ 800,00.

**LÍNEA TELEFÓNICA E INTERNET:** Es el gasto necesario para poder atender la demanda de los servicios que la empresa ofertará a la localidad, cuyo costo es de \$ 67,20.

**ADECUACIONES DEL LOCAL:** Constituye uno de los ítems sobre el cual se verá reflejada la imagen empresarial, estos gastos se enmarcan en lo referente a pintura, instalaciones de redes de cables y adecuaciones necesarias, se ha considerado un gasto estimado \$ 500,00.

**IMPREVISTOS:** La empresa ha considerado dejar un porcentaje del 5% del total de los activos diferidos, para los gastos que puedan ocasionarse y no se conocen anticipadamente en esta parte pre-operativa, su monto es de \$75,60.

Cuadro Nº 50

INVERSIÓN EN ACTIVOS DIFERIDOS		
DETALLE	VALOR PARCIAL	VALOR TOTAL
<b>Permisos de Funcionamiento</b>		144,80
Pago de Bomberos	60,00	
Pago de Patente	84,80	
<b>Gastos de Constitución</b>		800,00
<b>Línea Telefónica e Internet</b>		67,20
<b>Adecuación del Local</b>		500,00
<b>Imprevistos (5%)</b>		75,60
<b>TOTAL</b>		<b>1.587,60</b>

Fuente: Cuerpo de Bomberos – Municipio de Loja – CNT - Notaría

Elaboración: La Autora

**AMORTIZACIÓN DE ACTIVOS DIFERIDOS:** Es la aplicación a gasto de un activo diferido en proporción a su valor y al tiempo estimado de vida. Para realizar el cálculo de amortización de los activos diferidos de la empresa “**MIS ADULTOS MAYORES**” dividimos el total del activo diferido para la vida útil de la empresa que en este caso es 5 años dándonos un total de \$ **317,52 dólares**. Como se detalla en el cuadro adjunto:

$$A = \frac{TAD}{Vida\ útil} = \frac{1.587,60}{5} = \$ 317,52$$

**A=** Amortización  
**TDA=** Total Activos Diferidos  
**VIDA ÚTIL=** N° de Años

Cuadro Nº 51

AMOTIZACIÓN ACTIVO DIFERIDO	
Nº AÑOS	VALOR AMORTIZACIÓN
1	317,52
2	317,52
3	317,52
4	317,52
5	317,52

Fuente: Cuadro Nº 50

Elaboración: La Autora

## ACTIVO CIRCULANTE

El capital de trabajo es una inversión necesaria para la administración del proyecto. La inversión mensual asciende a \$ 6.072,70 esta inversión se desglosa en los siguientes rubros:

### MANO DE OBRA DIRECTA

Es el valor en el cual se detallan las remuneraciones de los recursos humanos que forman parte directa del desarrollo del Servicio de Acompañamiento para el Adulto Mayor que brinda la empresa; lo constituyen los sueldos de los 8 empleados y está calculada en base a la tabla salarial del 2015, con sus últimas regulaciones de salario mínimo vital de \$354,00 dólares y demás disposiciones legales vigentes provenientes de información del Ministerio de Trabajo y Recursos Humanos, y del Código de Trabajo, la inversión anual es de \$ 43.776,96 dólares. A partir del 2º año se hará constar el monto por Fondos de Reserva. (Anexo 5.2).

**Cuadro Nº 52**

<b>MANO DE OBRA DIRECTA</b>	
<b>COMPONENTE</b>	<b>VALORES</b>
Remuneración Unificada	354,00
Décimo Tercera Remuneración	29,50
Décimo Cuarta Remuneración	29,50
Aporte Patronal 11,15% RU	39,47
Aporte al IECE 0,5%	1,77
Aporte al SECAP 0,5%	1,77
<b>SUBTOTAL</b>	<b>456,01</b>
Nº de Empleados	8
<b>TOTAL MENSUAL</b>	<b>3.648,08</b>
<b>TOTAL ANUAL</b>	<b>43.776,96</b>

**Fuente:** Ministerio de Relaciones Laborales (Sueldos Mínimos Sectoriales de 2015)

**Elaboración:** La Autora

## SUELDOS DE ADMINISTRACIÓN

Lo constituyen los gastos que se generan del manejo o gestión de la empresa, son los relacionados con las remuneraciones del personal administrativo comprendido por: la gerente, la secretaria-contadora y el ejecutivo de ventas dándonos un total anual de \$ 17.601,94 dólares. A partir del 2º año se hará constar los fondos de reserva (Anexo 5.4). Cabe señalar que el asesor jurídico es de servicio ocasional y como referencia de costo por cobrará un monto de \$55,00, no se hace constar debido a lo imprevisible de su labor, monto que se cubrirá cuando se presente el requerimiento.

**Cuadro Nº 53**

<b>SUELDOS DE ADMINISTRACIÓN</b>			
<b>COMPONENTE</b>	<b>GERENTE</b>	<b>SECRETARIA CONTADORA</b>	<b>EJECUTIVO DE VENTAS</b>
Remuneración	420,00	370,00	354,00
Décimo Tercera Remuneración	35,00	30,83	29,50
Décimo Cuarta Remuneración	29,50	29,5	29,50
Aporte Patronal 11,15% RU	46,83	41,26	39,47
Aporte al IECE 0,5%	2,10	1,85	1,77
Aporte al SECAP 0,5%	2,10	1,85	1,77
<b>SUBTOTAL</b>	<b>535,53</b>	<b>475,29</b>	<b>456,01</b>
Nº de Empleados	1	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>535,53</b>	<b>475,29</b>	<b>456,01</b>
<b>TOTAL MENSUAL</b>	<b>1.466,83</b>		
<b>TOTAL ANUAL</b>	<b>17.601,94</b>		

Fuente: Ministerio de Relaciones Laborales (Sueldos Mínimos Sectoriales de 2015)

Elaboración: La Autora

## GASTO ADMINISTRATIVO (ARRIENDO)

Para poder desarrollar la actividad de la empresa se requiere de un lugar físico al cual nuestros clientes se puedan dirigir para conocer sobre el servicio que se brinda, para ello es necesario ubicarnos en un espacio físico,

en este caso la empresa “MIS ADULTOS MAYORES” rentará una oficina por un valor total anual de \$2.160,00.

**Cuadro Nº 54**

<b>GASTO ADMINISTRATIVO (ARRIENDO)</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>VALOR MENSUAL</b>	<b>VALOR ANUAL</b>
Arriendo	Mes	180,00	2.160,00
<b>TOTAL</b>		<b>180,00</b>	<b>2.160,00</b>

Fuente: Zona Micro Localización

Elaboración: La Autora

### **GASTO GENERAL (UNIFORMES)**

Los empleados (ejecutivos de servicios) de la empresa, vestirán un chaleco con el Logo, lo que contribuirá a lograr una imagen identificativa de la empresa, se requieren 16 chalecos por año 2 para cada uno, los cuales suman un costo total de \$ 400,00.

**Cuadro Nº 55**

<b>GASTO GENERAL (UNIFORMES)</b>				
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>COSTO MENSUAL</b>	<b>COSTO ANUAL</b>
Chaleco con Logotipo	16 / 2 c/u	25,00	33,33	400,00
<b>TOTAL</b>			<b>33,33</b>	<b>400,00</b>

Fuente: Casa deportiva Macón Sport

Elaboración: La Autora

### **TRANSPORTE DEL PERSONAL**

Para realizar los servicios de acompañamiento es necesario cubrir el transporte de los empleados hacia el lugar que el cliente requiera (medio utilizado bus urbano), se ha calculado de la siguiente manera: como realizan 4 servicios diarios se les otorgará el transporte entre el primer servicio y el



segundo y luego entre el tercer y cuarto servicio; debido a que para llegar al primer servicio y salir del segundo servicio el empleado viene y va directo a su casa, igualmente sucede al inicio del tercer servicio y final del cuarto servicio, el costo anual asciende a \$ 1.267,20 dólares.

Cuadro Nº 56

TRANSPORTE EMPLEADOS				
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO MENSUAL	COSTO ANUAL
Transporte	2 veces diarias - c/u	0,30	105,60	1.267,20
<b>TOTAL</b>			<b>105,60</b>	<b>1.267,20</b>

Fuente: Encuestas

Elaboración: La Autora

### SERVICIOS BÁSICOS

Son gastos que son obligatorios para el óptimo funcionamiento de la empresa, aunque infieren indirectamente en el servicio en sí, pero son necesarios entre los cuales están: energía eléctrica; el servicio telefónico e internet; plan de claro para celular, aclarando que no se hace constar el servicio de agua potable debido a que en el coste del arriendo incluye este servicio. El costo anual es de \$ 814,80.

Cuadro Nº 57

SERVICIOS BÁSICOS					
DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR UNITARIO	CANTIDAD	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Energía Eléctrica	kw/h	0,14	85	11,90	142,80
Teléfono e Internet	2MB/min		1	31,00	372,00
Plan celular (Claro)	Minutos			25,00	300,00
<b>TOTAL</b>				<b>67,90</b>	<b>814,80</b>

Fuente: EERSSA – CNT - Claro

Elaboración: La Autora

## GASTOS DE PUBLICIDAD

La inversión en publicidad en los inicios de la empresa es fundamental pues permitirá acaparar la atención y adquisición del servicio que brinda la empresa "MIS ADULTOS MAYORES", la inversión anual es de \$2.631,36 para el primer año; a partir del 2º año con el posicionamiento de la empresa en el mercado se quitará la publicidad de la prensa escrita y los volantes, quedándonos para el segundo año un costo de publicidad de \$1.920,00.

**Cuadro Nº 58**

<b>GASTOS DE PUBLICIDAD 1º AÑO</b>				
<b>MEDIOS</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>COSTO MENSUAL</b>	<b>COSTO ANUAL</b>
Televisión /Ecotel TV	2 veces a la semana/noche		100,00	1.200,00
Radio / Súper Láser	2 veces al día /lunes a viernes		60,00	720,00
Prensa /Diario La Hora	2 veces al mes	24,64	49,28	591,36
Volantes	2000 unidades		10,00	120,00
<b>TOTAL</b>			<b>219,28</b>	<b>2.631,36</b>

**Fuente:** Ecotel TV – Radio Súper Laser – Diario La Hora – Imprenta.

**Elaboración:** La Autora

## GASTOS DE SUMINISTROS DE LIMPIEZA

Son los gastos en materiales necesarios para conseguir y mantener la oficina limpia y en condiciones salubres que permitan un ambiente agradable y acogedor para la atención a los usuarios y futuros clientes, el costo anual es de \$282,60 y son los que se detallan a continuación:

Cuadro Nº 59

GASTOS DE SUMINISTROS DE LIMPIEZA					
DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO MENSUAL	COSTO ANUAL
Escoba	Unidad	1	2,30	2,30	27,60
Fundas de basura	Paquete* 20	1	1,65	1,65	19,80
Trapeador	Unidad	1	2,60	2,60	31,20
Papel Higiénico	Paquete*12	2	3,45	6,90	82,80
Ambiental	Unidad	1	3,30	3,30	39,60
Detergente	Funda Mediana	1	2,50	2,50	30,00
Friegasuelos	Envase 2000ml	1	2,10	2,10	25,20
Jabón Líquido	Unidad	1	2,20	2,20	26,40
<b>TOTAL</b>				<b>23,55</b>	<b>282,60</b>

Fuente: Supermercados Galtor

Elaboración: La Autora

## GASTOS SUMINISTROS DE OFICINA

El gasto en lo referente a los suministros de oficina engloba la compra de los materiales básicos que utilizarán los empleados administrativos para realizar sus actividades de organizar, elaborar y presentar documentos, el costo anual es de \$467,40 detallado en el siguiente cuadro:

Cuadro Nº 60

GASTOS SUMINISTROS DE OFICINA					
DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO MENSUAL	COSTO ANUAL
Hojas de Bond	Resma	1	3,90	3,90	46,80
Carpetas Folder	Unidad	15	0,25	3,75	45,00
Carpetas Archivadoras	Unidad	1	2,50	2,50	30,00
Esferos	Caja*12	1	3,60	3,60	43,20
Tinta Impresora	Cartucho	1	6,00	6,00	72,00
Clips	Caja	2	0,35	0,70	8,40
Grapas	Caja	1	0,75	0,75	9,00
Borradores	Unidad	6	0,20	1,20	14,40
Factureros	Libretín (100)	1	12,00	12,00	144,00
Libretín notas de venta	Unidad	1	0,80	0,80	9,60
Lápiz	Caja*6	1	1,20	1,20	14,40
Correctores	Unidad	1	0,55	0,55	6,60
Sobres Manila	Unidad	10	0,15	1,50	18,00
Sacapuntas	Unidad	2	0,25	0,50	6,00
<b>TOTAL</b>				<b>38,95</b>	<b>467,40</b>

Fuente: Gráficas Santiago

Elaboración: La Autora

**IMPREVISTOS:** La empresa ha considerado dejar un porcentaje del 5% del total del activo circulante, para los gastos que se ocasionen y no se pueden predecir anticipadamente, su monto es de \$ 289,18.

### RESUMEN DEL ACTIVO CIRCULANTE

La inversión en activos circulante que realizará la empresa “**MIS ADULTOS MAYORES**” mensualmente es de \$ 6.072,70 dólares.

**Cuadro Nº 61**

<b>INVERSIÓN EN ACTIVO CIRCULANTE</b>		
<b>DETALLE</b>	<b>VALOR MENSUAL</b>	<b>VALOR ANUAL</b>
Mano de Obra Directa	3.648,08	43.776,96
Sueldos de Administración	1.466,83	17.601,94
Gasto Administrativo (Arriendo)	180,00	2.160,00
Gasto General (Uniforme)	33,33	400,00
Transporte del Personal	105,60	1.267,20
Servicios Básicos	67,90	814,80
Gastos de Publicidad	219,28	2631,36
Gastos de Suministros de Limpieza	23,55	282,60
Gastos de Suministros de Oficina	38,95	467,40
Imprevistos (5%)	289,18	3470,16
<b>TOTAL</b>	<b>6.072,70</b>	<b>72.872,42</b>

Fuente: Cuadros Nº 52 al 60

Elaboración: La Autora

### RESUMEN TOTAL DE LA INVERSIÓN

Engloba el capital necesario para la operación y puesta en marcha de la empresa “**MIS ADULTOS MAYORES**” en donde se establece una inversión total de **\$12.203,49** cómo se detalla en el cuadro adjunto:

Cuadro N° 62

<b>INVERSIÓN</b>		
<b>RUBROS</b>	<b>VALOR</b>	<b>%</b>
<b>ACTIVOS FIJOS</b>		
Muebles y Enseres	1.879,00	
Equipo de Oficina	404,00	
Equipo de Computación	2.043,85	
Imprevistos (5%)	216,34	
<b>TOTAL ACTIVOS FIJOS</b>	<b>4.543,19</b>	<b>37,23%</b>
<b>ACTIVOS DIFERIDOS</b>		
Permisos de Funcionamiento	144,80	
Gastos de Constitución	800,00	
Línea Telefónica e Internet	67,20	
Adecuación del Local	500,00	
Imprevistos (5%)	75,60	
<b>TOTAL DE ACTIVOS DIFERIDOS</b>	<b>1.587,60</b>	<b>13,01%</b>
<b>ACTIVO CIRCULANTE</b>		
Mano de Obra Directa	3.648,08	
Sueldos de Administración	1.466,83	
Gasto Administrativo (Arriendo)	180,00	
Gasto General (Uniforme)	33,33	
Transporte de Empleados	105,60	
Servicios Básicos	67,90	
Gastos de Publicidad	219,28	
Gastos de Suministros de Limpieza	23,55	
Suministros de Oficina	38,95	
Imprevistos (5%)	289,18	
<b>TOTAL DE ACTIVO CIRCULANTE</b>	<b>6.072,70</b>	<b>49,76%</b>
<b>TOTAL DE LA INVERSIÓN</b>	<b>12.203,49</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuadros N° 49 – 50 y 61

Elaboración: La Autora

## DEPRECIACIÓN DE ACTIVOS FIJOS

La depreciación es el mecanismo mediante el cual se reconoce el desgaste que sufre un bien por el uso que se haga de él, en el cuadro adjunto tenemos el resumen de las depreciaciones de este proyecto:

Cuadro Nº 63

RESUMEN DE DEPRECIACIONES						
DENOMINACIÓN DE ACTIVOS	VALOR EN LIBROS	VALOR RESIDUAL	VIDA ÚTIL	PORCENTAJE DE DEPRECIACIÓN	DEPRECIACIÓN ANUAL	VALOR RESCATE
Muebles y enseres	1.879,00	187,90	10	10%	169,11	1033,45
Equipo de Oficina	404,00	40,40	10	10%	36,36	222,20
Equipo de Computación	2.043,85	681,22	3	33,33%	454,21	681,22
<b>SUBTOTAL</b>	<b>4.326,85</b>				<b>659,68</b>	<b>1.936,87</b>
Reinversión en Equipo de Computación	2.043,85	681,22	3	33,33%	454,21	1.135,43
<b>TOTAL</b>						<b>3.072,30</b>

Fuente: Anexos 4.1 – 4.2 y 4.3

Elaboración: La Autora

## FINANCIAMIENTO

La inversión del proyecto es de **\$12.203,49** dólares correspondientes a inversiones fijas, diferidas y circulantes para tener este monto se hará uso de las fuentes internas.

**FUENTES INTERNAS:** El 100% de la inversión necesaria, será financiado por las aportaciones de los socios.

Cuadro Nº 64

FINANCIAMIENTO		
FUENTE	VALOR	PORCENTAJE
Fuente Interna	\$12.203,49	100%
<b>TOTAL</b>	<b>\$12.203,49</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuadro Nº 62

Elaboración: La Autora

## **PRESUPUESTO DE COSTOS**

La empresa al brindar sus servicios incurre en diferentes costos, de ahí que es necesario conocer el presupuesto de costos para la vida útil del proyecto, esta información nos servirá para elaborar los estados financieros que permiten realizar la evaluación financiera y es el punto en donde se determina la factibilidad o no de un proyecto. El presupuesto de costos comprende los Costos de Producción (**Servicio**) y los Costos de Operación de la empresa “**MIS ADULTOS MAYORES**” siendo para el primer año un costo total de **\$70.379,46** y para los años siguientes se proyectó con el porcentaje de la tasa de inflación del 3.67%, datos tomados del INEC obteniendo para el quinto año del proyecto un presupuesto de costos de **\$85.827,43** dólares, como se detalla en el siguiente cuadro:

Cuadro Nº 65

<b>PRESUPUESTO DE COSTOS PROYECTADO</b>					
<b>RUBRO</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
<b>COSTO DEL SERVICIO</b>					
Mano de Obra Directa	43.776,96	48.523,59	50.517,91	52.594,19	54.755,82
Gasto General (Uniforme)	400,00	414,68	429,90	445,68	462,03
Transporte de Mano de Obra Directa	1.267,20	1.267,20	1.267,20	1.267,20	1.267,20
<b>TOTAL COSTOS DEL SERVICIO</b>	<b>45.444,16</b>	<b>48.407,23</b>	<b>52.215,01</b>	<b>54.307,07</b>	<b>56.485,05</b>
<b>COSTOS DE OPERACIÓN</b>					
<b>Gastos de Administración</b>					
Sueldos de Administración	17.601,94	19.516,00	20.318,11	21.153,18	22.022,58
Gasto Administrativo (Arriendo)	2.160,00	2.239,27	2.321,45	2.406,65	2.494,97
Energía Eléctrica	142,80	142,80	142,80	142,80	142,80
Teléfono e Internet	372,00	375,72	379,48	383,27	387,10
Plan Claro	300,00	303,00	306,03	309,09	312,18
Suministros de Limpieza	282,60	292,97	303,72	314,87	326,43
Suministros de Oficina	467,40	484,55	502,33	520,77	539,88
Depreciación de Muebles y Enseres	169,11	169,11	169,11	169,11	169,11
Depreciación de Equipo de Oficina	36,36	36,36	36,36	36,36	36,36
Depreciación de Equipo de Computación	454,21	454,21	454,21	454,21	454,21
Amortización Activo Diferido	317,52	317,52	317,52	317,52	317,52
<b>Gastos de Ventas</b>					
Publicidad	2.631,36	1.920,00	1.990,46	2.063,51	2.139,24
<b>TOTAL COSTOS DE OPERACIÓN</b>	<b>24.935,30</b>	<b>26.251,51</b>	<b>27.241,58</b>	<b>28.271,34</b>	<b>29.342,38</b>
<b>COSTO TOTAL DE PRODUCCIÓN</b>	<b>70.379,46</b>	<b>74.658,74</b>	<b>79.456,59</b>	<b>82.578,41</b>	<b>85.827,43</b>

Fuente: Anexos 5.1 al 5.13

Elaboración: La Autora



## CÁLCULO DEL COSTO UNITARIO DEL SERVICIO

Para calcular los costos unitarios del servicio, se divide el costo total para el número de servicios realizados anualmente, que fueron establecidos en la capacidad utilizada, para cada año de vida útil del proyecto.

**Cuadro Nº 66**

<b>COSTO UNITARIO DEL SERVICIO</b>			
<b>Nº DE AÑO</b>	<b>COSTOS TOTALES</b>	<b>NÚMERO DE VECES DEL SERVICIO</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>
1	70.379,46	7.904	8,90
2	74.658,74	8.320	8,97
3	79.456,59	8.320	9,55
4	82.578,41	8.320	9,93
5	85.827,43	8.320	10,32

Fuente: Cuadro Nº 34 y 65

Elaboración: La Autora

## PRESUPUESTO DE INGRESOS

Representa la estimación de los ingresos durante la vida útil del proyecto, al realizar la estructura de ingresos se puede determinar la viabilidad de sus operaciones. La empresa "MIS ADULTOS MAYORES" en su primer año tendrá un margen de utilidad del 15% alcanzando un precio de venta de \$10,00 dólares, cabe señalar que será un precio muy ajustado con la finalidad de que el servicio que brinda la empresa tenga la acogida necesaria; este acorde con la valoración manifestada por los encuestados y conseguir que la empresa se poseione en el mercado, consiguiendo un ingreso anual de **\$79.040,00**; a partir del segundo año el margen de utilidad será del 25% y para los años siguientes se incrementará en un **5%** anual, como se indica en el cuadro adjunto:

Cuadro Nº 67

PROYECCIÓN DEL PRECIO DEL SERVICIO					
RUBRO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Costo Total de Producción	70.379,46	74.658,74	79.456,59	82.578,41	85.827,43
Número de servicios	7.904	8.320	8.320	8.320	8.320
Costo Unitario	8,90	8,97	9,55	9,93	10,32
Margen de Utilidad	15%	25%	30%	35%	40%
PVP	10,24	11,22	12,42	13,40	14,44
INGRESOS TOTALES					
PVP AJUSTADO	10,00	11,00	12,50	13,50	14,50
Número de Servicios	7.904	8.320	8.320	8.320	8.320
<b>INGRESO ANUAL</b>	<b>79.040,00</b>	<b>91.520,00</b>	<b>104.000,00</b>	<b>112.320,00</b>	<b>120.640,00</b>

Fuente: Cuadro Nº 34 y 66

Elaboración: La Autora

## DETERMINACIÓN DE COSTOS

Se basa en la evaluación de venta del servicio a ofertar versus los costes asociados a las operaciones desglosados en costos fijos y costos variables,

## PUNTO DE EQUILIBRIO

La determinación del **punto de equilibrio** es uno de los elementos centrales dentro de la empresa pues nos permite determinar el nivel de ventas necesario para cubrir los costos totales o, en otras palabras, **el nivel de ingresos que cubre los costos fijos y los costos variables**, por lo que la empresa ni gana ni pierde.

Para llevar a cabo los respectivos cálculos del punto de equilibrio para los años 1, 3 y 5 de vida útil del proyecto, he considerado dos fórmulas matemáticas indispensables como son en función de su capacidad instalada

y en función de las ventas generadas, por consiguiente es necesario clasificar los costos fijos y variables para la elaboración de su respectiva gráfica.

## CÁLCULO DEL PUNTO DE EQUILIBRIO

### PRIMER AÑO

**Cuadro Nº 68**

<b>COSTOS FIJOS Y VARIABLES PARA EL PRIMER AÑO DE VIDA ÚTIL</b>			
<b>RUBRO</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>COSTOS FIJOS</b>	<b>COSTOS VARIABLES</b>
<b>COSTO DEL SERVICIO</b>			
Mano de Obra Directa	43.776,96		43.776,96
Gasto General (Uniformes)	400,00		400,00
Transporte del Personal	1.267,20		1.267,20
<b>TOTAL COSTOS DEL SERVICIO</b>	<b>45.444,16</b>		<b>45.444,16</b>
<b>COSTOS DE OPERACIÓN</b>			
<b>Gastos de Administración</b>			
Sueldos de Administración	17.601,94	17.601,94	
Arriendo	2.160,00	2.160,00	
Energía Eléctrica	142,80	142,80	
Teléfono e Internet	372,00	372,00	
Plan Claro	300,00	300,00	
Suministros de Limpieza	282,60	282,60	
Suministros de Oficina	467,40	467,40	
Depreciación de Muebles y Enseres	169,11	169,11	
Depreciación de Equipo de Oficina	36,36	36,36	
Depreciación de Equipo de Computación	454,21	454,21	
Amortización Activo Diferido	317,52	317,52	
<b>Gastos de Ventas</b>			
Publicidad	2.631,36	2.631,36	
<b>TOTAL COSTOS DE OPERACIÓN</b>	<b>24.935,30</b>	<b>24.935,30</b>	
<b>COSTO TOTAL DE PRODUCCIÓN</b>	<b>70.379,46</b>	<b>24.935,30</b>	<b>45.444,16</b>

Fuente: Cuadro Nº 65

Elaboración: La Autora

**Datos:**

**Costos Fijos:** 24.935,30

**Costos Variables:** 45.444,16

**Ventas Totales:** 79.040,00

**Costos Totales:** 70.379,46

**a) En función de la Capacidad Instalada**

$$PE = \frac{\text{Costos Fijos}}{\text{Ventas Totales} - \text{Costos Variables}} \times 100$$

$$PE = \frac{24.935,30}{79.040,00 - 45.444,16} \times 100$$

$$PE = \frac{24.935,30}{33.595,84} \times 100$$

$$PE = 74,22\%$$

**b) En función de las Ventas**

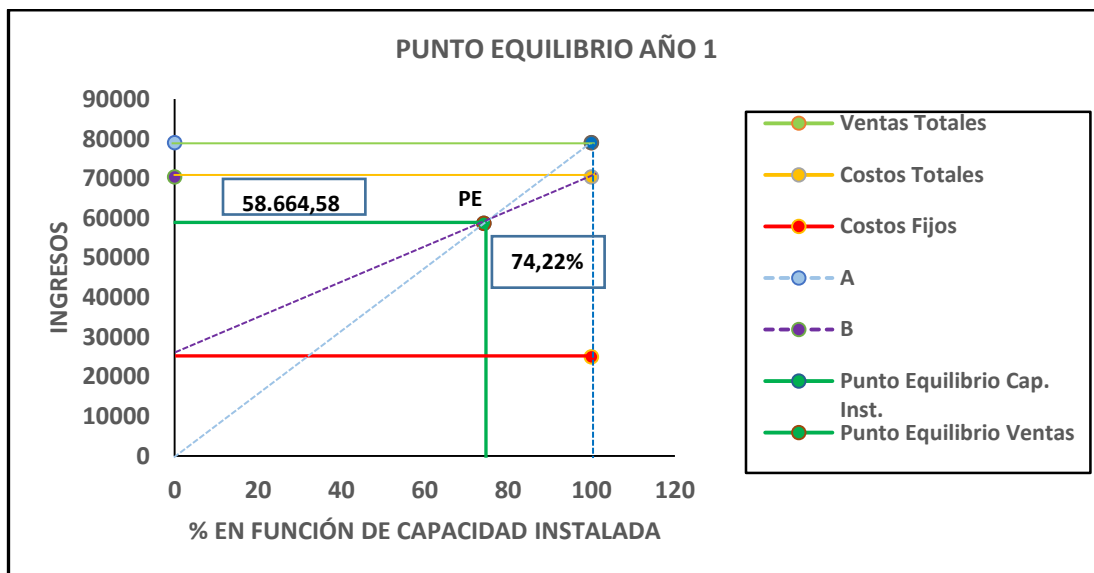
$$PE = \frac{\text{Costos Fijos}}{1 - \frac{\text{Costos Variables}}{\text{Ventas Totales}}}$$

$$PE = \frac{24.935,30}{1 - \frac{45.444,16}{79.040,00}}$$

$$PE = \frac{24.935,30}{0,425048583}$$

$$PE = 58.664,58$$

Gráfico Nº 38



**Interpretación:** El punto de equilibrio del año 1, nos muestra que la empresa “**MIS ADULTOS MAYORES**” debe vender \$58.664.58 dólares lo que representa un 74,22% de su capacidad instalada, para no tener ni pérdidas ni ganancias.

**TERCER AÑO****Cuadro N° 69**

<b>COSTOS FIJOS Y VARIABLES PARA EL TERCER AÑO DE VIDA ÚTIL</b>			
<b>RUBRO</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>COSTOS FIJOS</b>	<b>COSTOS VARIABLES</b>
<b>COSTO DEL SERVICIO</b>			
Mano de Obra Directa	50.517,91		50.517,91
Gasto General (Uniformes)	429,9		429,9
Transporte del Personal	1.267,20		1.267,20
<b>TOTAL COSTOS DEL SERVICIO</b>	<b>52.215,01</b>		<b>52.215,01</b>
<b>COSTOS DE OPERACIÓN</b>			
<b>Gastos de Administración</b>			
Sueldos de Administración	20.318,11	20.318,11	
Arriendo	2.321,45	2.321,45	
Energía Eléctrica	142,80	142,80	
Teléfono e Internet	379,48	379,48	
Plan Claro	306,03	306,03	
Suministros de Limpieza	303,72	303,72	
Suministros de Oficina	502,33	502,33	
Depreciación de Muebles y Enseres	169,11	169,11	
Depreciación de Equipo de Oficina	36,36	36,36	
Depreciación de Equipo de Computación	454,21	454,21	
Amortización Activo Diferido	317,52	317,52	
<b>Gastos de Ventas</b>			
Publicidad	1.990,46	1.990,46	
<b>TOTAL COSTOS DE OPERACIÓN</b>	<b>27.241,58</b>	<b>27.241,58</b>	
<b><u>COSTO TOTAL DE PRODUCCIÓN</u></b>	<b>79.456,59</b>	<b>27.241,58</b>	<b>52.215,01</b>

Fuente: Cuadro N° 65

Elaboración: La Autora

**Datos:**

**Costos Fijos:** 27.241,58

**Costos Variables:** 52.215,01

**Ventas Totales:** 104.000,00

**Costos Totales:** 79.456,59

**a) En función de la Capacidad Instalada**

$$PE = \frac{\text{Costos Fijos}}{\text{Ventas Totales} - \text{Costos Variables}} \times 100$$

$$PE = \frac{27.241,58}{104.000,00 - 52.215,01} \times 100$$

$$PE = \frac{27.241,58}{51.784,99} \times 100$$

$$PE = 52,60\%$$

**b) En función de las Ventas**

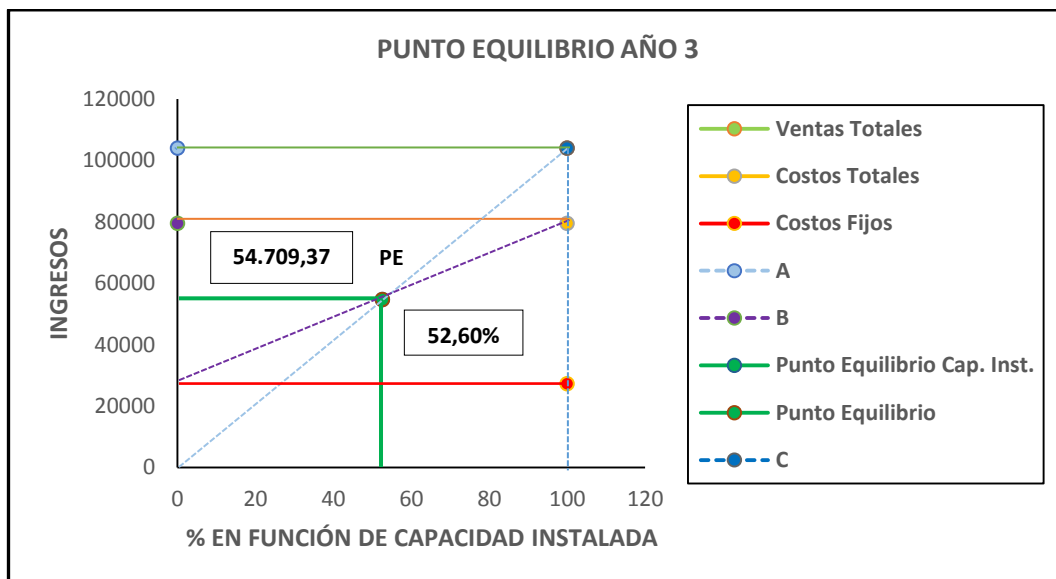
$$PE = \frac{\text{Costos Fijos}}{1 - \frac{\text{Costos Variables}}{\text{Ventas Totales}}}$$

$$PE = \frac{27.241,58}{1 - \frac{52.215,01}{104.000,00}}$$

$$PE = \frac{27.241,58}{0,4979325962}$$

$$PE = 54.709,37$$

Gráfico N° 39



**Interpretación:** El punto de equilibrio del año 3, nos muestra que la empresa **“MIS ADULTOS MAYORES”** debe vender \$54.709.37 dólares lo que representa un 52,60% de su capacidad instalada, para no tener ni pérdidas ni ganancias.



**QUINTO AÑO****Cuadro N° 70**

<b>COSTOS FIJOS Y VARIABLES PARA EL QUINTO AÑO DE VIDA ÚTIL</b>			
<b>RUBRO</b>	<b>AÑO 5</b>	<b>COSTOS FIJOS</b>	<b>COSTOS VARIABLES</b>
<b>COSTO DEL SERVICIO</b>			
Mano de Obra Directa	54.755,82		54.755,82
Gasto General (Uniformes)	462,03		462,03
Transporte del Personal	1.267,20		1.267,20
<b>TOTAL COSTOS DEL SERVICIO</b>	<b>56.485,05</b>		<b>56.485,05</b>
<b>COSTOS DE OPERACIÓN</b>			
<b>Gastos de Administración</b>			
Sueldos de Administración	22.022,58	22.022,58	
Arriendo	2.494,97	2.494,97	
Energía Eléctrica	142,80	142,80	
Teléfono e Internet	387,10	387,10	
Plan Claro	312,18	312,18	
Suministros de Limpieza	326,43	326,43	
Suministros de Oficina	539,88	539,88	
Depreciación de Muebles y Enseres	169,11	169,11	
Depreciación de Equipo de Oficina	36,36	36,36	
Depreciación de Equipo de Computación	454,21	454,21	
Amortización Activo Diferido	317,52	317,52	
<b>Gastos de Ventas</b>			
Publicidad	2.139,24	2.139,24	
<b>TOTAL COSTOS DE OPERACIÓN</b>	<b>29.342,38</b>	<b>29.342,38</b>	
<b><u>COSTO TOTAL DE PRODUCCIÓN</u></b>	<b>85.827,43</b>	<b>29.342,38</b>	<b>56.485,05</b>

Fuente: Cuadro N° 65

Elaboración: La Autora

**Datos:**

**Costos Fijos:** 29.342,38

**Costos variables:** 56.485,05

**Ventas Totales:** 120.640,00

**Costos Totales:** 85.827,43

**a) En función de la Capacidad Instalada**

$$PE = \frac{\text{Costos Fijos}}{\text{Ventas Totales} - \text{Costos Variables}} \times 100$$

$$PE = \frac{29.342,38}{120.640,00 - 56.485,05} \times 100$$

$$PE = \frac{29.342,38}{64.154,95} \times 100$$

$$PE = 45,74\%$$

**b) En función de las Ventas**

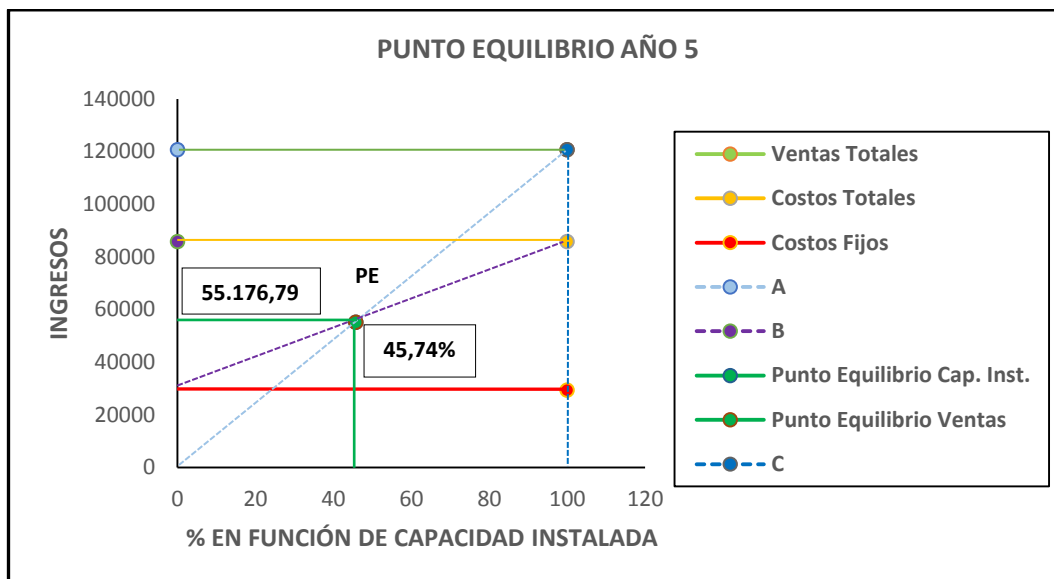
$$PE = \frac{\text{Costos Fijos}}{1 - \frac{\text{Costos Variables}}{\text{Ventas Totales}}}$$

$$PE = \frac{29.342,38}{1 - \frac{56.485,05}{120.640,00}}$$

$$PE = \frac{29.342,38}{0,5317883786}$$

$$PE = 55.176,79$$

Gráfico N° 40



**Interpretación:** El punto de equilibrio del año 5, nos muestra que la empresa “**MIS ADULTOS MAYORES**” debe vender \$55.176.79 dólares lo que representa un 45,74% de su capacidad instalada, para no tener ni pérdidas ni ganancias.

## ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

Este estado nos muestra detallada y ordenadamente la utilidad o pérdida del ejercicio durante determinado periodo económico de la empresa “**MIS ADULTOS MAYORES**”; el cual es de suma importancia para la toma de decisiones dentro de la empresa, para su realización se toma en cuenta los ingresos por ventas del servicio ofertado, menos el costo del servicio y de operación y los desembolsos que por ley se los debe realizar como son la utilidad a los trabajadores con el 15%; el impuesto a la renta con el 22% y la reserva legal con un 10%. Obteniendo así una utilidad líquida para el primer año de **\$5.167,74** y así en cada periodo anual hasta culminar el quinto año con una utilidad líquida de **\$20.772,66** dólares.

**Cuadro Nº 71**

<b>ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS</b>					
<b>RUBROS</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
<b>1. INGRESOS</b>					
<b>VENTAS</b>	<b>79.040,00</b>	<b>91.520,00</b>	<b>104.000,00</b>	<b>112.320,00</b>	<b>120.640,00</b>
<b>2. EGRESOS</b>					
Costos del Servicio	45.444,16	48.407,23	52.215,01	54.307,07	56.485,05
Costos de Operación	24.935,30	26.251,51	27.241,58	28.271,34	29.342,38
<b>Costos Totales</b>	<b>70.379,46</b>	<b>74.658,74</b>	<b>79.456,59</b>	<b>82.578,41</b>	<b>85.827,43</b>
<b>UTILIDAD BRUTA 1-2</b>	<b>8.660,54</b>	<b>16.861,26</b>	<b>24.543,41</b>	<b>29.741,59</b>	<b>34.812,57</b>
(-)15% Utilidad trabajadores	1299,08	2529,19	3681,51	4461,24	5221,89
<b>Utilidad Antes de Impuestos</b>	<b>7.361,46</b>	<b>14.332,07</b>	<b>20.861,90</b>	<b>25.280,35</b>	<b>29.590,68</b>
(-) 22% Impuesto Renta	1619,52	3153,06	4589,62	5561,68	6509,95
<b>Utilidad anticipada Reserva</b>	<b>5.741,94</b>	<b>11.179,02</b>	<b>16.272,28</b>	<b>19.718,67</b>	<b>23.080,73</b>
(-) 10% Reserva Legal	574,19	1117,90	1627,23	1971,87	2308,07
<b>UTILIDAD LÍQUIDA</b>	<b>5.167,74</b>	<b>10.061,11</b>	<b>14.645,05</b>	<b>17.746,81</b>	<b>20.772,66</b>

Fuente: Cuadro Nº 65-67

Elaboración: La Autora

## EVALUACIÓN FINANCIERA

La evaluación financiera, permite que una vez determinada la inversión inicial, mediante los beneficios futuros y los respectivos costos durante la vida útil del proyecto, se pueda determinar si el proyecto es rentable o no.

**FLUJO DE CAJA:** Es el resultado del efectivo que se obtiene de los ingresos y egresos del ejercicio más las depreciaciones y más las amortizaciones. La proyección se la realiza para los años de vida útil del proyecto.

**Cuadro N° 72**

FLUJO DE CAJA						
RUBROS	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<b>1.INGRESOS</b>						
Ventas		79.040,00	91.520,00	104.000,00	112.320,00	120.640,00
Valor Residual				681,22		4.326,85
<b>TOTAL DE INGRESOS</b>		79.040,00	91.520,00	104.681,22	112.320,00	124.966,85
<b>INVERSIÓN INICIAL</b>	12.203,49					
<b>2.EGRESOS</b>						
Activos Fijos	4.543,19					
Activos Diferidos	1.587,60					
Capital Circulante	6.072,70					
Costos del Servicio		45.244,16	48.407,23	52.215,01	54.307,07	56.485,05
Costos de Operación		24.935,30	26.251,51	27.241,58	28.271,34	29.342,38
<b>TOTAL COSTOS</b>		70.379,46	74.658,74	79.456,59	82.578,41	85.827,43
<b>UTILIDAD BRUTA (1-2)</b>		8.660,54	16.861,26	25.224,63	29.741,59	39.139,42
15% Utilidad a trabajadores		1.299,08	2529,19	3.783,69	4461,24	5.870,91
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO</b>		7.361,46	14.332,07	21.440,94	25.280,35	33.268,51
22% Impuesto Renta		1.619,52	3.153,06	4.717,01	5.561,68	7.319,07
<b>UTILIDAD</b>		5.741,94	11.179,02	16.723,93	19.718,67	25.949,44
(-)Reinversión en computadoras					2.043,85	
Flujo de Ingresos		5.741,94	11.179,02	16.723,93	17.674,82	25.949,44
Depreciación Activos Fijos		659,68	659,68	659,68	659,68	659,68
Amortización Activo Diferido		317,52	317,52	317,52	317,52	317,52
<b>FLUJO NETO</b>	<b>0,00</b>	<b>6.719,14</b>	<b>12.156,22</b>	<b>17.701,13</b>	<b>18.652,02</b>	<b>26.926,64</b>

Fuente: Cuadro N° 71

Elaboración: La Autora

### VALOR ACTUAL NETO (VAN)

El VAN es una medida del dinero, es decir, el valor real del dinero con el paso del tiempo, en el caso de la empresa “**MIS ADULTOS MAYORES**” como únicamente se trabaja con capital propio, el cálculo se lo hará con **la tasa de interés de depósito a plazo fijo o costo de oportunidad**, como referencia se aplicará la tasa del **8,50%** (tasa más alta) que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito JEP de Loja en montos mayores a \$10.000,00 plazo mayor a un año. Se calcula la tasa con la siguiente fórmula:

$$Tasa Actualizada = \frac{1}{(1 + i)^n}$$

Donde:

**i**= tasa de interés (8,50%)

**n**= número de años

**Cuadro Nº 73**

VALOR ACTUAL NETO VAN			
AÑO	FLUJO DE CAJA	FACTOR DESCUENTO (8,50)	VALOR ACTUALIZADO
1	6.719,14	0,921659	6192,76
2	12.156,22	0,849455	10.326,17
3	17.701,13	0,782908	13.858,36
4	18.652,02	0,721574	13.458,82
5	26.926,64	0,665045	17.907,44
TOTAL			61.743,54

Fuente: Cuadro Nº 62 y 72

Elaboración: La Autora

Con los datos obtenidos se procede a calcular el VAN con esta fórmula:

**VAN=** Sumatoria del Flujo Neto Actualizado – Inversión

**VAN=** 61.743,54 – 12.203,49

**VAN= 49.540,05**

De acuerdo al resultado obtenido el valor del VAN es de \$49.540,05 dándonos un referente de que es conveniente invertir, por lo tanto el proyecto es aceptable.

### **TASA INTERNA DE RETORNO (TIR)**

La tasa interna de retorno tiene una estrecha relación con la tasa de rentabilidad, ya que se debe invertir en todo proyecto que ofrezca una tasa de rentabilidad superior al costo de oportunidad.

**Cuadro Nº 74**

<b>TASA INTERNA DE RETORNO (TIR)</b>					
<b>AÑOS</b>	<b>FLUJO NETO</b>	<b>FACTOR DE DESCUENTO (88%)</b>	<b>VALOR ACTUALIZADO Vm</b>	<b>FACTOR DE DESCUENTO (89%)</b>	<b>VALOR ACTUALIZADO VM</b>
1	6.719,14	0,531915	3.574,01	0,529101	3.555,10
2	12.156,22	0,282933	3.439,40	0,279947	3.403,10
3	17.701,13	0,150497	2.663,96	0,148120	2.621,90
4	18.652,02	0,080051	1.493,12	0,078371	1.461,77
5	26.926,64	0,042580	1.146,55	0,041466	1.116,54
<b>SUMAN</b>			12.317,04		12.158,40
<b>INVERSIÓN</b>			12.203,49		12.203,49
			113,55		-45,09

**Fuente:** Cuadro Nº 62 y 72

**Elaboración:** La Autora

Con los datos obtenidos se procede a calcular el TIR aplicando la siguiente fórmula:

$$TIR = Tasa Menor + Diferencia de Tasas \times \left( \frac{VAN menor}{VAN menor - VAN mayor} \right)$$

$$TIR = 88 + (1) \left( \frac{113,55}{113,55 - (-45,09)} \right)$$

$$TIR = 88 + 1 \left( \frac{113,55}{158,64} \right)$$

$$TIR = 88 + 1 (0,72)$$

$$TIR = 88,72\%$$

La TIR para el presente proyecto es de **88,72%**, lo que significa que es más beneficioso invertir en este proyecto que colocar el dinero en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, por lo tanto este proyecto debe ejecutarse por la rentabilidad que ofrece.

## RELACIÓN BENEFICIO COSTO

El cálculo de la relación beneficio costo permite determinar cuánto se va a ganar por cada dólar invertido, en el servicio que se va a brindar, y por lo tanto determinar la viabilidad o no del proyecto.

**Cuadro N° 75**

RELACIÓN BENEFICIO COSTO (R.B.C.)						
AÑOS	COSTO ORIGINAL	FACTOR 8,5%	COSTO ACTUALIZADO	INGRESO ORIGINAL	FACTOR 8,50%	INGRESOS ACTUALIZADOS
1	70.379,46	0,921659	<b>64.865,86</b>	79.040,00	0,92165899	<b>72.847,93</b>
2	74.658,74	0,8494553	<b>63.419,26</b>	91.520,00	0,84945529	<b>77.742,15</b>
3	79.456,59	0,7829082	<b>62.207,21</b>	104.000,00	0,78290818	<b>81.422,45</b>
4	82.578,41	0,7215746	<b>59.586,49</b>	112.320,00	0,72157465	<b>81.047,26</b>
5	85.827,43	0,6650457	<b>57.079,17</b>	120.640,00	0,66504573	<b>80.231,12</b>
<b>TOTAL</b>			<b>307.157,99</b>			<b>393.290,91</b>

Fuente: Cuadro N° 65 y 67

Elaboración: La Autora



Para lograr obtener los resultados es necesario aplicar la siguiente formula:

$$RBC = \frac{\text{Ingresos Actualizados}}{\text{Egresos Actualizados}}$$

$$RBC = \frac{393.290,91}{307.157,99}$$

$$RBC = 1,28$$

En este proyecto el RBC es mayor a uno alcanzando un valor de 1,28 por lo tanto el proyecto es aceptable, esto significa que por cada dólar que la empresa invierta obtendrá una ganancia de **0,28** centavos de utilidad.

### PERÍODO DE RECUPERACIÓN DE CAPITAL

Es el período que tarda en recuperarse la inversión inicial, a través de los flujos de caja generados para el proyecto de inversión, cabe recalcar que la inversión se recupera en el año donde los flujos de caja acumulados superen la inversión inicial.

**Cuadro Nº 76**

PERÍODO DE RECUPERACIÓN DE CAPITAL			
AÑOS	INVERSIÓN INICIAL	FLUJO NETO	FLUJOS NETOS ACUMULADOS
0	12.203,49		
1		6.719,14	6.719,14
2		12.156,22	18.875,36
3		17.701,13	36.576,49
4		18.652,02	55.228,51
5		26.926,64	82.155,15
<b>TOTAL</b>	<b>12.203,49</b>		

Fuente: Cuadro Nº 72

Elaboración: La Autora

Es necesario después de haber analizado en que año se recuperará la inversión, saber con exactitud en que tiempo se hará esta recuperación para lo cual se aplicará la siguiente formula:

(**ASI**= Año que supera la Inversión)

$$PRC = ASI + \frac{INVERSION - \Sigma PRIMEROS FLUJOS}{FLUJO DEL AÑO EN QUE SE SUPERA LA INVERSIÓN}$$

$$PRC = 2 + \frac{12.203,49 - 18.875,36}{12.156,22}$$

$$PPRC = 2 - 0,55$$

$$PRC = 1,45$$

**Años = 1,45**

**Meses = 0,45 \* 12 = 5,40**

**Días = 0,40 \* 30 = 12**

De acuerdo a los resultados el tiempo en que se recuperará la inversión es en **1** año, **5** meses y **12** días.

## **ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD**

El análisis de sensibilidad es una parte muy importante dentro de la evaluación financiera, pues permite determinar cuándo una solución sigue siendo óptima, dados algunos cambios en determinadas variables del proyecto, saber cuánto se afecta o cuán vulnerable es el proyecto, especialmente en lo referente a los costos e ingresos.

**SENSIBILIDAD CON EL 14,98% DE INCREMENTO EN LOS COSTOS.**

Es importante señalar que con los resultados obtenidos en la sensibilidad de Incremento en los Costos, se determina que el proyecto de inversión soporta un incremento en los Costos Originales del **14,98%** obteniendo una sensibilidad de 0,994 lo que significa que este valor es inferior a 1 por lo tanto no es sensible y no le afectaría la variación en los costos hasta ese margen.

Cuadro N° 77

ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD INCREMENTO EN LOS COSTOS								
AÑOS	COSTOS ORIGINALES	COSTOS INCREMENTO 14,98%	INGRESOS ORIGINALES	FLUJO CAJA	FACTOR DE DESCUENTO Tm (47%)	VALOR ACTUALIZADO	FACTOR DE DESCUENTO TM (48%)	VALOR ACTUALIZADO
1	70.379,46	80.922,30	79.040,00	-1.882,30	0,68027211	-1.280,48	0,67567568	-1.271,83
2	74.658,74	85.842,62	91.520,00	5.677,38	0,46277014	2.627,32	0,45653762	2.591,94
3	79.456,59	91.359,19	104.000,00	12.640,81	0,314809620	3.979,45	0,30847136	3.899,33
4	82.578,41	94.948,66	112.320,00	17.371,34	0,214156204	3.720,18	0,20842660	3.620,65
5	85.827,43	98.684,38	120.640,00	21.955,62	0,145684493	3.198,59	0,14082878	3.091,98
<b>SUBTOTAL</b>						12.245,07		11.932,07
						12.203,49		12.203,49
<b>TOTAL</b>						<b>41,58</b>		<b>-271,42</b>

Fuente: Cuadro N° 65 y 67

Elaboración: La Autora

**NUEVA TIR**

$$NTIR = Tm + DT \left( \frac{VAN Tm}{VAN Tm - VAN TM} \right)$$

$$NTIR = 47 + 1 \left( \frac{41,58}{41,58 - (-271,42)} \right)$$

$$NTIR = 47,13$$

**DIFERENCIA TIR**

$$TIRR = TIRO - NTIR$$

$$TIRR = 88,72 - 47,13$$

$$TIRR = 41,59$$

**PORCENTAJE DE VARIACIÓN**

$$\%V = \left( \frac{TIRR}{TIRO} \right) \times 100$$

$$\%V = \left( \frac{41,59}{88,72} \right) \times 100$$

$$\%V = 46,87$$

**SENSIBILIDAD**

$$S = \frac{\%V}{NTIR}$$

$$S = \frac{46,87}{47,13}$$

$$S = 0,994$$

**SENSIBILIDAD CON EL 12,10% DE DISMINUCIÓN EN LOS INGRESOS**

Con los resultados obtenidos en la sensibilidad, se determina que el proyecto de inversión soporta una disminución en los Ingresos Originales del **12,10%** obteniendo una sensibilidad de 0,996 lo que significa que este valor es inferior a 1 por lo tanto no es sensible y no le afectaría la variación en los ingresos hasta dicho margen.

Cuadro N° 78

ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD CON DISMINUCIÓN EN LOS INGRESOS								
AÑOS	INGRESOS ORIGINALES	INGRESOS MENOS 12,10%	COSTOS ORIGINALES	FLUJO CAJA	FACTOR DE DESCUENTO Tm (47%)	VALOR ACTUALIZADO	FACTOR DE DESCUENTO TM (48%)	VALOR ACTUALIZADO
1	79.040,00	69.476,16	70.379,46	-903,30	0,68027211	-614,49	0,67567568	-610,34
2	91.520,00	80.446,08	74.658,74	5.787,34	0,46277014	2678,21	0,45653762	2642,14
3	104.000,00	91.416,00	79.456,59	11.959,41	0,31480962	3764,94	0,30847136	3689,14
4	112.320,00	98.729,28	82.578,41	16.150,87	0,2141562	3458,81	0,2084266	3366,27
5	120.640,00	106.042,56	85.827,43	20.215,13	0,14568449	2945,03	0,14082878	2846,87
<b>SUBTOTAL</b>						12232,50		11934,08
						12.203,49		12.203,49
<b>TOTAL</b>						<b>29,01</b>		<b>-269,41</b>

Fuente: Cuadro N° 65 y 67

Elaboración: La Autora

**NUEVA TIR**

$$NTIR = Tm + DT \left( \frac{VAN Tm}{VAN Tm - VAN TM} \right)$$

$$NTIR = 47 + 1 \left( \frac{29,01}{29,01 - (-269,41)} \right)$$

$$NTIR = 47,10$$

**DIFERENCIA TIR**

$$TIRR = TIRO - NTIR$$

$$TIRR = 88,72 - 47,10$$

$$TIRR = 41,62$$

**PORCENTAJE DE VARIACIÓN**

$$\%V = \left( \frac{TIRR}{TIRO} \right) X 100$$

$$\%V = \left( \frac{41,62}{88,72} \right) X 100$$

$$\%V = 46,91$$

**SENSIBILIDAD**

$$S = \frac{\%V}{NTIR}$$

$$S = \frac{46,91}{47,10}$$

$$S = 0,996$$

## h) CONCLUSIONES

Al término del presente trabajo investigativo, he llegado a las siguientes conclusiones:

- Las familias de la ciudad de Loja, necesitan el Servicio de Acompañamiento para sus Adultos Mayores, al momento en que ellos realizan sus actividades, puesto les permite mantenerse activos, evitar sentimientos de soledad y gozar de bienestar e integración social.
- La realización del Estudio de Mercado a través de la aplicación de las encuestas, me permitió conocer el perfil del mercado objetivo que haría uso del servicio de Acompañamiento para el Adulto Mayor, determinando que existe una demanda efectiva de 10.071 familias en el primer año de vida útil del proyecto; establecer cuantas veces rotará al año este servicio de acompañamiento y la aceptación de la creación de ésta empresa.
- La elaboración del Estudio Técnico, contribuyó a establecer los factores necesarios tanto humanos como técnicos para la implementación de la empresa “**MIS ADULTOS MAYORES**”, en los aspectos referentes a la localización estará ubicada en la Parroquia El Sagrario en la calle Olmedo entre Colón e Imbabura, así mismo permitió determinar su capacidad instalada y utilizada, definiendo que se empezará por una capacidad utilizada del 95%, todo ello por la

naturaleza del servicio que brindará la empresa, que no está sujeto a factores externos difícilmente controlables o predecibles.

- En el análisis de la Estructura Organizacional se consideró la elaboración de los organigramas y manuales de funciones, lo cual ayudó a identificar el perfil profesional requerido para ocupar los diferentes puestos dentro de la empresa, logrando así contar con un personal eficiente y competente para un desempeño eficaz.
- Para la ejecución de este proyecto es necesaria una inversión de **\$12.203,49** dólares, los cuales serán financiados con capital propio a través de las aportaciones de los socios.
- Los resultados de la evaluación financiera permiten definir al proyecto como aceptable, en base a un **VAN** de **\$49.540,05**; una **TIR** de **88,72%** que comparada con la Tasa Mínima de Retorno Pasiva es mayor ya que se encuentra en un 8,50% el costo de oportunidad; un **RBC** de **\$1,28** y el tiempo de recuperación de capital que será de **1 año 5 meses y 12 días**; el Análisis de Sensibilidad permitió determinar que el proyecto soporta un Incremento en los Costos del **14,98%** y una Disminución en los Ingresos del **12,10%**, por lo tanto no sufre sensibilidad ante los cambios hasta ese margen en las dos variables analizadas, todo lo anterior demuestra que el proyecto es factible.



## I) RECOMENDACIONES

- Se recomienda la creación e implementación de la empresa de Servicios de Acompañamiento “MIS ADULTOS MAYORES” puesto que existe la demanda necesaria y es económicamente rentable, además permitiría generar fuentes de trabajo.
- Contribuir con la responsabilidad filial, bienestar y seguridad del Adulto Mayor mediante la ejecución de un eficiente y oportuno servicio de Acompañamiento.
- Lograr un buen posicionamiento e imagen de la empresa al contar con personal eficiente y con gran calidad humana para la prestación del servicio.
- Mantener precios razonables y graduales con el paso del tiempo en relación con el cambio inflacionario de las economías de las familias lojanas.
- Mantener y actualizarse con los medios publicitarios más vistos, a fin de crear expectativa sobre el servicio, mantener y acaparar la mayor cantidad de mercado.

## **j) BIBLIOGRAFÍA**

1. Baca Urbina, G. (2001). *Evaluación de Proyectos*. Mc Graw Hill 4ª ed.
2. Bermejo García, L. (2010). *Envejecimiento Activo y Actividades Socioeducativas con Personas Mayores: Guía de Buenas Prácticas*. Panamericana.
3. Burke M. M. y Walsh H. M. (1997). *Enfermería Gerontológica Cuidado Integral del Adulto Mayor*. Harcourt Brace
4. Céspedes Sáenz, A. (2002). *Principios de Mercadeo*. Ecoediciones.
5. Enrique, F. (2004). *Organización de Empresas*. Mc Graw Hill, 2ª ed.
6. Heibing, Jr. (1992). *Cómo preparar el exitoso plan de Mercadeo*. Mc Graw Hill
7. Inec, VII Censo de Población y Vivienda, 28 de Noviembre de 2010.
8. Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2012-2013). *Agenda de Igualdad para Adultos Mayores*.
9. Ollé, M. Planellas, M. Molina, J. Torres, D. Alfonso, J. Husenman, S. Sepúlveda, P. y Mur, I. (1997). *El Plan de Empresa, Cómo Planificar la Creación de una Empresa*. Editorial Marcombo S.A
10. Organización Panamericana de la Salud. (2009). *Evaluación Social del Adulto Mayor*.
11. Moragas, R. (2004). *Gerontología Social, Envejecimiento y Calidad de Vida*. Herder.

## **PÁGINAS WEB**

1. [www.inclusion.gob.ec/62-97-adultos-mayores-reciben-servicios-sociales/](http://www.inclusion.gob.ec/62-97-adultos-mayores-reciben-servicios-sociales/)

2. [http://www.eruditos.net/mediawiki/index.php?title=Poblaci%C3%B3n\\_de\\_Loja\\_Urbana\\_Rural](http://www.eruditos.net/mediawiki/index.php?title=Poblaci%C3%B3n_de_Loja_Urbana_Rural)

3. <http://guiaosc.org/wp-content/uploads/2013/07/CodigodelTrabajo.pdf>

4. [http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/webinec/Inflacion/InflacionDiciembre2014/Reporte\\_de\\_inflacion\\_dic\\_2014.pdf](http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/webinec/Inflacion/InflacionDiciembre2014/Reporte_de_inflacion_dic_2014.pdf)

5. <http://www.telegrafo.com.ec/palabra-mayor/item/ecuador-dejaria-de-ser-un-pais-joven-en-2050.html>

6. <http://es.slideshare.net/83oswaldo/5-contabilidad-de-costos-o-carga-fabril>

7. <http://www.monografias.com/trabajos82/evaluacion-proyectos-estados-financieros/evaluacion-proyectos-estados-financieros3.shtml#ixzz3QjnVSns4>

## **k) ANEXOS**

### **ANEXO 1**

#### **RESUMEN DEL PROYECTO**

##### **a) TEMA:**

“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE ACOMPAÑAMIENTO PARA EL ADULTO MAYOR, EN ACTIVIDADES (CITAS MEDICAS, CAMINATAS, TRÁMITES BANCARIOS Y DE ACOMPAÑAMIENTO DOMICILIARIO) EN LA CIUDAD DE LOJA.”

##### **b) PROBLEMÁTICA:**

El envejecimiento de la población es un fenómeno mundial, inevitable y predecible para todo ser humano; además es un proceso intrínseco de la transición demográfica, que es el tránsito de regímenes de alta mortalidad y natalidad a otros de niveles bajos y controlados, factores que inciden directamente en la composición por edades de la población, al reducir relativamente el número de personas en las edades más jóvenes y engrosar los sectores con edades más avanzadas.

En Ecuador hay 1`229,089 adultos mayores (personas de más de 60 años) según una encuesta realizada por el Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos (INEC), un 53,4% de ellos son mujeres, con una esperanza de vida de 78 años frente a los 72 años de vida del hombre, tres de cada diez personas mayores de 60 años en Ecuador se siente desamparadas frecuentemente, y un 38% piensa que su vida está vacía. En la sierra el 11% de los adultos mayores vive solo, esta proporción aumenta en la costa

ecuatoriana (12,4%); mientras que los adultos mayores que viven acompañados en su mayoría viven con su hijo (49%), nieto (16%) y esposo o compañero (15%).

En nuestra provincia según el censo del 2010, los parámetros de adulto mayor son de (60 a 64) 14,191; de (65 a 69) 13,142; de (70 a 74) 10,297; de (75 a 79) 7,678; de (80 a 84) 5,401. El adulto mayor aunque con sus limitaciones y oportunidades sigue inmerso en la sociedad, intentando mantener su independencia en todas y cada una de las actividades que realiza, es por ello que es fácil observar en nuestra ciudad gran cantidad de adultos mayores que mantienen activa su participación social, en lo referente a realizar actividades por sí solos, así podemos observarlos en entidades de salud; de cobros de diversa índole; de pagos tales como el de los servicios básicos; de recreación y ejercicios; sin embargo en la época actual donde impera la tecnología en muchos de los servicios al público, existen máquinas para tomar turnos de atención, indicadores del pago de planilla (EERSSA), situación que puede ocasionar un estado de nerviosismo en nuestros adultos mayores al no estar tan familiarizados con dicha tecnología; sumado a esto está la inseguridad ciudadana(asaltos), la poca sensibilidad por parte de algunos en comprender que los adultos mayores ya no tiene la misma capacidad de reacción tanto física como psicológica, razones por las cuales se convierten en un grupo de mayor vulnerabilidad, es por ello que en la mayoría de ocasiones requiere de compañía para dichas actividades.

Siendo la familia su nexa directo en esta etapa de la vida, quienes han asumido esta nueva responsabilidad filial de brindar acompañamiento a sus

padres; sin embargo la actividad laboral en la cual se están inmersos sus hijos, la independencia de vivienda que buscan sus hijos y en muchos casos las distantes ubicaciones geográficas en la cual se encuentran, les impide poder realizar a plenitud esta gran responsabilidad, por esta razón en muchas ocasiones se la delega a otros familiares, o incluso a particulares, y en muchos casos se deja que nuestros adultos mayores tengan que ir solos a dichas actividades, lo cual implica que puedan ser susceptibles de engaños, robos, sufrir lesiones físicas, poner en riesgo su seguridad personal o simplemente sentir gran soledad en su interior; con la finalidad de aportar al bienestar general del grupo familiar, satisfacción y plenitud del adulto mayor se propone el tema: **“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE ACOMPAÑAMIENTO PARA EL ADULTO MAYOR EN ACTIVIDADES (CITAS MEDICAS, CAMINATAS, TRÁMITES BANCARIOS Y DE ACOMPAÑAMIENTO DOMICILIARIO), EN LA CIUDAD DE LOJA”**.

### **c) OBJETIVOS**

#### **OBJETIVO GENERAL:**

- Realizar un Estudio de Factibilidad para la Creación de una Empresa de Servicios de Acompañamiento para el Adulto Mayor, en Actividades (Citas Médicas, Caminatas, Trámites Bancarios y de Acompañamiento Domiciliario), en la ciudad de Loja”.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

- Realizar un Estudio de Mercado para determinar la oferta y la demanda de Servicios de Acompañamiento para el Adulto Mayor, en la población de la Ciudad de Loja.
- Efectuar el Estudio Técnico e ingeniería del proyecto, para la creación de una empresa de Servicios de Acompañamiento para el Adulto Mayor
- Ejecutar el Estudio Administrativo para la creación de la empresa.
- Establecer el Estudio Financiero que requiere la empresa.
- Realizar la Evaluación Financiera del proyecto.

### **d. METODOLOGÍA**

La metodología para la consecución de los objetivos específicos del presente proyecto, engloba el conjunto de procedimientos necesarios en lo referente a Métodos, Técnicas y Herramientas, las mismas que permitirán el desarrollo del estudio planificado, la comprobación y cumplimiento de los objetivos.

#### **1. MÉTODOS**

**-Método Estadístico:** Mediante la utilización de este método podré obtener, representar, simplificar, analizar, interpretar y proyectar las características, variables o valores numéricos de nuestro proyecto de investigación para una mejor comprensión de la realidad y una buena toma de decisiones.

**-Método Analítico:** Como su nombre lo dice mediante el análisis nos permite conocer más sobre el objeto de estudio, con lo cual se puede explicar, hacer analogías o comparaciones, comprender mejor su comportamiento y establecer nuevas teorías. A través de este método podrá orientar y describir la información y presentación de los resultados obtenidos de la aplicación de herramientas utilizadas en la recolección de información; así como también nos ayudará en la realización de los estudios de evaluación financiera.

**-Método Deductivo:** Es conocido que este método nos permite ir de lo general a lo particular, inferir o extraer consecuencias a partir de una proposición; el cual me permitirá realizar el análisis de la problemática para llegar al planteamiento del tema; ayudándonos en la justificación así como en el planteamiento de las conclusiones y recomendaciones.

**-Método Inductivo:** Este método nos permite obtener conclusiones generales a partir de premisas particulares, o bien ir de una parte concreta al todo. Mediante el método se podrá establecer las características particulares que debe tener la empresa para poder lograr los objetivos globales.

**-Método Descriptivo:** Su principal objetivo es describir sistemáticamente hechos o características de una población dada o área de interés de forma objetiva y comprobable. Por lo tanto este método me permitirá y contribuirá a describir y estructurar, los aspectos y procedimientos del estudio



administrativo y estudio legal; y también describir la información de resultados.

## **2. TÉCNICAS**

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se emplearán las siguientes técnicas:

**Observación Directa:** Esta técnica permitirá tener un contacto visual directo con los elementos en los cuales se presenta el fenómeno que se pretende investigar, familiarizarnos con la situación cotidiana que afecta tanto positiva como negativamente al adulto mayor, cuál es su comportamiento habitual y los resultados obtenidos se consideran datos originales. Esta técnica nos permitirá identificar y determinar las principales actividades que realizan y los problemas a los cuales se enfrentan en el día a día los Adultos Mayores, en la ciudad de Loja.

**La Encuesta:** A través de esta técnica se podrá recopilar datos y detectar la opinión pública, mediante un conjunto de preguntas, aplicado a la muestra representativa de la población estadística. Esta será aplicada a los Adultos Mayores en las parroquias urbanas de la ciudad de Loja, para conocer la necesidad de un servicio de acompañamiento en las diversas actividades.

**La Entrevista:** Es una técnica que permite recolectar información mediante la formulación de un conjunto de preguntas de forma verbal y formal sobre lo que se investiga, ésta será aplicada a la competencia con el fin de determinar la oferta existente.

## POBLACIÓN Y MUESTRA

### POBLACIÓN

De acuerdo a los datos estadísticos del censo **2010** la población de la Ciudad Loja es de **170.280** habitantes (**Parroquias Urbanas**) objeto de mi estudio, esta población dividida para 4 integrantes por familia es igual a **42.570 familias**.

[http://www.eruditos.net/mediawiki/index.php?title=Poblaci%C3%B3n\\_de\\_Loja\\_Urbana\\_Rural](http://www.eruditos.net/mediawiki/index.php?title=Poblaci%C3%B3n_de_Loja_Urbana_Rural)

FUENTE: <http://redatam.inec.gob.ec/cgibin/RpWebEngine.exe/PortalAction?&MODE=MAIN&BASE=CPV2010&MAIN=WebServerMain.inl>

### PROYECCIÓN

Para el año 2015 mediante la proyección con una tasa de crecimiento del 2.65% **el total de las familias en la ciudad de Loja** es de:

La fórmula a aplicar es la siguiente:  $PX = Pb (1+i)^n$

Simbología:

**PX** = Población Proyectada

**Pb** = Población Actual

**1** = Constante

**i** = T/100 Tasa de crecimiento

**n** = Número de años.

$$PX = 42.570(1+2.65/100)^5$$

$$PX = 42.570 (1+0.0265)^5$$

$$PX = 42.570 (1.139711)$$

**PX = 48.517** Esta sería la proyección de población para 2015 población objeto de nuestro estudio.

**Cuadro N° 2**

PROYECCIÓN DE CRECIMIENTO DE LA POBLACIÓN		
AÑOS	POBLACIÓN TOTAL DE LA CIUDAD DE LOJA (2,65%)	POBLACIÓN POR FAMILIA (4)
2010	170,280	42,570
2011	174,792	43,698
2012	179,424	44,856
2013	184,179	46,045
2014	189,060	47,265
<b>2015</b>	<b>194,070</b>	<b>48,517</b>

Fuente: www.eruditos.net

Elaboración: La Autora

## DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

Para determinar la muestra se utiliza la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N}{1 + (e)^2 N}$$

### Simbología:

**n**=Tamaño de la muestra

**N**=Tamaño de la población de estudio

**1** =Constante

**E**=Error experimental (5%)

48.517

$$N = \frac{\quad}{\quad}$$

$$1 + (0.05)^2 48.517$$

$$48.517$$

$$n = \frac{\quad}{\quad}$$

$$1 + (0.0025) 48.517$$

$$48.517$$

$$n = \frac{\quad}{\quad}$$

$$1 + 121.29$$

$$48.517$$

$$n = \frac{\quad}{\quad}$$

$$122.29$$

**n= 397 ENCUESTAS A APLICAR**

**Cuadro N° 3**

<b>NÚMERO DE ENCUESTAS A APLICAR</b>				
<b>PARROQUIAS</b>	<b>POBLACIÓN</b>	<b>FAMILIAS</b>	<b>%</b>	<b>NÚMERO DE ENCUESTAS</b>
<b>EL VALLE</b>	36,873	9,218	19	<b>75</b>
<b>SUCRE</b>	44,636	11,159	23	<b>91</b>
<b>EL SAGRARIO</b>	31,051	7,763	16	<b>64</b>
<b>SAN SEBASTIÁN</b>	81,510	20,377	42	<b>167</b>
<b>TOTAL</b>	194,070	48,517	100	<b>397</b>

**Fuente:** Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (Censo 2010)

**Elaboración:** La Autora.

## ANEXO 2

### ENCUESTA PARA DETERMINAR LA DEMANDA



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA  
ENCUESTA A LAS FAMILIAS**

Con la finalidad de recopilar información pertinente y veraz para el desarrollo de la tesis titulada “ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE ACOMPAÑAMIENTO PARA EL ADULTO MAYOR, EN ACTIVIDADES (CITAS MÉDICAS, CAMINATAS, TRÁMITES BANCARIOS Y DE ACOMPAÑAMIENTO DOMICILIARIO) EN LA CIUDAD DE LOJA.” Le solicito muy respetuosa y comedidamente se digne responder a las siguientes preguntas:

➤ **Por favor señale con una X la respuesta.**

**1. Tiene usted familiares que se encuentran en una edad de 65 años y más?**

SI ( ) NO ( )

Si su respuesta fue **NO** le agradezco su colaboración.

**2. El Adulto Mayor realiza actividades fuera del hogar?**

SI ( ) NO ( )

**3. El Adulto Mayor necesita de acompañamiento domiciliario?**

SI ( ) NO ( )

Si su respuesta fue **NO** a las **DOS** preguntas anteriores le agradezco su colaboración.

Si su respuesta fue **SI** a **cualquiera** de las preguntas anteriores continúe con las siguientes.

**4. Cuál es la edad de su familiar?**

65 – 69años ( )

70 – 74años ( )

75 – 79años ( )

80 – 84años ( )

85 – 90años ( )

90 y más ( )

**5. Indique el sexo del adulto mayor.**

Femenino ( )

Masculino ( )

**6. Señale el parentesco del adulto mayor?**

Papá ( )  
 Mamá ( )  
 Suegro ( )  
 Suegra ( )  
 Abuelo ( )  
 Abuela ( )  
 Otros ( ) Cuál.....

**7. Cuáles son los ingresos familiares mensuales?**

\$1 – \$340 ( )  
 \$341 – \$600 ( )  
 \$601 – \$900 ( )  
 \$901 – \$1.200 ( )  
 Más de \$1.201 ( )

**8. El Adulto Mayor va acompañado de alguien cuando realiza las actividades?**

SI ( ) NO ( )

**9. Indique cuál es la jornada de acompañamiento domiciliario que utiliza el Adulto Mayor?**

En el día ( )  
 En la noche ( )  
 Las dos ( )

**10. Qué actividades realiza el adulto mayor señale?**

Citas médicas ( )  
 Caminatas ( )  
 Trámites Bancarios ( )  
 Otras ( )  
 Cuál.....

**11. Con qué frecuencia realiza las actividades señaladas, mensualmente?**

1 a 5 veces ( )  
 6 a 10 veces ( )  
 11 a 15 veces ( )  
 16 a 20 veces ( )  
 21 y más ( )

**12. Conoce Ud. alguna empresa que brinde el servicio de acompañamiento al Adulto Mayor?**

SI ( ) NO ( )  
 Indique el nombre de la empresa.....

**13. Si se creara una empresa de servicios de acompañamiento al Adulto Mayor ¿Le gustaría usar este servicio?**

SI ( ) NO ( )

**14. Porque razones le gustaría contar este servicio de acompañamiento para el Adulto Mayor?**

- Falta de tiempo ( )
  - Por Trabajo ( )
  - Porque vive fuera o lejos ( )
  - Por seguridad ( )
  - Otros (indique) ( )
- .....

**15.Cuál sería la jornada que le gustaría que se le brinden estos servicios por parte de la empresa?**

- Lunes a viernes ( )
- Lunes a sábado ( )
- Lunes a domingo ( )

**16. Cuántas horas diarias necesitaría Ud. el acompañamiento para el Adulto Mayor?**

- 1 a 2 horas ( )
- 3 a 4 horas ( )
- 5 a 6 horas ( )
- 7 a 8 horas ( )
- 8 a 12horas ( )

**17. Cuánto pagaría Ud. por hora?**

- \$1 a \$2 ( )
- \$3 a \$4 ( )
- \$5 a \$6 ( )

**18. En qué zona le gustaría que este ubicada ésta empresa?**

- Centro ( )
- Sur ( )
- Norte ( )

**19. Porqué medios de comunicación le gustaría a Ud. informarse de la existencia de esta empresa?**

- Radio
- Super Laser ( )
  - Centinela ( )
  - Matovelle ( )
  - Otros ( )
- Cuál.....

Televisión

- Ecotel TV ( )
- UV Televisión ( )
- Otros ( ) Cuál.....

Prensa

• La Hora  ( )

• Crónica  ( )

• Otros  ( )

Cuál..........

Volantes

Internet

**En qué horario usualmente usted tiene acceso a los medios publicitarios señalados:**

Mañana ( ) Tarde ( ) Noche ( )

***GRACIAS POR SU COLABORACIÓN***



## ANEXO 3

### GUIA DE ENTREVISTA PARA DETERMINAR LA OFERTA

#### ENTREVISTA DIRIGIDA A EMPRESAS QUE PRESTAN EL SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO DOMICILIARIO

**NOMBRE DEL ENTREVISTADO:**

**NOMBRE DE LA EMPRESA:**

1. ¿Qué tiempo lleva funcionando la empresa que usted dirige?

.....

2. ¿Qué servicios oferta a la ciudadanía Loja, su empresa?

.....

3. ¿Tiene un precio establecido por sus servicios?

.....

4. ¿Por qué razones considera Ud. que la gente utiliza sus servicios?

.....

5. ¿Conoce Ud. de otras empresas que brinde los mismos servicios o similares?

.....

6. ¿Mensualmente que cantidad de clientes atiende la empresa que usted dirige?

.....

7. ¿Cree Ud. que la capacidad de su empresa es suficiente para satisfacer la demanda de los clientes?

.....

8. ¿Cómo hace conocer al público del servicio que su empresa brinda a los clientes?

.....

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## ANEXO 4

**DEPRECIACIONES****ANEXO 4.1  
MUEBLES Y ENSERES**

<b>VIDA ÚTIL: 10 Años</b> <b>PORCENT. DEPREC.: 10% Anual</b> <b>COSTO DEL ACTIVO: 1.879,00</b>			
		<b>TIPO DE DEPRECIACION: Línea Recta</b> <b>VALOR RESIDUAL: 10% del Activo Fijo</b>	
<b>Nº DE AÑOS</b>	<b>DEPRECIACIÓN ANUAL</b>	<b>DEPRECIACIÓN ACUMULADA</b>	<b>VALOR RESIDUAL</b>
		0	1.879,00
1	169,11	169,11	1.709,89
2	169,11	338,22	1.540,78
3	169,11	507,33	1.371,67
4	169,11	676,44	1.202,56
5	169,11	845,55	1.033,45
6	169,11	1.014,66	864,34
7	169,11	1.183,77	695,23
8	169,11	1.352,88	526,12
9	169,11	1.521,99	357,01
10	169,11	1691,10	187,90

Elaboración: La Autora

**ANEXO 4.2  
EQUIPO DE OFICINA**

<b>VIDA ÚTIL: 10 Años</b> <b>PORCENTAJE DEPREC.: 10% Anual</b> <b>COSTO DEL ACTIVO: 404,00</b>			
		<b>TIPO DE DEPRECIACIÓN: Línea Recta</b> <b>VALOR RESIDUAL: 10% del Activo Fijo</b>	
<b>Nº DE AÑOS</b>	<b>DEPRECIACIÓN ANUAL</b>	<b>DEPRECIACIÓN ACUMULADA</b>	<b>VALOR RESIDUAL</b>
			404,00
1	36,36	36,36	367,64
2	36,36	72,72	331,28
3	36,36	109,08	294,92
4	36,36	145,44	258,56
5	36,36	181,80	222,20
6	36,36	218,16	185,84
7	36,36	254,52	149,48
8	36,36	290,88	113,12
9	36,36	327,24	76,76
10	36,36	363,60	40,40

Elaboración: La Autora

**ANEXO 4.3**  
**EQUIPO DE COMPUTACIÓN**

<b>VIDA ÚTIL: 3 Años</b> <b>PORCENTAJE DEPREC.: 33,33%</b> Anual			
<b>COSTO DEL ACTIVO: 2.043,85</b>		<b>TIPO DE DEPRECIACIÓN: Línea Recta</b> <b>VALOR RESIDUAL: 33,33% del Activo Fijo</b>	
<b>Nº DE AÑOS</b>	<b>DEPRECIACIÓN ANUAL</b>	<b>DEPRECIACIÓN ACUMULADA</b>	<b>VALOR RESIDUAL</b>
			2043,85
1	454,21	454,21	1589,64
2	454,21	908,42	1135,43
3	454,21	1.362,63	681,22
<b>REINVERSIÓN DE EQUIPO DE COMPUTACIÓN</b>			
			2.043,85
4	454,21	454,21	1589,64
5	454,21	908,42	1135,43
6	454,21	1.362,63	681,22

Elaboración: La Autora

## ANEXO 5

**PROYECCIONES****Anexo 5.1  
MANO DE OBRA DIRECTA**

INFLACIÓN 4,11 %	
AÑOS	VALOR ANUAL
1	43.776,96
2	48.523,59
3	50.517,91
4	52.594,19
5	54.755,82

Elaboración: La Autora

La mano de obra directa para los años de vida útil del proyecto ha sido calculado en base a un 4,11% de inflación, tomando como referencia el incremento del año 2015, a fin de que sea lo más real posible. Para el segundo año se suman los fondos de reserva.

**Anexo 5.2**

MANO DE OBRA DIRECTA A PARTIR DEL 2º AÑO	
COMPONENTE	VALORES
Remuneración Unificada	354,00
Décimo Tercera Remuneración	29,50
Décimo Cuarta Remuneración	29,50
Aporte Patronal 11,15% RU	39,47
Aporte al IECE 0,5%	1,77
Aporte al SECAP 0,5%	1,77
Fondos de Reserva 8,33%	29,49
<b>SUBTOTAL</b>	<b>485,50</b>
Nº de Empleados	8
<b>TOTAL MENSUAL</b>	<b>3.884,00</b>
<b>TOTAL ANUAL</b>	<b>46.608,00</b>

Elaboración: La Autora

**Anexo 5.3**  
**SUELDOS ADMINISTRATIVOS**

INFLACIÓN 4,11%	
AÑOS	VALOR ANUAL
1	17.601,94
2	19.516,00
3	20.318,11
4	21.153,18
5	22.022,58

Elaboración: La Autora

El incremento para los sueldos administrativos en los años de vida útil del proyecto ha sido calculado en base a un 4,11% de inflación, tomando como referencia el incremento del año 2015, para el segundo año se suma los fondos de reserva.

**Anexo 5.4**

SUELDOS DE ADMINISTRACIÓN A PARTIR DEL 2º AÑO			
COMPONENTE	GERENTE	SECRETARIA CONTADORA	JEFE VENTAS /PRODUCCIÓN
Remuneración	420,00	370,00	354,00
Décimo Tercera Remuneración	35,00	30,83	29,50
Décimo Cuarta Remuneración	29,50	29,5	29,50
Aporte Patronal 11,15% RU	46,83	41,26	39,47
Aporte al IECE 0,5%	2,10	1,85	1,77
Aporte al SECAP 0,5%	2,10	1,85	1,77
Fondos de Reserva 8,33%	34,99	30,82	29,49
<b>SUBTOTAL</b>	<b>570,52</b>	<b>506,11</b>	<b>485,50</b>
Nº de Empleados	1	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>570,52</b>	<b>506,11</b>	<b>485,50</b>
<b>TOTAL MENSUAL</b>	<b>1.562,13</b>		
<b>TOTAL ANUAL</b>	<b>18.745,56</b>		

Elaboración: La Autora

**Anexo 5.5**  
**GASTO ADMINISTRATIVO ARRIENDO**

INFLACIÓN 3,67%	
AÑOS	VALOR ANUAL
1	2.160,00
2	2.239,27
3	2.321,45
4	2.406,65
5	2.494,97

Elaboración: La Autora

**Anexo 5.6**  
**GASTO GENERAL UNIFORMES**

INFLACIÓN 3,67%	
AÑOS	VALOR ANUAL
1	400,00
2	414,68
3	429,90
4	445,68
5	462,03

Elaboración: La Autora

**Anexo 5.7**  
**SUMNISTROS DE LIMPIEZA**

INFLACIÓN 3,67%	
AÑOS	VALOR ANUAL
1	282,60
2	292,97
3	303,72
4	314,87
5	326,43

Elaboración: La Autora

**Anexo 5.8**  
**SUMNISTROS DE OFICINA**

INFLACIÓN 3,67%	
AÑOS	VALOR ANUAL
1	467,40
2	484,55
3	502,34
4	520,77
5	539,88

Elaboración: La Autora

**Anexo 5.9  
GASTOS DE PUBLICIDAD**

INFLACIÓN 3,67%	
AÑOS	VALOR ANUAL
1	2.631,36
2	1.920,00
3	1.990,46
4	2.063,51
5	2.139,24

Elaboración: La Autora

El incremento para el gasto administrativo (arriendo); gastos generales (uniformes); suministros de oficina; suministros de limpieza y gastos de publicidad es del 3,67% anual, promedio inflacionario del país año 2014.

**Anexo 5.10  
TRANSPORTE EMPLEADOS**

INFLACIÓN 0,0%	
AÑOS	VALOR ANUAL
1	1.267,20
2	1.267,20
3	1.267,20
4	1.267,20
5	1.267,20

Elaboración: La Autora

Cabe señalar que para la proyección del valor del transporte no se aplicó ninguna tasa de incremento, debido a que recientemente la tarifa fue incrementada y se mantendrá por algunos años como ha sucedido en nuestro país.

**Anexo 5.11  
ENERGÍA ELÉCTRICA**

INFLACIÓN 0,0%	
AÑOS	VALOR ANUAL
1	142,80
2	142,80
3	142,80
4	142,80
5	142,80

Elaboración: La Autora

Para la proyección de los costos de la energía eléctrica la inflación será del 0,00%, como se ha sucedido en lo referente a este rubro en nuestro país, información obtenida en la EERSSA.

**Anexo 5.12  
TELÉFONO E INTERNET**

INFLACIÓN 1,0%	
AÑOS	VALOR ANUAL
1	372,00
2	375,72
3	379,48
4	383,27
5	387,10

Elaboración: La Autora

**Anexo 5.13  
PLAN CLARO**

INFLACIÓN 1,0%	
AÑOS	VALOR ANUAL
1	300,00
2	303,00
3	306,03
4	309,09
5	312,18

Elaboración: La Autora

El incremento tanto del teléfono e internet como del plan claro será del 1% como referencia o promedio del incremento inflacionario del país en estos rubros, en los últimos años.



## ANEXO 6

### POBLACIÓN URBANA DE LA CIUDAD DE LOJA

CANTÓN	URBANA	RURAL	TOTAL
<b>PROVINCIA DE LOJA</b>			
CALVAS	13,311	14,874	28,185
CATAMAYO	22,697	7,941	30,638
CELICA	4,400	10,068	14,468
CHAGUARPAMBA	1,090	6,071	7,161
ESPINDOLA	1,565	13,234	14,799
GONZANAMA	1,412	11,304	12,716
LOJA	170,280	44,575	214,855
MACARA	12,587	6,431	19,018
OLMEDO	622	4,248	4,870
PALTAS	6,617	17,184	23,801
PINDAL	1,828	6,817	8,645
PUYANGO	4,491	11,022	15,513
QUILANGA	880	3,457	4,337
SARAGURO	4,031	26,152	30,183
SOZORANGA	923	6,542	7,465
ZAPOTILLO	2,437	9,875	12,312
<b>Total Loja</b>	<b>249,171</b>	<b>199,795</b>	<b>448,966</b>

[http://www.eruditos.net/mediawiki/index.php?title=Poblaci%C3%B3n\\_de\\_Loja\\_Urbana\\_Rural](http://www.eruditos.net/mediawiki/index.php?title=Poblaci%C3%B3n_de_Loja_Urbana_Rural)

FUENTE: <http://redatam.inec.gob.ec/cgibin/RpWebEngine.exe/PortalAction?&MODE=MAIN>

&BASE=CPV2010&MAIN=WebServerMain.ini

## ÍNDICE

CARÁTULA.....	I
CERTIFICACIÓN.....	II
AUTORÍA.....	III
CARTA DE AUTORIZACIÓN.....	IV
DEDICATORIA.....	V
AGRADECIMIENTO.....	VI
a. TÍTULO.....	1
b. RESUMEN.....	2
ABSTRACT.....	5
c. INTRODUCCIÓN.....	8
d. REVISIÓN DE LITERATURA.....	11
e. MATERIALES Y MÉTODOS.....	47
f. RESULTADOS.....	54
g. DISCUSIÓN.....	81
h. CONCLUSIONES.....	169
i. RECOMENDACIONES.....	171
j. BIBLIOGRAFÍA.....	172
k. ANEXOS.....	174
INDICE.....	196