



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS  
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

## **INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO TEMA**

**“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CONVIVENCIAS Y ADAPTACION PARA LA POBLACIÓN DE LA TERCERA EDAD, EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”**

**PREVIO LA APROBACIÓN A LA OBTENCIÓN DEL TITULO DE  
INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA.**

**AUTORA : CASTRO F. BLANCA P.**

**DIRECTOR: ING. JÁCOME WALTER PhD.**

**Ibarra, noviembre, 2.010**

# ÍNDICE GENERAL

Informe del Director de Trabajo de grado	i
Declaración	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen Ejecutivo	v
Resumen Ejecutivo en Inglés	vi
Índice de contenidos	vii
Índice de cuadros	xiv

## ANEXOS

## **INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO**

En mi calidad de Director del Trabajo de Grado presentado por la egresada Blanca Piedad Castro Fuertes para optar por el título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría cuyo tema es “Estudio de factibilidad para la creación de un Centro de Convivencia y Adaptación para la población de la tercera edad, en la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura”.

Considero que el presente trabajo reúne los requisitos y meritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra a los 10 días del mes de noviembre del 2010.

Firma

Ing. Walter Jácome. Ph.D  
C.I.....

## **DECLARACIÓN**

Yo, egresada Blanca Piedad Castro Fuertes declaro bajo mi juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría, que no ha sido previamente presentada para ningún grado, ni calificación profesional; y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

Firma

## **DEDICATORIA**

**Este trabajo y toda mi vida profesional se la dedico a Dios quién siempre está a mi lado, a mi familia y amistades de manera especial a mi esposo Guillermo a mis hijos Ximenita, Pablo , Verito y Santiago quienes con su inspiración y aliento de vida diaria han motivado mi superación tanto personal como profesional a mi hermana Marty con esa habilidad de optimismo y alegría, he recibido todo el apoyo incondicional donde predomina una estética de la inteligencia, iluminada por la luz de la razón a mis compañeros y amigos de estudios de manera especial a Luchito Torres con ese enorme privilegio sobre todo el valor del esfuerzo, orden y perseverancia , y a mis profesores durante el proceso de mi carrera por sus dotes intelectuales.**

**Blanca Piedad**

## **AGRADECIMIENTO**

**Agradezco a DIOS y a todos quienes me ayudaron y me inculcaron a seguir adelante con el sueño de mi vida, en especial al Doctor Cesar Cervantes hacerlo ha significado confirmar mi admiración al maestro al amigo quien nos brindo conocimientos, apoyo y amistad en el inicio de esta carrera, a la Universidad Técnica del Norte la casona testigo de generaciones, así como también a mi director de tesis Ing. Walter Jácome educador por vocación, plasmada en muchos años de estudio con un talento más lucido de nuestro tiempo, a mi esposo por su generosidad, comprensión de las nobles causas de su familia, a mis hijos queridos por su demostración al cambio y han sido mi fortaleza , a mi familia, a mi madre, a mis hermanas y amigos, compañeras (os), por ser como una energía viva que nos despeja el camino y ser mucho más y cumplir la perspectiva con la culminación de mi carrera.**

**Blanca Piedad**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente trabajo de investigación está enfocado a la factibilidad de crear un Centro de Convivencias y Adaptación para la población de la tercera edad en la ciudad de Ibarra, para acoger a las personas adultas mayores que deseen adaptarse a este centro de convivencia que buscan la tranquilidad y el compartir sus experiencias en un ambiente libre de tensiones, contribuirá a mejorar la calidad de vida de los adultos mayores mediante el mejoramiento de su estado nutricional, emocional y personal.

El objetivo de este proyecto es crear e identificar la situación actual y lograr la realización y funcionamiento efectivo y eficiente de este Centro de convivencia y adaptación para la población de la tercera edad, ofreciendo servicios de calidad y competitivos en el mercado.

Este estudio de factibilidad tiene seis capítulos:

**CAPITULO I.-** Se enfoca en determinar el establecimiento del diagnóstico con el que se busca por medio de la recolección de datos tener una idea cierta del problema de la investigación sus causas y consecuencias.

**CAPITULO II.-** Este capítulo establece toda la información científica del tema de la investigación tomando en cuenta una sistematización lógica de los contenidos.

**CAPITULO III.-** En este capítulo se describe el estudio de mercado.

**CAPITULO IV:** En este capítulo se encuentra la propuesta a través de un estudio técnico, que nos permite establecer la organización de la empresa.

**CAPITULO V.-** En este capítulo se encuentra la evaluación económica, la proyección financiera del proyecto y además se detalla el sistema contable de la organización.

**CAPITULO VI.-** En este capítulo se desarrolla los principales impactos que la aplicación del presente proyecto tiene.

Finalmente tenemos la redacción de las conclusiones y recomendaciones a las que se ha llegado a través de toda la investigación

## **EXECUTIVE SUMMARY**

The present research is focused on the feasibility of creating a Center for Coexistence and Adaptation for the elderly population in the city of Ibarra, to accommodate older people who wish to adapt to this community center seeking tranquility and share their experiences in a stress-free environment will help to improve the quality of life of older adults by improving their nutritional status, emotional and personal.

The objective of this project is to create and identify the current situation and the realization and effective and efficient operation of this center of coexistence and adaptation for the elderly population, offering quality services and competitive in the market.

The feasibility study has six chapters:

CHAPTER I. - Focuses on determining the establishment of the diagnosis to be pursued through data collection have a certain idea of the problem of research its causes and consequences.

CHAPTER II .- This chapter establishes all the scientific information on the subject of the investigation taking into account a systematic logic of the content.

CHAPTER III .- This chapter describes the market research.

CHAPTER IV: This chapter is the proposal through a technical study that allows us to establish the organization of the company.

CHAPTER V - This chapter is the economic assessment, the financial projection of the project and also details the organization's accounting system.

CHAPTER VI .- In this chapter we develop the main impacts that the implementation of this project is.

Finally there is the wording of the conclusions and recommendations that have come through all the research

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

## CAPITULO I

<b>1</b>	<b>DIAGNOSTICO SITUACIONAL.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1</b>	<b>ANTECEDENTES.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1.1</b>	<b>DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2</b>	<b>OBJETIVOS.....</b>	<b>2</b>
<b>1.2.1</b>	<b>OBJETIVO GENERAL.....</b>	<b>2</b>
<b>1.2.2</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....</b>	<b>2</b>
<b>1.3</b>	<b>VARIABLES DIAGNÓSTICAS.....</b>	<b>2</b>
<b>1.4</b>	<b>INDICADORES DE LAS VARIABLES DIAGNÓSTICAS... </b>	<b>3</b>
<b>1.4.1</b>	<b>LEGISLACIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>1.4.2</b>	<b>ESTRUCTURA DEL SERVICIO .....</b>	<b>3</b>
<b>1.4.3</b>	<b>PERSONAL.....</b>	<b>3</b>
<b>1.4.4</b>	<b>SISTEMA CONTABLE Y FINANCIERO.....</b>	<b>4</b>
<b>1.5</b>	<b>MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA.....</b>	<b>4</b>
<b>1.6</b>	<b>IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN.....</b>	<b>5</b>
<b>1.7</b>	<b>CALCULO DE LA MUESTRA.....</b>	<b>7</b>
<b>1.7.1</b>	<b>INTEGRACIÓN DE LA MUESTRA.....</b>	<b>8</b>
<b>1.8</b>	<b>DISEÑO DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>8</b>
<b>1.8.1</b>	<b>INFORMACIÓN PRIMARIA.....</b>	<b>8</b>
<b>1.8.2</b>	<b>INFORMACIÓN SECUNDARIA.....</b>	<b>8</b>
<b>1.9</b>	<b>EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN.....</b>	<b>9</b>
<b>1.9.1</b>	<b>TABULACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADO.....</b>	<b>9</b>
<b>1.9.1.1</b>	<b>ENCUESTA A LA POBLACIÓN.....</b>	<b>10</b>
<b>1.9.1.2</b>	<b>ENTREVISTA A EXPERTOS.....</b>	<b>22</b>
<b>1.10</b>	<b>ALIADOS, Oponentes y RIEGOS.....</b>	<b>22</b>
<b>1.10.1</b>	<b>ALIADOS.....</b>	<b>22</b>
<b>1.10.2</b>	<b>OPONENTES.....</b>	<b>23</b>
<b>1.10.3</b>	<b>RIESGOS.....</b>	<b>23</b>

1.11	IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA CON CAUSAS Y EFECTOS.....	23
------	---	----

## **CAPITULO II**

<b>2</b>	<b>ESTUDIO DE MERCADO.....</b>	<b>25</b>
2.1	PRESENTACIÓN.....	25
2.2	IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO.....	26
2.2.1	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.....	26
2.3	MERCADO META.....	26
2.4	SEGMENTO DE MERCADO.....	27
2.5	IDENTIFICACIÓN DE LA DEMANDA.....	27
2.5.1	PROYECCIÓN DE LA DEMANDA.....	27
2.6	ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA.....	29
2.6.1	LA OFERTA.....	29
2.6.1.1	PROYECCIÓN DE LA OFERTA NUMERO DE PERSONAS QUE DESEAN ASISTIR AL CENTRO DE CONVIVENCIA EL AÑO 1 AL AÑO 5 EN LA CIUDAD DE IBARRA.....	29
2.7	PROYECCIÓN DE PRECIOS.....	30
2.7.1	ESTRATEGIAS DE COMERCIALIZACIÓN.....	30
2.8	SENSIBILIDAD DEL ESTUDIO.....	31
2.9	CONCLUSIONES DEL ESTUDIO.....	31

## **CAPITULO III**

<b>3.</b>	<b>BASES TEÓRICAS Y CIENTÍFICAS.....</b>	<b>32</b>
3.1	LA EMPRESA.....	32
3.1.1	IMPORTANCIA DE LA EMPRESA.....	32
3.1.2	CLASIFICACIÓN.....	33
3.1.2.1	POR EL SECTOR.....	33
3.1.2.2	POR SU TAMAÑO.....	33
3.1.2.3	DE ACUERDO AL CAPITAL.....	34
3.1.2.4	DE ACUERDO A LA ACTIVIDAD.....	35

<b>3.1.3</b>	<b>FUNCIONES DEL ADMINISTRADOR.....</b>	<b>35</b>
<b>3.1.3.1</b>	<b>PLANIFICAR.....</b>	<b>36</b>
<b>3.1.3.2</b>	<b>ORGANIZAR.....</b>	<b>36</b>
<b>3.1.3.3</b>	<b>DIRIGIR.....</b>	<b>36</b>
<b>3.1.3.4</b>	<b>CONTROLAR.....</b>	<b>36</b>
<b>3.1.4</b>	<b>PLANEACIÓN.....</b>	<b>36</b>
<b>3.2</b>	<b>DEFINICIÓN DEL CENTRO DE CONVIVENCIA Y ADAPTACION DE LA TERCERA EDAD.....</b>	<b>38</b>
<b>3.2.1</b>	<b>OBJETIVOS DEL CENTRO DE CONVIVENCIA Y ADAPTACION DE LA TERCERA EDAD.....</b>	<b>39</b>
<b>3.2.2</b>	<b>CLASIFICACIÓN DE LOS CENTROS DE CONVIVENCIA Y ADAPTACION DE LA TERCERA EDAD.....</b>	<b>39</b>
<b>3.2.3</b>	<b>VENTAJAS DEL CENTRO DE CONVIVENCIA Y ADAPTACION DE LA TERCERA EDAD.....</b>	<b>40</b>
<b>3.2.4</b>	<b>DESVENTAJAS DEL CENTRO DE CONVIVENCIA Y ADAPTACION DE LA TERCERA EDAD.....</b>	<b>40</b>
<b>3.3</b>	<b>SISTEMA CONTABLE.....</b>	<b>40</b>
<b>3.3.1</b>	<b>LA CONTABILIDAD.....</b>	<b>41</b>
<b>3.3.2</b>	<b>OBJETIVOS DE LA INFORMACIÓN CONTABLE.....</b>	<b>41</b>
<b>3.3.3</b>	<b>ESTADO DEL FLUJO DEL EFECTIVO.....</b>	<b>41</b>
<b>3.3.3.1</b>	<b>OBJETIVOS DEL ESTADO DEL FLUJO DEL EFECTIVO....</b>	<b>42</b>
<b>3.3.4</b>	<b>CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO.....</b>	<b>42</b>
<b>3.3.4.1</b>	<b>CONTROL INTERNO CONTABLE.....</b>	<b>42</b>
<b>3.3.4.2</b>	<b>CONTROL INTERNO DEL EFECTIVO.....</b>	<b>43</b>
<b>3.4</b>	<b>INDICADORES FINANCIEROS.....</b>	<b>43</b>
<b>3.4.1</b>	<b>CLASES DE ÍNDICES.....</b>	<b>43</b>
<b>3.4.1.1</b>	<b>RAZÓN DE LIQUIDEZ.....</b>	<b>43</b>
<b>3.4.1.2</b>	<b>ÍNDICE DE ACTIVIDAD.....</b>	<b>44</b>
<b>3.4.1.3</b>	<b>ENDEUDAMIENTO.....</b>	<b>46</b>
<b>3.4.1.4</b>	<b>RENTABILIDAD.....</b>	<b>47</b>
<b>3.4.2</b>	<b>EVALUADORES DEL PROYECTO.....</b>	<b>48</b>
<b>3.4.2.1</b>	<b>PUNTO DE EQUILIBRIO.....</b>	<b>48</b>

3.4.2.2	COSTOS FIJOS.....	49
3.4.2.3	COSTOS VARIABLES.....	49
3.4.2.4	VENTAS.....	49
3.4.2.5	FORMULA PARA CALCULAR EL PUNTO DE EQUILIBRIO.....	49
3.4.2.6	EL COSTO DE OPORTUNIDAD.....	49
3.4.2.7	TASA DE RENDIMIENTO.....	50
3.4.2.8	VALOR ACTUAL NETO (VAN).....	50
3.4.2.9	COSTO DE BENEFICIO.....	52
3.4.2.10	CONCEPTO DE TIR.....	52
3.4.3	ASPECTOS LEGALES.....	52
3.4.4	ASPECTOS TRIBUTARIOS.....	53
3.4.4.1	DECLARACIÓN.....	54
3.5	CENTRO DE CONVIVENCIA Y ADAPTACION PARA LA POBLACIÓN DE LA TERCERA EDAD.....	54
3.5.1	IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO.....	54

#### **CAPITULO IV**

4.	PROPUESTA.....	55
4.1	INTRODUCCIÓN.....	55
4.2	MISIÓN.....	56
4.3	VISIÓN.....	56
4.4	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	56
4.4.1	ADMINISTRATIVA - FINANCIERA.....	56
4.4.2	MAPA ESTRATÉGICO.....	57
4.5	PRINCIPIOS Y VALORES.....	58
4.5.1	ÉTICA.....	58
4.5.2	RESPONSABILIDAD.....	58
4.5.3	RESPETO.....	58
4.5.4	CALIDAD DE LA ATENCIÓN.....	59
4.5.5	PUNTUALIDAD.....	59

4.5.6	TRABAJO EN EQUIPO.....	59
4.5.7	POLÍTICAS DE LA EMPRESA.....	59
4.6	CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS.....	60
4.6.1	REQUISITOS, HORARIO Y COSTOS.....	61
4.6.2	SERVICIOS.....	61
4.6.3	ACTIVIDADES.....	62
4.6.3.1	OBJETIVO.....	62
4.6.4	TECNOLOGÍA.....	62
4.6.5	SOFTWARE DE PAGO DE IMPUESTOS Y DECLARACIONES ANTE EL SRI (SITAC).....	63
4.6.6	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN.....	63
4.6.7	MAQUINARIA Y EQUIPO.....	64
4.7	TAMAÑO DEL PROYECTO.....	64
4.7.1	DIAGRAMAS OPERATIVOS.....	64
4.8	PROPÓSITO I.....	65
4.8.1	ESTUDIO TÉCNICO.....	65
4.8.1.1	MACROLOCALIZACIÓN DEL PROYECTO.....	65
4.8.1.2	MICROLOCALIZACIÓN DEL PROYECTO.....	67
4.8.1.3	SELECCIÓN DE LA ALTERNATIVA MÁS ÓPTIMA.....	68
4.8.1.4	DISEÑO DE LAS INSTALACIONES.....	69
4.8.1.5	INFRAESTRUCTURA.....	70
4.9	PROPÓSITO II.....	71
4.9.1	POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS.....	71
4.9.2	ADMINISTRACIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO..	71
4.9.3	ORGANIGRAMA.....	71
4.9.4	REQUERIMIENTO DEL PERSONAL.....	72
4.9.5	MATRIZ DEL PUESTO.....	72
4.9.6	MANUAL DE FUNCIONES.....	73
4.9.6.1	DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES.....	73
4.9.6.2	MATRIZ DE RESUMEN.....	85
4.10	PROPÓSITO III.....	85
4.10.1	SOCIALIZACIÓN Y NORMATIVA LEGAL.....	85

<b>4.10.1.1</b>	<b>SOCIALIZACIÓN DEL CENTRO.....</b>	<b>85</b>
<b>4.10.1.2</b>	<b>NORMATIVA LEGAL.....</b>	<b>87</b>
<b>4.10.1.3</b>	<b>DIAGRAMA DEL PROCESO.....</b>	<b>89</b>
<b>4.10.1.4</b>	<b>DIAGRAMA DEL FLUJO.....</b>	<b>89</b>
<b>4.10.1.5</b>	<b>METAS A ALCANZAR.....</b>	<b>92</b>

## **CAPITULO V**

<b>5.</b>	<b>EVALUACIÓN FINANCIERA Y ECONÓMICA.....</b>	<b>94</b>
<b>5.1</b>	<b>PRESUPUESTO DE INVERSIÓN.....</b>	<b>94</b>
<b>5.2</b>	<b>ESTRUCTURA DE LA INVERSIÓN.....</b>	<b>97</b>
<b>5.3</b>	<b>CÁLCULO DEL COSTO DE CAPITAL.....</b>	<b>98</b>
<b>5.3.1</b>	<b>DETERMINACIÓN PARA EL COSTO DE CAPITAL.....</b>	<b>98</b>
<b>5.4</b>	<b>PROYECCIÓN DE VENTAS COSTOS Y GASTOS.....</b>	<b>99</b>
<b>5.4.1</b>	<b>PROYECCIÓN DE VENTAS.....</b>	<b>99</b>
<b>5.4.2</b>	<b>COSTOS OPERATIVOS.....</b>	<b>100</b>
<b>5.4.3</b>	<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS.....</b>	<b>102</b>
<b>5.4.4</b>	<b>GASTOS DE VENTAS.....</b>	<b>104</b>
<b>5.4.5</b>	<b>GASTOS FINANCIEROS.....</b>	<b>105</b>
<b>5.4.6</b>	<b>CAPITAL DEL TRABAJO.....</b>	<b>107</b>
<b>5.4.7</b>	<b>DEPRECIACIONES.....</b>	<b>107</b>
<b>5.5</b>	<b>BALANCE GENERAL INICIAL.....</b>	<b>109</b>
<b>5.6</b>	<b>PROYECCIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS.....</b>	<b>110</b>
<b>5.7</b>	<b>EVALUACIÓN DE LA INVERSIÓN.....</b>	<b>112</b>
<b>5.7.1</b>	<b>VALOR ACTUAL NETO (VAN).....</b>	<b>112</b>
<b>5.7.2</b>	<b>COSTO BENEFICIO.....</b>	<b>114</b>
<b>5.7.3</b>	<b>RECUPERACIÓN DE LA INVERSIÓN.....</b>	<b>115</b>
<b>5.7.4</b>	<b>PUNTO DE EQUILIBRIO.....</b>	<b>116</b>
<b>5.7.5</b>	<b>COSTOS FIJOS.....</b>	<b>116</b>
<b>5.7.6</b>	<b>COSTOS VARIABLES.....</b>	<b>117</b>
<b>5.7.7</b>	<b>VENTAS TOTALES.....</b>	<b>117</b>

<b>5.7.8</b>	<b>EXPLICACIÓN DEL PUNTO DE EQUILIBRIO.....</b>	<b>117</b>
--------------	---	------------

## **CAPITULO VI**

<b>6.</b>	<b>PRINCIPALES IMPACTOS.....</b>	<b>119</b>
<b>6.1</b>	<b>IMPACTO DE LA SALUD.....</b>	<b>120</b>
<b>6.2</b>	<b>IMPACTO EDUCATIVO – CULTURAL.....</b>	<b>121</b>
<b>6.3</b>	<b>IMPACTO ECONÓMICO.....</b>	<b>122</b>
<b>6.4</b>	<b>IMPACTO ÉTICO.....</b>	<b>123</b>
<b>6.5</b>	<b>IMPACTO AMBIENTAL.....</b>	<b>124</b>
<b>6.6</b>	<b>IMPACTO GENERAL.....</b>	<b>125</b>

	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>126</b>
--	--	------------

	<b>BIBLIOGRAFÍA GENERAL.....</b>	<b>128</b>
--	----------------------------------	------------

**ANEXOS**

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro	1.....	04
Cuadro	2.....	06
Cuadro	3.....	06
Cuadro	4.....	10
Cuadro	5.....	11
Cuadro	6.....	12
Cuadro	7.....	13
Cuadro	8.....	14
Cuadro	9.....	15
Cuadro	10.....	16
Cuadro	11.....	17
Cuadro	12.....	18
Cuadro	13.....	19
Cuadro	14.....	20
Cuadro	15.....	29
Cuadro	16.....	30
Cuadro	17.....	61
Cuadro	18.....	61
Cuadro	19.....	62
Cuadro	20.....	119
Cuadro	21.....	120
Cuadro	22.....	121
Cuadro	23.....	122
Cuadro	24.....	123
Cuadro	25.....	124
Cuadro	26.....	125

# CAPÍTULO I

## 1. DIAGNOSTICO SITUACIONAL

### 1.1. ANTECEDENTES

#### 1.1.1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

El envejecimiento de la población es uno de los mayores retos que tiene la humanidad y es un fenómeno natural global, al entrar en el siglo XXI el envejecimiento a escala mundial, impondrá exigencias económicas y sociales. La población humana a nivel universal, cumple un rol importante en la productividad y la economía a través de su fuerza intelectual y laboral; la cumplen durante 65 años en adelante aproximadamente, tiempo después del cual, esta población; no cuenta con una proyección de vida futura que le serviría incursionar en nuevas fuentes y modos de producción; que sustituya la actividad anterior.

En la ciudad de Ibarra, existen pocas entidades que prestan servicios al adulto mayor, pero estos no cubren con la totalidad de las expectativas de la población de la tercera edad, por lo tanto es importante la oferta de nuevos servicios gerontológicos que mejoren la calidad de vida de este segmento de la población.

La Organización Mundial de la Salud sugiere que se debe envejecer con dignidad, esto es tener una vejez tranquila y con ocupaciones adecuadas a esta edad.

Este proyecto tiende a brindar nuevas opciones del manejo óptimo y adecuado para la población de la tercera edad, privilegiando la tranquilidad, salud y calidad de vida.

## **1.2. OBJETIVOS**

### **1.2.1. OBJETIVO GENERAL**

Realizar un diagnostico situacional del entorno del proyecto para identificar aliados, oponentes y riesgos que pueden existir en los servicios que se prestan a la población de la tercera edad.

### **1.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

**1.2.2.1.** Analizar la legislación vigente sobre las personas de la tercera edad.

**1.2.2.2.** Identificar las ofertas de servicios gerontológicos existentes en la ciudad de Ibarra.

**1.2.2.3.** Investigar la calidad profesional del personal que laboran en los centros de gerontología de Ibarra.

**1.2.2.4.** Conocer los sistemas de control contable financiero que utilizan los Centros y asilos de atención a las personas de la tercera edad.

## **1.3. VARIABLES DIAGNÓSTICAS**

Cumpliendo con las primeras etapas del diagnostico se ha identificado las siguientes variables que serán motivo de este estudio.

**1.3.1. LEGISLACIÓN**

**1.3.2. ESTRUCTURA DEL SERVICIO**

**1.3.3. PERSONAL**

**1.3.4. SISTEMA CONTABLE Y FINANCIERO**

## **1.4. INDICADORES DE LAS VARIABLES DIAGNOSTICAS**

Haciendo referencia a las variables antes mencionadas se procede a detallar sus correspondientes indicadores más sobresalientes para su análisis.

### **1.4.1. LEGISLACIÓN**

- 1.4.1.1.** La ley del anciano
- 1.4.1.2.** Reglamento para beneficios tributarios
- 1.4.1.3.** Derechos vigentes en la constitución del Estado
- 1.4.1.4.** Privilegios de atención en las Instituciones.
- 1.4.1.5.** Exoneraciones en tarifas de transporte

### **1.4.2. ESTRUCTURA DEL SERVICIO**

- 1.4.2.1.** Variedad de actividades
- 1.4.2.2.** Niveles de aceptación
- 1.4.2.3.** La atención de calidad
- 1.4.2.4.** Insumos y alimentación
- 1.4.2.5.** Atención personalizada

### **1.4.3. PERSONAL**

- 1.4.3.1.** Formación profesional
- 1.4.3.2.** Experiencia
- 1.4.3.3.** Niveles de capacitación
- 1.4.3.4.** Relaciones interpersonales
- 1.4.3.5.** Estabilidad laboral
- 1.4.3.6.** Remuneraciones

#### 1.4.4. SISTEMA CONTABLE Y FINANCIERO

- 1.4.4.1. Registros básicos
- 1.4.4.2. Información financiera
- 1.4.4.3. Flujo de Caja
- 1.4.4.4. Rentabilidad
- 1.4.4.5. Fuentes de financiamiento
- 1.4.4.6. Costos
- 1.4.4.7. Precios

#### 1.5. MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA

CUADRO N° 01

OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES	FUENTE DE INFORMACIÓN	TÉCNICA
Análisis de la legislación vigente sobre las personas de la tercera edad.	LEGISLACIÓN	-La ley del anciano -Reglamento para beneficios tributarios - Derechos vigentes en la constitución del Estado - Privilegios de atención en las Instituciones. - Exoneraciones en tarifas de transporte	Primaria Secundaria	Encuestas Entrevistas Libros Internet
Establecer las ofertas de servicio de las personas de la tercera edad.	ESTRUCTURA DEL SERVICIO	Variedad de actividades -Niveles de aceptación -La atención de calidad -Insumos y alimentación -Atención personalizada	Primaria Secundaria	Encuestas Entrevistas Libros Internet

<b>OBJETIVOS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>FUENTE DE INFORMACIÓN</b>	<b>TÉCNICA</b>
El personal que labora en los Centros de Gerontología debe ser especializado y capacitado.	PERSONAL CAPACITADO	-Profesionales en la rama -Prácticas sobre salud, ambiente y actividades físicas -Experiencia en atención personas de la tercera edad -Alimentación equilibrada - Estabilidad laboral Remuneración	Primaria Secundaria	Encuestas Entrevistas Libros Internet
Conocer los sistemas de control contable financiero que utilizan los Centros y Asilos de la ciudad de Ibarra.	ANÁLISIS ECONÓMICO	-Registros básicos -Flujo de Caja -Informes Contables -Fuentes de financiamiento -Rentabilidad -Costos -Precios	Primaria Secundaria	Encuestas Entrevistas Libros Internet

**Elaborado por:** La Autora

## **1.6. IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN**

Se considera la realización del diagnóstico de la población económicamente activa de la ciudad de Ibarra que está en capacidad de demandar los servicios que propone el proyecto actualizada al 2.010

**CUADRO N° 02**  
**POBLACIÓN ECONÓMICAMENTE ACTIVA DE LA ZONA URBANA**  
**DE LA CIUDAD DE IBARRA**

<b>PP</b>	Población Proyectada	?
<b>PB</b>	Población Base	43.594
<b>i</b>	Crecimiento Inter censal Anual	2.33%
<b>n</b>	Número de Años	5

Fuente: INEC

Elaborado por: La Autora

**Fórmula para proyectar la población al 2010:**

$$PP = PB (1+i)^n$$

$$PP = 43.594 (1+0.0233)^7$$

$$PP = 43.594 (1.0233)^7$$

$$PP = 43.594 (1.17)$$

$$PP = 51221$$

**CUADRO N° 03**  
**POBLACIÓN ECONÓMICAMENTE ACTIVA PROYECTADA AL 2010**

<b>Población Base(2002)</b>	<b>Población proyectada(2010)</b>
<b>43.594</b>	<b>51.221</b>

Fuente: INEC

Elaborado por: La Autora

La población económicamente activa del área urbana de la ciudad de Ibarra después de realizada la proyección al año 2010 se ha determinado en 51.221 personas (ver en determinación de la población) en las cuales se encuentran inmersas, tanto hombres como mujeres.

### 1.7. CALCULO DE LA MUESTRA

Para determinar el tamaño de muestra se aplicara la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 (P.Q) N}{e^2 (N - 1) + Z^2 (P.Q)}$$

En donde:

<b>n</b>	?
<b>N</b>	Población segmentada 51221
<b>Z<sup>2</sup></b>	Nivel de confianza 1,96
<b>P</b>	Probabilidad de éxito 0,5
<b>Q</b>	Probabilidad de fracaso 0,5
<b>E</b>	Margen de error 0,05

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5 \times 0,5) 51221}{(0,05)^2 (51221 - 1) + (1,96)^2 (0,5 \times 0,5)}$$

$$n = \frac{49192,6484}{129,8354}$$

$$n = 378,8847$$

<b>n= 379</b>
---------------

Son 379 encuestas

### **1.7.1. INTEGRACIÓN DE LA MUESTRA**

Las personas encuestadas serán seleccionadas al azar y en forma aleatoria.

## **1.8 DISEÑO DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

### **1.8.1 INFORMACIÓN PRIMARIA**

Dentro de la información primaria se han realizado las encuestas de acuerdo a la muestra poblacional por ser directas y reales, lo que han facilitado para el estudio del presente proyecto.

- a. Encuestas
- b. Entrevistas
- c. Opinión de expertos

Las encuestas fueron elaboradas en base a las variables. Siendo estas el efecto de una investigación de la población considerando la información más importante de cada uno de los encuestados. La población de la ciudad de Ibarra que tiene dentro de su hogar miembros de familia de la tercera edad y no cuentan con un lugar adecuado para dejar bajo el cuidado de personas especiales como para la atención de los adultos mayores que se han convertido en un problema de solución no tan fácil, que provoca fricciones entre familia.

### **1.8.2. INFORMACIÓN SECUNDARIA**

La información secundaria que se utiliza está basada en la siguiente información:

- a. Textos, revistas, pertinentes al objeto de la investigación.

b. Información de internet.

c. Información de prensa.

## **1.9. EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

### **1.9.1. TABULACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

El resultado de las encuestas realizadas a la población de la ciudad de Ibarra es la siguiente:

### 1.9.1.1. ENCUESTA A LA POBLACIÓN

- a) **Está usted de acuerdo que exista un centro de convivencia gerontológico para las personas de la tercera edad.**
- b) **Desearía usted o su familiar convivir en uno de estos centros.**

**CUADRO N ° 04**

a)

<b>VARIABLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	251	66,23%
No	128	33,77%
<b>TOTAL</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

b)

<b>VARIABLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	107	28,23%
No	272	71,77%
<b>TOTAL</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

#### 1.1. ANÁLISIS

- a) El mayor porcentaje de las personas están de acuerdo que la ciudad de Ibarra si requiere de un Centro de Convivencia Gerontológico para la población de la tercera edad, mientras que el menor porcentaje no están de acuerdo con la creación de este Centro.
- b) El mínimo porcentaje si está de acuerdo en asistir a estos centros de convivencia, mientras que el mayor porcentaje manifiesta no acudir personalmente ni dejar a un familiar por situaciones económicas y sociales.

2. De los centros que se detallan a continuación, cuál de ellos tiene usted mayor conocimiento?

**CUADRO N° 05**

<b>VARIABLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Asilo León Rúales	93	24,54%
Lucila Maya de Proaño	92	24,27%
Asilo San José	108	28,50%
Ninguno	86	22,69%
<b>TOTAL</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

### **2.1. ANÁLISIS**

El 28% indica haber visitado el Asilo San José por encontrarse en el centro de la ciudad y es de beneficencia, el 25% indica también conocer este Asilo porque es de cuidados especiales y con personal capacitado para la atención de las personas de la tercera edad, Mientras que el 23 y 24 % indican no haber visitado por encontrarse fuera de la ciudad.

### 3. Que servicios de los que se ofertan los considera adecuados?

**CUADRO N° 06**

<b>VARIABLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Atención personalizada	122	32,19%
Alimentación de calidad	77	20,32%
Actividades recreativas y culturales	77	20,32%
Calidad y calidez	103	27,18%
<b>TOTAL</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

#### 3.1. ANÁLISIS

El 32% de las personas encuestadas indican que entre los servicios que se ofrecen el mejor es la atención personalizada, el 27% también manifiesta que otro servicio es la calidad y calidez, mientras que el 20 y 21% si creen que es un buen servicio la alimentación de calidad y las actividades recreativas son importantes.

#### 4. Qué tipo de servicios le gustaría que se oferten:

CUADRO N° 07

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Recreación y deporte	97	25,59%
Salud (Medicina)	58	15,30%
Educación / capacitación / talleres	66	17,41%
Autoestima /espiritualidad	45	11,87%
Servicio psicológico	42	11,08%
Vivienda / alimentación / vestuarios	71	18,73%
<b>TOTAL</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

#### 4.1. ANÁLISIS

El 26% de los servicios que los encuestados afirman que es importante es la recreación y deporte, el 19 % indica que es importante la vivienda, alimentación y vestuario, el 17% indica que es importante la educación con capacitación y talleres, el 15% indica que es importante también la salud, mientras que el 12 y 11% indican que es importante el autoestima y el servicio psicológico.

5. ¿Qué precio estaría dispuesto a pagar por la atención de un familiar en el centro de convivencia?

CUADRO N° 08

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
220	185	48,81%
200	87	22,96%
250	23	6,07%
300	24	6,33%
Ninguno	60	15,83%
<b>TOTAL</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

5.1. ANÁLISIS

El 49% de los encuestados están dispuestos a pagar el valor mínimo por la atención a piensan continuar en otra ocupación para evitar la soledad y el otro 30% piensa desarrollar proyectos con otras personas para promover una mejor calidad de vida.

**6. Considera usted que las personas que contratan un centro de convivencia o asilo, es por:**

**CUADRO N° 09**

<b>VARIABLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Por abandono familiar	183	48,28%
Po enfermedad	38	10,03%
Por soledad	81	21,37%
Para sentirse activo	77	20,32%
<b>TOTAL</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

**6.1. ANÁLISIS**

El 48% de los encuestados manifiesta que es por abandono familiar por no disponer de tiempo libre para el cuidado, el 21% indica que es porque no se encuentren solos, el 20% indica que es para que estas personas se encuentren involucradas en actividades diarias, mientras que el 10% indica que por enfermedad y no tener quien le de los cuidados de atención médica.

**7. Está de acuerdo que se tome en cuenta a las personas adultas mayores de la tercera edad en:**

**CUADRO N° 10**

<b>VARIABLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Cultura	195	51,45%
Deporte	111	29,29%
Política	17	4,49%
Educación	56	14,78%
<b>TOTAL</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

**7.1. ANÁLISIS**

El 51% de encuestados afirman que a las personas de la tercera edad se le debería tomar en cuenta en la cultura por el conocimiento y experiencia, el 29% manifiesta que el deporte eleva la calidad de vida, el 15% en educación por la falta de conocimientos, mientras que el 4% indica que la participación en política tienen sus bases.

8. Cuando sea considerado adulto mayor, estaría dispuesto a convivir con personas adultas de características similares para mejorar la calidad de vida.

**CUADRO N° 11**

<b>VARIABLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	294	77,57%
No	45	11,87%
Indiferente	40	10,55%
<b>TOTAL</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

### **8.1. ANÁLISIS**

El 78% de las familias encuestadas manifiesta que para entrelazar todos los factores sociales y mantener un optimó equilibrio entre los adultos, es una forma de apoyo que se tendrá cuando uno llega a ser adulto mayor y el 12% indican que no es importante convivir entre adultos porque todavía en nuestro medio se vive con la familia y el 11% es indiferente porque se cree que es una obligación de las familias cuidarles.

**9. Considera usted que la legislación actual protege adecuadamente a las personas de la tercera edad**

**CUADRO N° 12**

<b>VARIABLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Alta	22	5,80%
Media	163	43,01%
Baja	194	51,19%
<b>TOTAL</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

**9.1. ANÁLISIS**

El 51% manifiesta que la legislación actual protege a las personas de escasos recursos, el 43% protege a las personas de la clase media, mientras que el 6% manifiesta que no hay protección para las personas de la tercera edad por ser de buenos recursos económicos.

**10. De acuerdo a su experiencia como calificaría al personal que labora en estos centros?**

**CUADRO N° 13**

<b>VARIABLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Optimo	28	7,39%
Bueno	262	69,13%
Malo	89	23,48%
<b>TOTAL</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

**10.1. ANÁLISIS**

El 69% de los encuestados y de acuerdo a la experiencia califican como bueno al personal que labora en estos centros porque garantiza la estabilidad de los adultos mayores, el 24% manifiesta que es malo por el incumplimiento de los deberes y obligaciones no cumplidas, mientras que el 7% indica que es optimo por la atención personalizada que reciben.

**11. Donde le gustaría que este centro de convivencia se ubique?**

**CUADRO N° 14**

<b>VARIABLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Centro de la ciudad	125	32,98%
Perímetro de la ciudad	139	36,68%
Fuera de la ciudad	115	30,34%
<b>TOTAL</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

**11.1. ANÁLISIS**

El 37% de los encuestados manifiestan que este Centro debe estar a la afueras de la ciudad, el 30% manifiesta que debe estar fuera de la ciudad para tener una buena oxigenación y tranquilidad, mientras que el 33% buscan este dentro de la ciudad para poder trasladarse a las visitas y otros servicios.

## 12. Como le gustaría la atención que va a brindar el centro?

**CUADRO N° 15**

<b>VARIABLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Permanente	327	86,28%
Medio tiempo	42	11,08%
ocasional	10	2,64%
<b>TOTAL</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

### 12.1. ANÁLISIS

El 86% de los encuestados manifiesta que la atención debe ser permanente por la problemática familiar, social y/o económica porque no pueden ser atendidos en sus propios domicilios y necesitan de estos servicios, el 11 % manifiesta a medio tiempo para las personas que desean estar en actividad y no sentirse solos, mientras que el 3% de los encuestados desean en forma ocasional para tener con quien dialogar de acuerdo a su edad y no requieran de cuidados exclusivos.

### **1.9.1.2. ENTREVISTA A EXPERTOS**

De las entrevistas realizadas a los señores: Dr. Miguel Acosta, médico especialista en el tratamiento de las personas adultas mayores, al Director del IESS Dr. Marcelo Calderón y a la licenciada enfermera funcionaria del Asilo León Rúales se concluye: La propuesta establecida para la creación del Centro de Convivencia y Adaptación para la población adulta mayor, debe ser adecuada para este grupo de personas, ya que los ancianos viven más de la memoria que de la esperanza, porque el tiempo que les queda por vivir es muy corto en comparación con su largo pasado, nunca hallaremos el límite que las horas marcan, es así como se puede notar que en la actualidad se está formando especialistas para la atención del adulto mayor se fundamentara la necesidad de formar especialistas en geriatría y gerontología con un nuevo modelo de atención integral con la estrategia de cobertura y atención primaria para abordar la atención al adulto mayor se sustenta en tres pilares: la participación, la salud y la seguridad para el bienestar de esta población, además se debe comprender que son personas que albergan sueños, metas y deseos como cualquier otro miembro del clan familiar, considero que es necesario que la propuesta es factible de crear el Centro de Convivencia y Adaptación para la población de la tercera edad y además será una fuente de ingreso para quienes lo ejecuten.

## **1.10. ALIADOS, Oponentes y RIEGOS**

### **1.10.1. ALIADOS**

- a) Los beneficios de la vigencia de la ley de la tercera edad.
- b) La atención gratuita o a menor costo de la salud pública ofertada por el Gobierno mediante las Instituciones de salud pública.
- c) Aplicación de los beneficios tributarios y servicios básicos a favor del anciano.
- d) La capacitación ofrecida por las universidades e Institutos para la formación de profesionales en gerontología.

### **1.10.2. OPONENTES**

- a) Descuido y abandono familiar por enfermedad y vejez
- b) Falta de oportunidades laborales por la avanzada edad..
- c) Falta de apoyo gubernamental hacia estos centros de atención.
- d) Falta de solidaridad de las autoridades hacia estos centros.

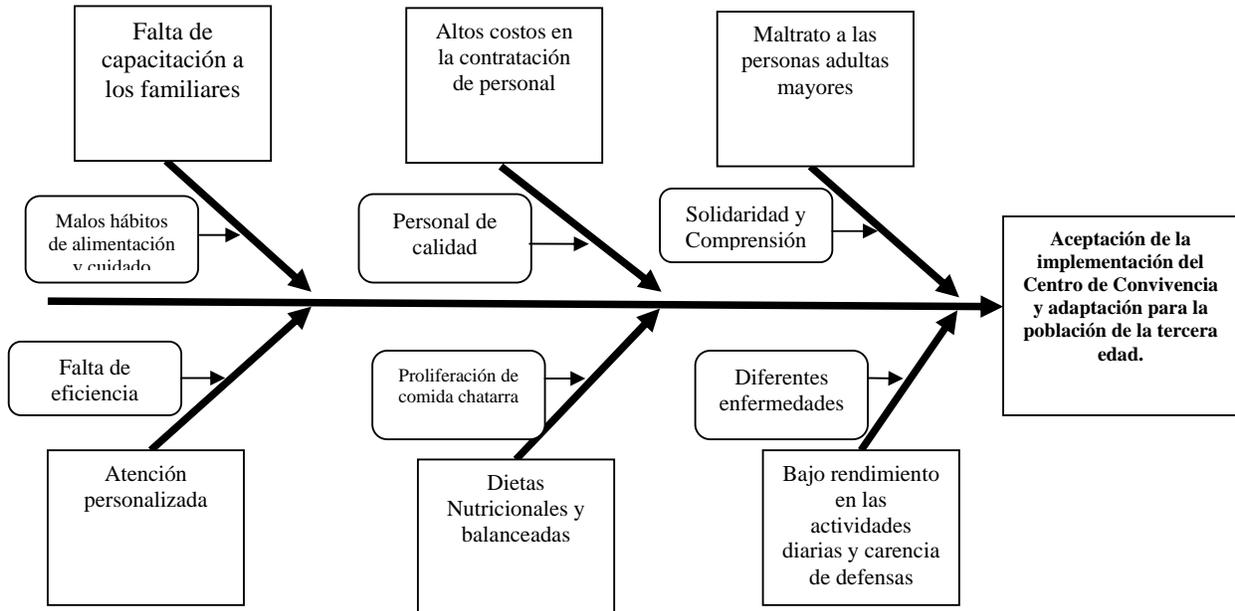
### **1.10.3. RIESGOS**

- a) Son vulnerables a la presencia y contagio de las enfermedades.
- b) No existen seguros de vida porque ya cumplieron con su ciclo de vida.
- c) No tienen accesos a créditos bancarios.
- d) No les permiten conducir en la noche y sus licencias son limitadas.

## **1.11. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA CON CAUSAS Y EFECTOS**

El envejecimiento de la población es uno de los mayores retos que tiene la humanidad y es un fenómeno natural global, al entrar en el siglo XXI el envejecimiento a escala mundial, impondrá exigencias económicas y sociales. La población humana a nivel universal, cumple un rol importante en la productividad y la economía a través de su fuerza intelectual y laboral; la cumplen durante 45 años a 65 años aproximadamente, tiempo después del cual, esta gran población; no cuenta con una proyección real y efectiva para incursionar en nuevas fuentes y modos de producción; que sustituya la actividad anterior. La ciudad de Ibarra no es una excepción.

## GRÁFICO



## **CAPÍTULO II**

### **2. ESTUDIO DE MERCADO**

#### **2.1 PRESENTACIÓN**

El mercado constituye uno de los elementos más importantes para demostrar la factibilidad del proyecto, porque permite probar el desarrollo, y a la vez justifica la puesta en marcha del servicio que se va a ofertar. El estudio de mercado de la presente investigación constituye un cimiento importante para la toma correcta de decisiones, y el análisis previo del estudio técnico económico y financiero; cuyo objetivo es determinar la existencia de consumidores potenciales para desarrollar las estimaciones y proyecciones de la demanda determinando la factibilidad del proyecto planteado. Para la evaluación se considera varios aspectos importantes: El estudio de la demanda, Estudio de la oferta, Estudio del precio, y las estrategias de precio, mercado y promoción. La evaluación está dada por los Asilos del adulto mayor y otras organizaciones similares.

Definir el segmento de mercado meta al cual va a estar dirigido este proyecto es identificar la situación actual con precisión y lograr la creación y funcionamiento efectivo y eficiente de un centro de asistencia, afectivo, emotivo, y laboral para todos los ciudadanos de la tercera edad.

En cuanto al Estudio de la Oferta y la demanda actual es uno de los puntos más importantes, porque podemos identificar si existe o no la necesidad de una demanda insatisfecha para crear el Centro de convivencia y adaptación para la población de la tercera edad.

## **2.2. IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO**

Es la actividad del centro de convivencia y adaptación para la población de la tercera edad, satisfacer las necesidades tales como el cuidado, atención integral, afectividad que le falta al adulto mayor respetando sus derechos sin discriminaciones de razas, sexo, edad, entre otros.

### **2.2.1. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO**

El Servicio que ofrece el Centro de convivencia y adaptación está orientado a mejorar el bienestar de las personas de la tercera edad, mediante una investigación se analiza los servicios similares que brindan los asilos estatales León Rúailes, Lucila Maya de Proaño, a continuación se detallan las siguientes actividades que caracterizan este proyecto.

## **2.3. MERCADO META**

Este servicio se lo realizará a la población de la tercera edad de bajos y medianos recursos económicos que tengan unos ingresos por los menos del sueldo básico vigente ya sea como jubilado o ayuda familiar. Este centro se proyecta a mediano plazo a ampliar su servicio de calidad y calidez al Norte del país. La población de adultos mayores en la ciudad de Ibarra que está en el rango de 60 a 79 años que son los posibles clientes es de 8.657 (4.034 hombres y 4.623 mujeres).

Actualmente existen cuatro centros identificados de atención al adulto mayor tres estatales y un privado que prestan medianamente sus servicios, teniendo como mercado meta principal de este centro ser el líder de atención a esta población.

## **2.4. SEGMENTO DE MERCADO**

La segmentación de mercado es un proceso mediante el cual se identifica o se toma un grupo de compradores con características similares, es decir, se divide el mercado en varios segmentos, de acuerdo con los diferentes deseos de servicio y requerimientos de los clientes. Este centro atenderá dentro de su segmentación de mercado a una población de adultos mayores en la ciudad de Ibarra que está en un rango de 60 a 79 años que son los posibles clientes de acuerdo al último censo poblacional del País es de 8.657 habitantes (4.034 hombres y 4.623 mujeres).

## **2.5. IDENTIFICACIÓN DE LA DEMANDA**

Mediante la investigación realizada bajo la modalidad de las encuestas a la población en general, que alguna vez necesitará de este servicio y de acuerdo al último censo poblacional, la población adulta mayor corresponde a un 8% de los habitantes de la ciudad de Ibarra, que están entre los 60 años en adelante. Una población de 7.269 adultos mayores requieren estos servicios, la demanda está definida no solo por el deseo de necesitar estos servicios si no que realmente si cuentan con las posibilidades económicas dispuestas para este servicio, entre las que manifiestan que no tienen recursos económicos, prefieren el cuidado de los familiares, están dispuestas a vivir solos en sus hogares, están en la indigencia total, prefieren los servicios gubernamentales por ser gratuitos entre otros por lo que se considera que un 10% de esta población realmente ocupara estos servicios que vienen a ser de 726 clientes.

### **2.5.1. PROYECCIÓN DE LA DEMANDA**

Para la proyección de la demanda se consideró la tasa de crecimiento poblacional de la ciudad de Ibarra que es del 2.3% anual.

### Fórmula para proyección de la demanda

$$Q_f = Q_o(1+i)$$

$$Q_f = 726 (1+0.023)$$

$$Q_f = 743$$

PROYECCIÓN DE LA DEMANDA CENTRO DE CONVIVENCIA Y ADAPTACIÓN PARA LA POBLACIÓN DE LA TERCERA EDAD					
AÑOS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
PERSONAS	1571	1607	1644	1682	1721

Elaborado por: La Autora

PROYECCIÓN DE LA OFERTA CENTRO DE CONVIVENCIA Y ADAPTACIÓN PARA LA POBLACIÓN DE LA TERCERA EDAD					
AÑOS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
PERSONAS	440	450	460	471	482
<b>TOTAL</b>	<b>440</b>	<b>450</b>	<b>460</b>	<b>471</b>	<b>482</b>

Elaborado por: La Autora

PROYECCIÓN DE LA DEMANDA INSATISFECHA CENTRO DE CONVIVENCIA Y ADAPTACIÓN PARA LA POBLACIÓN DE LA TERCERA EDAD					
AÑOS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<b>DEMANDA</b>	1571	1607	1644	1682	1721
OFERTA	440	450	460	471	482
<b>TOTAL</b>	<b>1131</b>	<b>1157</b>	<b>1184</b>	<b>1211</b>	<b>1239</b>

Elaborado por: La Autora

## 2.6. ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA

### 2.6.1. LA OFERTA

Para determinar la oferta se realizó un estudio, mediante encuestas a asilos de ancianos.

#### 2.6.1.1. PROYECCIÓN DE LA OFERTA NUMERO DE PERSONAS QUE DESEAN ASISTIR AL CENTRO DE CONVIVENCIA EL AÑO 1 AL AÑO 5 EN LA CIUDAD DE IBARRA.

CUADRO N° 16

PROYECCIÓN DE LA OFERTA CENTRO DE CONVIVENCIA Y ADAPTACIÓN PARA LA POBLACIÓN DE LA TERCERA EDAD					
AÑOS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
PERSONAS	440	450	460	471	482
<b>TOTAL</b>	<b>440</b>	<b>450</b>	<b>460</b>	<b>471</b>	<b>482</b>

Elaborado por: La Autora

La proyección de la Oferta está dada de acuerdo a la tasa de crecimiento poblacional anual en la ciudad de Ibarra, de acuerdo al último censo poblacional.

En un 28% de las personas y familiares aceptan asistir o enviar al Centro de Convivencia, por lo tanto existe una demanda muy superior a la oferta.

## 2.7. PROYECCIÓN DE PRECIOS

El precio, es el valor monetario que se le asigna a este proyecto por todos los servicios en conjunto que se ofrece a la población, tiene un precio de acuerdo a la oferta y a la demanda investigada que es: De acuerdo a la encuesta realizada se detecto que en mayor porcentaje desea contratar estos servicios por la cantidad de \$150 dólares y un menor porcentaje desea que el servicio sea gratuito.

**CUADRO N° 17**

<b>AÑOS</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
<b>V/POR PERSONA</b>	150	156	163	170	178

Elaborado por: La Autora

La proyección de los precios de venta de los servicios están considerados de acuerdo a la inflación del último año publicada por el INEC y el Banco Central del Ecuador que es de 4,31%.

### 2.7.1. ESTRATEGIAS DE COMERCIALIZACIÓN

La estrategia fundamental que se utilizará para promocionar la venta de servicios es de clientes satisfechos que es la mejor propaganda del mundo porque han sido atendidos a satisfacción del cliente con un valor agregado. Otro factor importante es la atención ágil, personalizada y oportuna a todos los clientes que buscan el bienestar social y físico.

La incursión de servicios varios como son actividades físicas, culturales y sociales atraen a nuevos y futuros clientes para lo cual el Centro de convivencia mantendrá un marketing en todos los medios de comunicación con propagandas y programas sociales.

El elemento esencial para promocionar estos servicios es de una atención personalizada recalcando; que en ningún otro sitio existe este servicio que será una ventaja competitiva frente a sus competidores. El buen trato acompañado de un buen ambiente de calidad humana y de confraternidad, se realiza alianzas estratégicas con ONG, Gobiernos Regionales, Provinciales, Municipales y Parroquiales incluidas la Curia con la finalidad de ampliar servicios y tener refuerzos externos. Para evitar cualquier especulación en el servicio todo trámite se lo realizará mediante las autoridades competentes.

## **2.8. SENSIBILIDAD DEL ESTUDIO**

Nuestro estudio de mercado se vuelve sensible en la medida que los ingresos de las personas adultas mayores y de los familiares se mantengan y sus gastos básicos se incrementen, inmiscuida en esta situación la atención de un servicio de calidad como estar en un Centro de Convivencia con cuidados y atenciones de calidad.

## **2.9. CONCLUSIONES DEL ESTUDIO**

El Centro de Convivencia y Adaptación de la Tercera Edad será un intermediario entre los asilos de ancianos y la población adulta mayor de la ciudad de Ibarra; se ofertara servicios y atención de calidad y solidaridad, comprobados que ayudaran al bienestar de un envejecimiento feliz y tranquilo sin preocupaciones y con una buena salud, la prevención de enfermedades, mejorar la apariencia física, elevar el autoestima, y hacer del adulto mayor una persona llena de vida.

A través de los análisis de la oferta, la demanda y de la sensibilidad encontramos que el proyecto es viable y rentable. Para mantener un servicio de calidad y al cliente satisfecho se debe mantener una filosofía de mejoramiento e innovación.

## **CAPITULO III**

### **3. BASES TEÓRICAS CIENTÍFICAS.**

#### **3.1 LA EMPRESA**

*<http://es.wikipedia.org/wiki/Empresa> dice: “La empresa es la unidad económico-social, con fines de lucro, en la que el capital, el trabajo y la dirección se coordinan para realizar una producción socialmente útil, de acuerdo con las exigencias del bien común. Los elementos necesarios para formar una empresa son: capital, trabajo y recursos materiales”.*

En general se entiende por empresa al organismo social integrado por elementos humanos, técnicos y materiales cuyo objetivo natural y principal es la obtención de utilidades, o bien, la prestación de servicios a la comunidad, coordinados por un administrador que toma decisiones en forma oportuna para la consecución de los objetivos para los que fueron creadas. Para cumplir con este objetivo la empresa combina naturaleza y capital.

##### **3.1.1 IMPORTANCIA DE LA EMPRESA**

La empresa tiene gran importancia dentro de su sistema económico, porque se la puede considerar como la célula o motor del cuerpo económico de un país. Es decir la empresa es indispensable porque impulsa la economía.

### **3.1.2 CLASIFICACIÓN**

#### **3.1.2.1 POR EL SECTOR**

a) **PUBLICAS:**

Se forman cuando el aporte del capital hace el gobierno, o cuando el 51% de las acciones estén en manos del sector público.

b) **PRIVADAS:**

Son empresas en las cuales se mantienen con aportes de capital por personas naturales o jurídicas.

c) **MIXTAS:**

Utilizan como capital aportaciones tanto del sector privado como del sector público.

#### **3.1.2.2 POR SU TAMAÑO**

a) **GRANDE:**

Su constitución se soporta en grandes cantidades de capital, un gran número de trabajadores y el volumen de ingresos al año, su número de trabajadores excede a 100 personas.

b) **MEDIANA:**

Su capital, el número de trabajadores y el volumen de ingresos son limitados y muy regulares, número de trabajadores superior a 20 personas e inferior a 100.

c) **PEQUEÑAS:**

Se dividen a su vez en.

- **Pequeña:** Su capital, número de trabajadores y sus ingresos son muy reducidos, el número de trabajadores no excede de 20 personas.
- **Micro:** Su capital, número de trabajadores y sus ingresos solo se establecen en cuantías muy personales, el número de trabajadores no excede de 10 (trabajadores y empleados).
- **Famiempresa:** Es un nuevo tipo de explotación en donde la familia es el motor del negocio convirtiéndose en una unidad productiva.

### 3.1.2.3 DE ACUERDO AL CAPITAL

a) **UNIPERSONAL:**

Son empresas que tienen un solo dueño, y su capital está conformado de una persona natural.

b) **SOCIEDADES O COMPAÑÍAS:**

Están conformadas por un capital, con aportaciones de varias personas naturales o jurídicas.

**3.1.2.4 DE ACUERDO A LA ACTIVIDAD**

a) **EMPRESAS COMERCIALES:**

Son las que desarrollan la actividad de venta de productos terminados.

➤ **EMPRESAS INDUSTRIALES:** Son las que transforman la materia prima en producto terminado.

➤ **EMPRESAS AGROPECUARIAS:** Son las que se dedican a la explotación del campo y sus recursos.

➤ **SERVICIOS:** Es aquella que presta servicios a la comunidad, pero que participa en la producción de bienes.

**3.1.3. FUNCIONES DEL ADMINISTRADOR**

*Ángel Baguer Alcalá Edición 2008 define” El administrador es el encargado de Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar el Negocio del cual este participa.”*

#### **3.1.3.1. Planificar:**

Establecer los objetivos organizacionales, metas parámetros, políticas y hoja de ruta por la cual la empresa se rige. En otras palabras se debe crear el mapa por el cual de desea que la empresa siga.

#### **3.1.3.2. Organizar:**

Definir de qué manera la empresa se armara y enfrentará los proyectos en la cual esta participa, de misma manera establece quienes son los responsables y quien posee la autoridad para llevar a cabo los proyectos.

#### **3.1.3.3. Dirigir:**

Relacionar los objetivos empresariales con los objetivos del personal, de manera de lograr conseguir motivación y gran participación de los empleados de la empresa.

#### **3.1.3.4. Controlar:**

Verificar que los parámetros fijados se estén cumpliendo, así como corregir las desviaciones del plan

### **3.1.4. PLANEACIÓN**

Planear es función del administrador que en su figura se yuxtaponga la "jefatura" y el "liderazgo" tendrá el 100 % de la conducción del grupo, aunque varían con su "autoridad" y con las políticas y planes delineados por su superior.

**a) Importancia:**

La planeación es importante porque permite:

- Propiciar el desarrollo de la empresa.
- Reducir al máximo los riesgos.
- Maximizar y aprovechar los recursos y tiempo.

**b) Propósitos:**

Son los fines esenciales o directrices que definen la razón de ser, naturaleza y carácter, de cualquier grupo social, con finalidades de tipo cualitativo que persigue en forma permanente o semipermanente.

**c) Objetivos:**

Son los fines hacia los cuales se dirige una actividad, que representan no sólo el punto final de la planeación sino también el fin hacia el cual se dirigen la organización, integración de personal, dirección y control.

**d) Estrategias:**

Son programas generales de acción y despliegue de recursos para obtener objetivos y políticas básicos de una organización o empresa que a largo plazo adopta cursos de acción y recursos necesarios para lograr estas metas, orientar el pensamiento y la acción.

**e) Políticas:**

Las políticas definen un área dentro de la cual debe tomarse una decisión y asegurarse de que la decisión sea congruente con un objetivo y contribuya a su cumplimiento.

**f) Procedimientos:**

Los procedimientos son planes que establecen un método obligatorio para manejar actividades futuras.

**g) Programas:**

Son un conjunto de metas, políticas, procedimientos, asignaciones de tarea, pasos a seguir, recursos a emplear y otros elementos necesarios para llevar a cabo un curso de acción; normalmente cuentan con el apoyo de presupuestos.

**h) Presupuestos:**

Se puede denominar presupuesto como un programa con expresión numérica, en el cual se hace estimaciones de los posibles ingresos y gastos del proyecto.

**3.2. DEFINICIÓN DEL CENTRO DE CONVIVENCIA Y ADAPTACIÓN DE LA TERCERA EDAD.**

*[http://diccionario.babylon.com/ASILO DE ANCIANOS](http://diccionario.babylon.com/ASILO_DE_ANCIANOS) define: “Una residencia que provee habitación, comidas y ayuda con las actividades cotidianas y recreativas. En la mayoría de los casos, los residentes de los asilos de ancianos tienen problemas físicos o mentales que les impiden vivir solos. Generalmente necesitan ayuda a diario”.*

Es la combinación de medios técnicos, humanos y financieros que componen el Centro de Convivencia y Adaptación de la Tercera edad con la finalidad de ejercer la solidaridad a través de una atención de calidad, a precios justos con un valor agregado de entretenimiento, paz y armonía.

### **3.2.1 OBJETIVOS DEL CENTRO DE CONVIVENCIA Y ADAPTACIÓN DE LA TERCERA EDAD**

- Tener clientes satisfechos.
- Obtener una información rápida y apropiada a través de la informática.
- Servicios y atención, rápida y oportuna.
- Atención personalizada que hará la diferencia de los demás Centros de Convivencia.
- Crear nuevos servicios y productos.
- Convenios con Instituciones Gubernamentales, Educativas y ONG.

### **3.2.2. CLASIFICACIÓN DE LOS CENTROS DE CONVIVENCIA Y ADAPTACIÓN DE LA TERCERA EDAD**

Existen tres clases de Centros de Convivencia:

- a) Residencias de Ancianos Publicas: Dependen de un organismo público, normalmente de la comunidad autónoma o del ayuntamiento.
- b) Residencias de Ancianos privadas: están gestionadas por particulares o empresas, y no dependen de ningún organismo público, aunque debe contar con una consejería de asuntos sociales.

- c) Residencia de Ancianos concertadas: Son en realidad residencias de ancianos privadas, en las que la administración pública ha contratado parte o la totalidad de las plazas, estas plazas concentradas de residencia privada rigen por los precios y el sistema de admisión de ancianos públicos.

### **3.2.3. VENTAJAS DEL CENTRO DE CONVIVENCIA Y ADAPTACIÓN DE LA TERCERA EDAD**

- Es fuente generadora de empleos.
- Son flexibles porque se adaptan a cualquier conglomerado social.
- Se transforman con facilidad por poseer una estructura organizacional de solidaridad.

### **3.2.4. DESVENTAJAS DEL CENTRO DE CONVIVENCIA Y ADAPTACIÓN DE LA TERCERA EDAD**

- Escases Tecnología en el mercado y altos costos.
- Falta seguros; no son rentables con las personas de la tercera edad.
- Falta de recursos económicos de los clientes de la población adulta mayor.

## **3.3. SISTEMA CONTABLE**

Es una estructura organizada mediante la cual se recogen las informaciones de una empresa como resultado de sus operaciones, valiéndose de diversos recursos que presentados a la gerencia le permitirán tomar decisiones financieras; un sistema de contabilidad no es más que normas, pautas y procedimientos para controlar las operaciones y suministrar información financiera.

### **3.3.1. LA CONTABILIDAD**

*Valdivieso Bravo Mercedes 2006 define: “Es la ciencia arte, y técnica que permite el registro, clasificación, análisis e interpretación de las transacciones que se realiza en una empresa con el objeto de conocer su situación económica y financiera al término de un ejercicio económico o periodo contable”.*

Es una técnica que se ocupa de registrar, clasificar y resumir las operaciones mercantiles de un negocio con el fin de interpretar sus resultados, permitiendo así conocer la estabilidad, solvencia y capacidad financiera de la empresa y presentar a una fecha determinada los resultados.

### **3.3.2. OBJETIVOS DE LA INFORMACIÓN CONTABLE**

La información contable debe servir fundamentalmente para:

- Registrar la operatividad de la empresa.
- Mantener un control total de todos los recursos de la empresa.
- Conocer los resultados obtenidos durante todo el periodo contable.
- Tomar decisiones.
- Estructurar los estados financieros.

### **3.3.3. ESTADO DEL FLUJO DEL EFECTIVO**

Este informe contable presenta en forma significativa, resumida y clasificada las operaciones, inversión y financiamiento de los recursos monetarios, con el propósito de medir la habilidad gerencial en recaudar y usar el dinero así como también evaluar la capacidad financiera de una empresa en función a la liquidez presente y futura.

### **3.3.3.1. OBJETIVOS DEL ESTADO DEL FLUJO DEL EFECTIVO**

- Obtener información de los ingresos y egresos, con el objetivo de ayudar a los accionistas a tomar decisiones.
- Evaluar la habilidad de generar efectivo a través de operaciones normales.
- Determinar razones de diferencia entre utilidad y flujo neto por actividad de operación.
- Evaluar potencia de pago de obligaciones, dividendos y necesidades de financiamiento interno.

### **3.3.4. CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO**

No está limitado al plan de la organización y procedimientos que se relaciona con el proceso de decisión que lleva a la autorización de intercambios así, el control interno administrativo se relaciona con la eficiencia en las operaciones establecidas por el ente.

#### **3.3.4.1. CONTROL INTERNO CONTABLE**

Comprende al plan de la organización y los registros que conciernen a la salvaguarda de los activos y a la confiabilidad de los registros contables. Estos tipos de controles brindan seguridad razonable.

### **3.3.4.2. CONTROL INTERNO DEL EFECTIVO**

Lo constituye una serie de procedimientos bien establecidos, con el propósito de monitorear todas las actividades de la Empresa, que puedan afectar el manejo del efectivo. La recepción del efectivo, puede hacerse por tres vías:

## **3.4. INDICADORES FINANCIEROS**

Asegurando niveles mínimos de rentabilidad implica hoy en día la necesidad de un alto aporte de creatividad destinado a encontrar nuevas formas de garantizar el éxito; no basta con lograr rentabilidad, además debe lograrse un nivel adecuado de solvencia y liquidez, objetivos, que de no lograrse irán mermando la rentabilidad de la empresa.

### **3.4.1. CLASES DE ÍNDICES**

#### **3.4.1.1. RAZÓN DE LIQUIDEZ**

Este índice permite saber si los Activos Circulantes de la empresa pueden servir para cumplir las obligaciones de Pasivo Circulante. Esta razón representa el financiamiento o capacidad de pago con que cuenta la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo (menos de un año).

##### **a) Razón Ácida o Rápida**

Este cálculo determina cual sería la capacidad de pago que tiene la empresa, considerando solo a clientes, y a cuentas por cobrar; excluyendo sus mercaderías.

Su determinación es:

$$\text{PRUEBA ACIDA} = \frac{\text{Activo Circulante} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

#### **b) Razón Circulante**

Permite determinar los recursos líquidos que dispone la empresa, para cumplir sus compromisos, sin considerar otras cuentas del Activo Circulante, es decir, solo Caja, Banco.

Su determinación es:

$$\text{RAZÓN CIRCULANTE} = \frac{\text{Activo Circulante}}{\text{Pasivo Circulante}}$$

#### **c) Capital de Trabajo Neto**

Es el que permite verificar los recursos que dispone la empresa para cancelar sus deudas en un período mayor al ejercicio fiscal. Su determinación es:

$$\text{CAPITAL DE TRABAJO NETO} = \text{Activo Circulante} - \text{Pasivo Circulante}$$

### **3.4.1.2. ÍNDICE DE ACTIVIDAD**

Es aquel que permite determinar el desarrollo de la actividad que genera la empresa mediante las ventas efectuadas y las compras adquiridas.

**a) Rotación de Inventarios**

Es aquel que permite determinar la rapidez con que se realizan las ventas, es decir determina la eficiencia de las adquisiciones para promover las ventas del negocio. Su determinación es:

$$\text{RAZÓN DE INVENTARIOS} = \frac{\text{Costo de Ventas}}{\text{Inventarios}}$$

**b) Periodo Promedio de Cobro**

Es aquel que permite determinar la frecuencia de los cobros y el cumplimiento de pago del cliente. Su determinación es:

$$\text{PERIODO PROMEDIO DE COBRO} = \frac{\text{Cuentas por Cobrar}}{\text{Ventas promedio por día}}$$

**c) Periodo Promedio de Pago**

Permite determinar la rapidez de los pagos a proveedores. Su determinación es:

$$\text{PERIODO PROMEDIO DE PAGO} = \frac{\text{Cuentas por Pagar}}{\text{Compras promedio por día}}$$

**d) Rotación de Activos Totales**

Determina como rotan cada uno de los activos de la empresa a través de las ventas realizadas. Su determinación es:

$$\text{ROTACIÓN DE ACTIVOS TOTALES} = \frac{\text{Ventas}}{\text{total de activos}}$$

### 3.4.1.3. ENDEUDAMIENTO

#### a) Razón Deuda sobre Activos

Una empresa para financiar sus activos básicamente tiene dos formas de hacerlo:

#### b) Razón de Deuda

El endeudamiento sobre los Activos permite medir el grado de compromiso que la empresa tiene al financiar sus Activos con deudas a terceros. El financiamiento de los Activos de una empresa dependerá de su situación, de las condiciones del negocio, de las políticas generales y del objeto que persigue. Su determinación es:

$$\text{RAZÓN DE DEUDA} = \frac{\text{Pasivos Totales}}{\text{Activos Totales}}$$

#### c) Razón de Capacidad de Pago de Intereses

Es la determinación de la capacidad que tiene la empresa para pagar los intereses generados por endeudamiento. Su determinación es:

$$\text{RAZÓN DE CAPACIDAD DE PAGO DE INTERESES} = \frac{\text{Utilidad ant. De. I. e. I}}{\text{Intereses}}$$

#### 3.4.1.4. RENTABILIDAD

La rentabilidad es el rendimiento o retorno valorado en unidades monetarias, que la empresa obtiene a partir de sus recursos.

##### a) Margen de Utilidad Bruta

Permite determinar la utilidad bruta que genera la empresa a través de las ventas realizadas. Su determinación es:

$$\begin{array}{c} \text{MARGEN} \\ \text{DE} \\ \text{UTILIDAD} \\ \text{BRUTA} \end{array} = \frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas}}$$

##### b) Margen de Utilidad Operativa

Determina el margen de utilidad operativa que genera la empresa a través de las ventas efectuadas. Su determinación es:

$$\begin{array}{c} \text{MARGEN} \\ \text{DE UTILIDAD} \\ \text{OPERATIVA} \end{array} = \frac{\text{Utilidad Operativa}}{\text{Ventas}}$$

##### c) Margen de Utilidad Neta

Es el margen de utilidad neta que genera la empresa después de los impuestos a pagar de las ventas realizadas. Su determinación es:

$$\begin{array}{c} \text{MARGEN DE} \\ \text{UTILIDAD NETA} \end{array} = \frac{\text{Utilidad Neta después de I.}}{\text{Ventas}}$$

#### **d) Rentabilidad sobre los Activos**

Determina el porcentaje de utilidad obtenida sobre el activo total que mantiene la empresa. Su determinación es:

$$\text{RENTABILIDAD SOBRE LOS ACT. (RSA)} = \frac{\text{Utilidad Neta después de I.}}{\text{Activos Totales}}$$

#### **e) Rentabilidad sobre el Capital Contable**

Es la rentabilidad de la inversión que realizan los dueños de la empresa, y determina el porcentaje de utilidad de los aportes de los socios y la proporción que se recupera el capital invertido. Su determinación es:

$$\text{RENTABILIDAD (RSA)} = \frac{\text{Utilidad Neta después de I.}}{\text{Capital Contable}}$$

### **3.4.2. EVALUADORES DEL PROYECTO**

#### **3.4.2.1. PUNTO DE EQUILIBRIO**

Este procedimiento sirve para determinar el volumen de ventas que la empresa debe realizar para no perder ni ganar. En el punto de equilibrio de un negocio las ventas son iguales a los costos y gastos al aumentar el nivel de ventas se obtiene utilidad y al bajar se obtiene pérdida. Para aplicar este procedimiento es necesario reclasificar los costos y gastos del Estado de Pérdidas y Ganancias de la empresa en dos grupos.

### **3.4.2.2. COSTOS FIJOS**

Son los que se causan invariablemente con cualquier nivel de ventas como puede ser el seguro contra incendio de propiedades, planta y equipo la depreciación por línea recta, sueldos y prestaciones del personal administrativo.

### **3.4.2.3. COSTOS VARIABLES**

Son los que se realizan proporcionalmente con el nivel de ventas de una empresa y en general los gastos relacionados directamente con las ventas.

### **3.4.2.4. VENTAS**

Son aquellos ingresos percibidos por la venta del servicio.

### **3.4.2.5. FORMULA PARA CALCULAR EL PUNTO DE EQUILIBRIO**

La fórmula que la empresa debe utilizar es:

$$\text{PUNTO EQUILIBRIO} = \frac{\text{COSTOS FIJOS}}{1 - \frac{\text{COSTOS VARIABLES}}{\text{INGRESOS}}}$$

### **3.4.2.6. EL COSTO DE OPORTUNIDAD**

El costo de oportunidad de una inversión es la erogación inicial del efectivo para comenzar una microempresa. Una inversión puede ser financiada por capital propio o financiado. El costo de oportunidad

entonces estaría dado por la sumatoria de las tasas activas y pasivas promedio en el mercado.

#### **3.4.2.7. TASA DE RENDIMIENTO**

El cálculo de la tasa del redescuento se emplea el costo de oportunidad ( $C_k$ ) y la tasa del 11% que corresponde al riesgo de nuestro país.

$$i = C_k + R_p.$$

#### **3.4.2.8. VALOR ACTUAL NETO (VAN)**

Es el que permite determinar al día de hoy los valores en efectivo, y se dan en el tiempo a una tasa de descuento.

##### **a) Valor Futuro (V F)**

Muestra el valor que una inversión actual va a tener en el futuro. Su expresión general es:

$$VF = \frac{VA}{(1 + I)^n}$$

Siendo:

VA : Valor actual de la inversión

n : número de años de la inversión (1,2,.....,n)

i : tasa de interés anual expresada en tanto por uno

## b) Valor Actual (VA)

Indica el valor de hoy de una inversión a recibir en el futuro. A partir de la expresión anterior podemos calcular su valor. Para ello despejamos el valor actual y obtenemos:

$$VA = \frac{VF}{(1+I)^n}$$

Siendo:

VF : Valor Futuro de la inversión

n : número de años de la inversión (1,2,.....,n)

i : tasa de interés anual expresada en tanto por uno

Entonces concluimos que VAN es el que actualiza a valor presente los flujos de caja futuros que va a generar el proyecto, descontados a un cierto tipo de interés, y compara con el importe inicial de la inversión.

$$VAN = -A + \left[ \frac{FC1}{(1+r)^{-1}} + \frac{FC2}{(1+r)^2} + \frac{FC3}{(1+r)^3} + \frac{FCn}{(1+r)^N} \right]$$

Siendo:

A : Desembolso Inicial

FC : Flujos de Caja

n : número de años de la inversión (1,2,.....,n)

r : tipo de interés (“la tasa de descuento”)

Si VAN > 0: El proyecto es rentable

Si VAN < 0: El proyecto no es rentable

Si VAN = 0: El proyecto es aceptable

### 3.4.2.9. COSTO DE BENEFICIO

Este parámetro sirve para calificar como retornan los ingresos en función de los egresos, para este cálculo se emplean los ingresos y egresos proyectados en el flujo de caja.

$$B / C = \frac{\sum \frac{\text{ingresos}}{(1 + i)^n}}{\sum \frac{\text{egresos}}{(1 + i)^n}}$$

### 3.4.2.10. CONCEPTO DE TIR

Es el indicador más conveniente para conocer la factibilidad de una microempresa. Utilizando dos tasas de redescuento arbitrarias que permita conseguir un VAN POSITIVO Y UN NEGATIVO. Esto posibilitara obtener una tasa interna de retorno. Esta tasa sirve para identificar la rentabilidad del capital invertido en el proyecto, es decir la tasa interna de retorno que debe obtener el negocio para saber si es rentable.

$$TIR = TasaVAN(+) = \frac{VAN(+)}{VAN(+) + ValorabsolutoVAN(-)} (TasaVAN(+) - TasaVAN(-))$$

### 3.4.3. ASPECTOS LEGALES

#### a) PATENTE MUNICIPAL

Es el permiso necesario para emprender cualquier actividad comercial que necesita un local fijo. Lo otorga la Municipalidad del lugar donde se instalará el negocio.

**b) REQUISITOS PARA REGISTRAR UN CENTRO DE CONVIVENCIA Y ADAPTACIÓN PARA LA POBLACIÓN DE LA TERCERA EDAD.**

Para personas naturales:

- Copia de la cédula y certificado de votación.
- Apellidos y Nombres del dueño donde funciona la actividad económica.
- Copia del RUC.
- Declaración juramentada del inicio de actividades.

**3.4.4. ASPECTOS TRIBUTARIOS**

- a) El IVA grava los servicios prestados o utilizados en el territorio nacional, no importa que el pago no se perfeccione en el país. Se entiende que es prestado en territorio nacional cuando la actividad se desarrolla o contrata en el Ecuador, independientemente del lugar en donde se preste.
- b) Afecta a las Instituciones del Estado y a las empresas en que participe.
- c) Se entiende como transferencia a todo los retiros de bienes para uso o consumo personal. Igualmente, los retiros de bienes, para rifas y sorteos. Este impuesto no da derecho a crédito tributario.

#### **3.4.4.1. DECLARACIÓN**

Para realizar las declaraciones se debe tomar en cuenta:

- a) Los contribuyentes que efectúen transferencias grabadas con 12 % de IVA, deben presentar una declaración mensual y pagar el impuesto causado. Quienes tienen tarifa 0%, declaran semestral.
  
- b) Los sujetos pasivos no obligados a llevar contabilidad, que son sujetos de retención en la fuente por la totalidad del IVA facturado, presentan una declaración semestral.

### **3.5. CENTRO DE CONVIVENCIA Y ADAPTACIÓN PARA LA POBLACIÓN DE LA TERCERA EDAD.**

La oferta del servicio de atención al adulto mayor de la tercera edad incluye mejorar el bienestar y la recuperación de la autoestima, todo ser humano es productivo, necesita de cuidados y convivir con personas de su misma edad donde pueden realizar actividades demostrando sus destrezas y aptitudes.

#### **3.5.1. IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO**

La actividad del centro de convivencia y adaptación para la población de la tercera edad es dar la debida atención a aquellas personas considerados como de la tercera edad, porque necesitan de personal capacitado que tenga paciencia para cuidarlos. Algunos de los servicios que se puede ofrecer son: alimentación, terapia ocupacional, apoyo en seguridad social, atención médica y psicológica.

## **CAPITULO IV**

### **4. PROPUESTA**

#### **4.1. INTRODUCCIÓN**

Los Centros de Convivencia gerontológicos conocidos vulgarmente como Asilos de ancianos, no han dado los servicios debidos, por lo tanto este Centro de Convivencia tendrá por objeto dar una atención de acuerdo a mi propuesta que es fruto del diagnostico que desde hace varios años no se han creado los mismos y por lo contrario los pocos que existen no dan un servicio adecuado debido a las crisis económicas que ha sufrido nuestro país, a la falta de solidaridad estatal, tanto en el gobierno central como en los gobiernos provinciales, municipales, ONG y las Diócesis.

Es urgente e impostergable la creación de nuevos centros de convivencia sea con ayuda gubernamental o privados donde las personas de la tercera edad puedan pasar los últimos años con una solidaridad humana y un buen servicio y atención con calidad y calidez.

En la ciudad de Ibarra apenas existen cuatro centros de los cuales tres son regentados por el Gobierno y un privado, como es de conocimiento general no existe la disponibilidad de un presupuesto adecuado por parte del Gobierno central y de igual forma no existe ninguna ayuda de los gobiernos seccionales y regionales. Será que las personas mayores de la tercera edad quedan fuera de los comicios electorales y están sumidos l total abandono y olvido de la sociedad basta ver la cantidad de estas adultas abandonados a su suerte en las calles de la ciudad.

## **4.2. MISIÓN**

**La Misión está encaminada a brindar servicios de calidad gerontológica utilizando las técnicas modernas, los mismos que deberán ser conocidos, comprendidos y compartidos por todas las personas que conforman la organización.**

## **4.3. VISIÓN**

**En los próximos cinco años se propone ser líder a prestar servicios de calidad, mejorando el Centro de Convivencia y Adaptación para la población de la Tercera edad, renovando su nutrición basada en normas alimentarias propias para los adultos/as mayores.**

## **4.4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**

Los objetivos identifican las áreas estratégicas para concentrar o enfatizar los esfuerzos de la Empresa, dentro de estos se ha trazado los siguientes:

### **4.4.1. ADMINISTRATIVA - FINANCIERA:**

- 4.4.1.1.** Administrar correctamente los recursos financieros de la empresa con el fin de optimizarlos.
- 4.4.1.2.** Alcanzar niveles de rentabilidad, que permita un crecimiento económico adecuado para el desarrollo de la empresa.
- 4.4.1.3.** Llevar correctamente los recursos económicos que operará el Centro.
- 4.4.1.4.** Promover continuamente el mejoramiento de cada uno de los procesos de la empresa.

## 4.4.2. MAPA ESTRATÉGICO



## **4.5. PRINCIPIOS Y VALORES**

La empresa a crearse trabajara con un marco referente de valores, que serán de alguna manera elemento que caractericen y consoliden la imagen corporativa para una óptima atención al cliente. A continuación se menciona el valor y como se le conceptúa o aplicara en la empresa.

### **4.5.1. ÉTICA**

La honestidad es fundamental para el mejor desenvolvimiento de la empresa ya que los trabajadores será quienes estarán a cargo de todas las funciones de la misma, esto no solo es en cuestión de valoren monetarios sino también en la manera de trabajar entregando todo de sí y dejando así, en claro a los clientes lo que estamos ofreciendo.

### **4.5.2. RESPONSABILIDAD**

La persona cuando alcanza su madurez son más responsable de sus propios actos sin depender de nadie, es de ahí que la primera educación es la del hogar es primordial para ye tenga un buen manejo de los productos a ofrecerse, que estén en buen estado que sean de calidad.

### **4.5.3. RESPETO**

Es importante el respeto en toda empresa ya que debe existir una armonía y un buen ambiente laboral entre todos los trabajadores sin distinción alguna, de igual manera hacia los clientes debe existir la relación de amistad y hacerle sentir aun mejor que en su casa.

#### **4.5.4. CALIDAD DE LA ATENCIÓN**

La calidad de la atención se verá reflejada en la satisfacción de los clientes y con eso se conseguirá que la empresa crezca cada día más en la sociedad.

#### **4.5.5. PUNTUALIDAD**

Este valor es la base de los empleados para iniciar su trabajo y así comenzar de buena manera el día, es de ahí que también depende el buen funcionamiento de la empresa y por ende su remuneración.

#### **4.5.6. TRABAJO EN EQUIPO**

Es fundamental para garantizar un buen servicio el trabajo en equipo, entendiéndose como una labor coordinada, natural y sin egoísmos dentro de todos y a cada una de las áreas o departamentos del Centro. En definitiva el compromiso del trabajar en equipo permitirá optimizar tiempo y recursos y por ende brindar una atención de calidad.

#### **4.5.7. POLÍTICAS DE LA EMPRESA**

Con la finalidad de que se presente una atención eficiente y eficaz el Centro de Convivencia ha creído conveniente tener un marco filosófico en el que se detallan y puntualizan las políticas que servirán de referente para el desarrollo cotidiano en función de atender los requerimientos de los demandantes. A continuación se detallan aquellas políticas que se considera prioritarias:

- a) El mejoramiento permanente de los servicios ofertados serán en forma continua para brindar un servicio de calidad.
- b) Contratar al personal con experiencia en los cargos requeridos para lograr una atención de calidad teniendo en cuenta que lo más importante es nuestro cliente.
- c) Capacitar al personal semestralmente para que este en constante actualización de conocimiento tanto teóricos y prácticos
- d) Asegurar que los trabajadores reciban los medios adecuados, y sean competentes para cumplir con sus responsabilidades.
- e) Los empleados deben cumplir con los horarios establecidos.
- f) Brindar un servicio de calidad.
- g) Declarar y tributar según lo establece la ley.
- h) Utilizar los medios publicitarios para llegar a nuestros clientes.
- i) Elaborar estrategias competitivas para lograr el posicionamiento de la empresa.

#### **4.6. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS**

Después de analizar los centros para la tercera edad, similares como son el Asilo León Rúaes, Lucila de Proañó Maya y otros, a continuación se detalla los servicios que brindará el Centro de convivencia y adaptación para la población de la tercera edad que se propone, los cuales se encuentran agrupados para una mejor visualización del servicio.

#### 4.6.1. REQUISITOS HORARIO Y COSTOS

Es la característica general del centro de servicio privado.

CUADRO N° 18  
REQUISITOS HORARIO Y COSTOS

ESTABLECIMIENTO/DELEGACIÓN	CENTRO DE CONVIVENCIA Y ADAPTACIÓN PARA LA POBLACIÓN DE LA TERCERA EDAD
REQUISITOS DE INGRESO	-Tener 60 o más años –Valerse por si mismos (no) estar discapacitado
HORARIO	De Lunes a viernes d 8:00 a 17:30
CAPACIDAD MÁXIMA	Nº de 30 a 35 personas
COSTO	Se realizó un estudio Socio económico y de mercado fijándose una cuota mensual de \$220.00

FUENTE: observación directa  
ELABORADO POR: La Autora

#### 4.6.2. SERVICIOS

Demostrar la calidad del servicio de la Institución de asistencia privada a favor de las personas de la tercera edad.

CUADRO N° 19  
SERVICIOS.

ESTABLECIMIENTO	CENTRO DE CONVIVENCIA Y ADAPTACIÓN PARA LA POBLACIÓN DE LA TERCERA EDAD
Alimentación	Normas de nutrición.
Terapia ocupacional	Todos los días 2 horas.
Actividades Sociales y culturales	Participación los cinco días de la semana 2 horas
Fisioterapia, Zoo terapia y Terapias de Relajación	Dos días en la semana
Talleres de estimulación	Dos días en la semana 2 horas
Asistencia espiritual	Una hora diaria.
Tecnología	Internet al instante
Atención tanatológico	Un día de la semana

FUENTE: Observación directa  
ELABORADO POR: La Autora.

### 4.6.3. ACTIVIDADES.

#### 4.6.3.1. OBJETIVO

Demostrar las destrezas y habilidades en la serie de actividades en el grupo de personas que participan y fomentar la solidaridad y la calidad humana.

CUADRO N° 20 ACTIVIDADES.

Misas, oración, paseos y salidas, festejos, de cumpleaños y fechas de carácter especial.	Según la planificación de la semana
Gimnasia, deportes, canto, baile, Área.	Los cinco días de la semana Incluye canchas deportivas, pista de baile, sonido iluminación
Talleres sesiones o clases: cocina, tejido, pintura, bordado, etc.	Los cinco días de la semana Incluye, mesas sillas, vajilla y menaje Pinturas, útiles de costura.
Diversos juegos	De lunes a viernes Naipes, mesa de billar.

FUE FUENTE: Observación directa  
ELABORADO POR: La Autora.

### 4.6.4. TECNOLOGÍA

La tecnología que se propone en el presente proyecto esta basado de acuerdo a los requerimientos como sistemas informáticos, equipos de computación, equipos de video que a continuación se detalla las características de la tecnología del sistema del proyecto:

a) **Sistemas Informáticos.-** Se adquirirá al Asesor Contable el sistema de pago de impuestos e información ante el SRI llamado SITAC.

b) **Proceso contable.-** Para un mejor control contable administrativo del Centro de Convivencia se propone elaborar un modelo estructural de contabilidad que permita controlar el nivel financiero económico.

#### **4.6.5. SOFTWARE DE PAGO DE IMPUESTOS Y DECLARACIONES ANTE EL SRI (SITAC)**

Entre sus características esta:

a) Declaración y pago del Impuesto a la Renta.

b) Elaboración y Retenciones del IVA y del adelanto del Impuesto a la Renta

c) Elaboración de anexos de compras y retenciones en la fuente por otros conceptos (REO), relación de dependencia, gastos personales.

d) Elaboración de formularios 107, 104, 103, 102

#### **4.6.6. EQUIPOS DE COMPUTACIÓN.**

Se pone en consideración que en el área de administración recepción se tendrá dos computadores en el que se utilizará administrativamente y contablemente y otro exclusivamente en el área de recepción para la atención del cliente que serán marca HP, además una impresora multifunción copiadora, impresora scanner y fax.

#### 4.6.7. MAQUINARIA Y EQUIPO

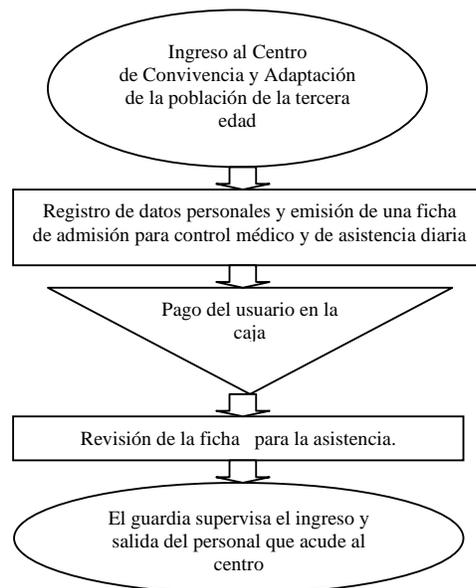
Dentro de la maquinaria y equipo se encuentran la cocina industrial, un horno manual, la nevera vertical, una refrigeradora.

#### 4.7. TAMAÑO DEL PROYECTO

La inversión que se necesita para establecer este proyecto del servicio se ampliará en el estudio económico y este proyecto está diseñado para atender de 30 a 35 personas, contando con tecnología y personal técnico actualizado.

##### 4.7.1. DIAGRAMAS OPERATIVOS

Se aplicara el diagrama de procesos para dar a conocer sus funciones en la organización y el proceso de venta de servicios.



La propuesta del proyecto se lo ha dividido en tres propósitos de los cuales se detalle a continuación.

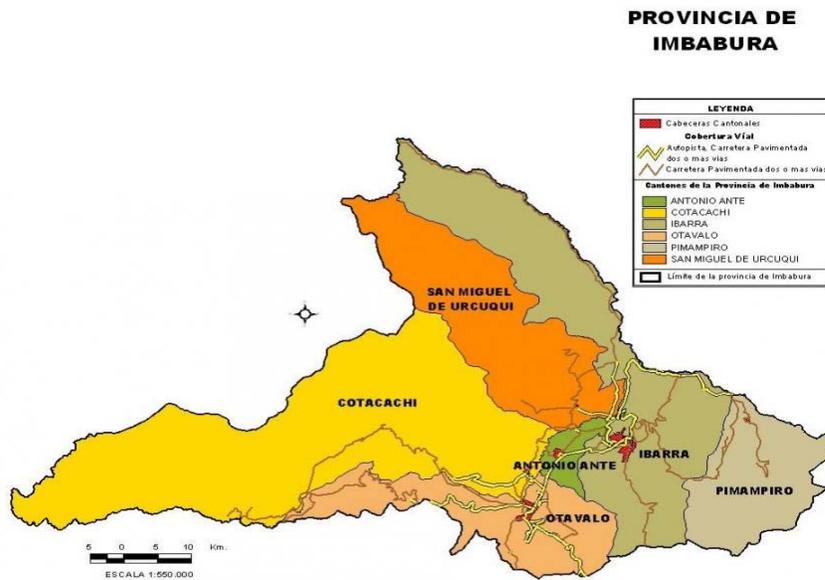
- PROPÓSITO I.- Estudio Técnico
- PROPÓSITO II.- Políticas Administrativas
- PROPÓSITO III.- Socialización y Normativa legal

#### 4.8. PROPÓSITO I

##### 4.8.1. ESTUDIO TÉCNICO

##### 4.8.1.1. MACROLOCALIZACIÓN DEL PROYECTO

#### MAPA DE LA PROVINCIA DE IMBABURA



De acuerdo al diagnóstico que se realizó en las principales parroquias de Ibarra, se determinó que la población requiere un Centro de Convivencia y Adaptación para la población de la tercera edad, para lo cual la propuesta del proyecto estará encaminada a la creación de este centro. Dentro de los factores más determinantes que se determinaron para la selección del lugar son:

- Disponibilidad de fuentes de abastecimiento de insumos alimenticios y farmacéuticos.
- Disponibilidad de transporte público
- Disponibilidad de servicios básicos (agua, energía eléctrica y teléfono).
- Disponibilidad de profesionales de la salud.
- Infraestructura adecuada para la implementación del centro

De todos estos factores enunciados anteriormente se determinó un importante lugar, factible para lograr los propósitos planteados en dicho proyecto.

**MATRIZ No. 1**  
**MATRIZ DE MACRO LOCALIZACIÓN**

FACTOR	PESO	IBARRA		MILAGRO		PRIORATO	
RELEVANTE	FIJADO	CALIF.	CALIF. PON.	CALIF	CALIF. PON	CALIF	CALIF. PON
PROXIMIDAD ABASTECIMIENTO DE INSUMOS DISPONIBLES	0.10	10	1	6	0.60	6	0.60
ACCESO A SERVICIOS BÁSICOS	0.30	10	3	7	2.10	6	1.80
DISPONIBILIDAD DE MANO DE OBRA	0.20	9	1.80	6	1.20	5	1
ACCESO DE TRANSPORTE	0.10	10	1	7	0.70	5	1
INFRAESTRUCTURA	0.30	10	3	3	0.90	4	1.20
TOTAL	1		9.80		5.50		6.60

FUENTE: Investigación directa  
ELABORADO POR: La Autora

Luego de observar a través de la Matriz de macro localización Ibarra, Milagro, Priorato como viables lugares para establecer el centro, se obtiene que Ibarra es el lugar más aceptable a nivel macro, pues la ventaja estar en un sitio urbano lo que le permite tener al alcance todos los factores, así como también la disponibilidad de infraestructura.

#### 4.8.1.2. MICROLOCALIZACIÓN DEL PROYECTO

##### MAPA DE LA CIUDAD DE IBARRA



El sector donde se va a efectuar el proyecto es una zona urbana en el centro de la ciudad ubicado en la calle Juan Montalvo entre Oviedo y Pedro Moncayo frente a la Iglesia de San Francisco. La superficie física del inmueble destinado a la creación del centro gerontológico cuenta con una casa grande de 900 m<sup>2</sup>.

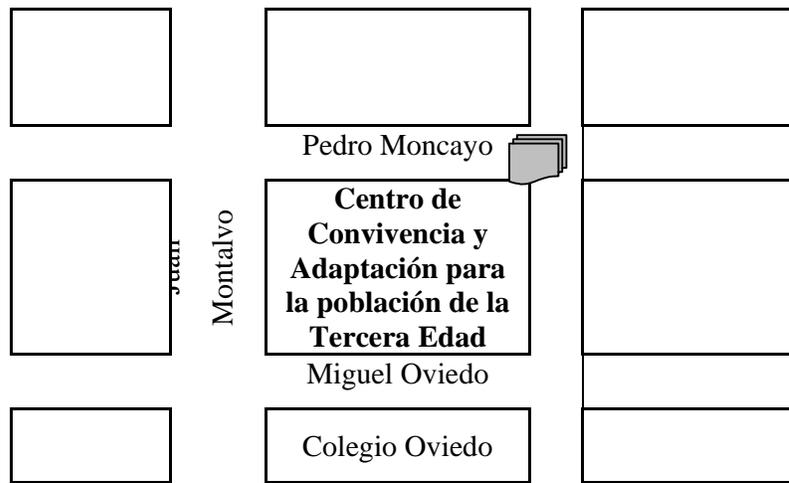
**MATRIZ No. 2**  
**MATRIZ DE LOCALIZACIÓN**

FACTOR	PESO	JUAN MONTALVO		YAHUARCOCHA		ASOCIACIÓN DE JUBILADOS DEL G.P.I	
RELEVANTE	ASIGNADO	CALIF.	CALIF. POND.	CALIF	CALIF. POND.	CALIF	CALIF. POND.
FACTORES GEOGRÁFICOS	0.3	9	2.70	8	2.40	8	2.40
MEDIOS DE TRANSPORTE	0.3	7	2.10	6	1.80	6	1.80
FUENTES DE ABASTECIMIENTO	0.06	8	0.48	7	0.42	5	0.30
DISPONIBILIDAD DE SERV BÁSICOS	0.1	9	0.90	5	0.5	6	0.6
CERCANÍA AL MERCADO	0.04	7	0.28	4	0.16	5	0.20
FACTORES DEL MEDIO AMBIENTE	0.05	5	0.25	5	0.30	3	0.15
ESTRUCTURA Y MARCO LEGAL	0.1	6	0.6	3	0.3	2	0.20
ELIMINACIÓN DE DESECHOS	0.05	5	0.25	3	0.15	2	0.10
TOTAL	1		7.36		6.03		5.75

FUENTE: Investigación directa  
ELABORADO POR: La Autora

**4.8.1.3. SELECCIÓN DE LA ALTERNATIVA MÁS ÓPTIMA**

Según la matriz de localización se ha escogido el sector de la calle Juan Montalvo, por ser un sector donde cubre todas las expectativas del centro.



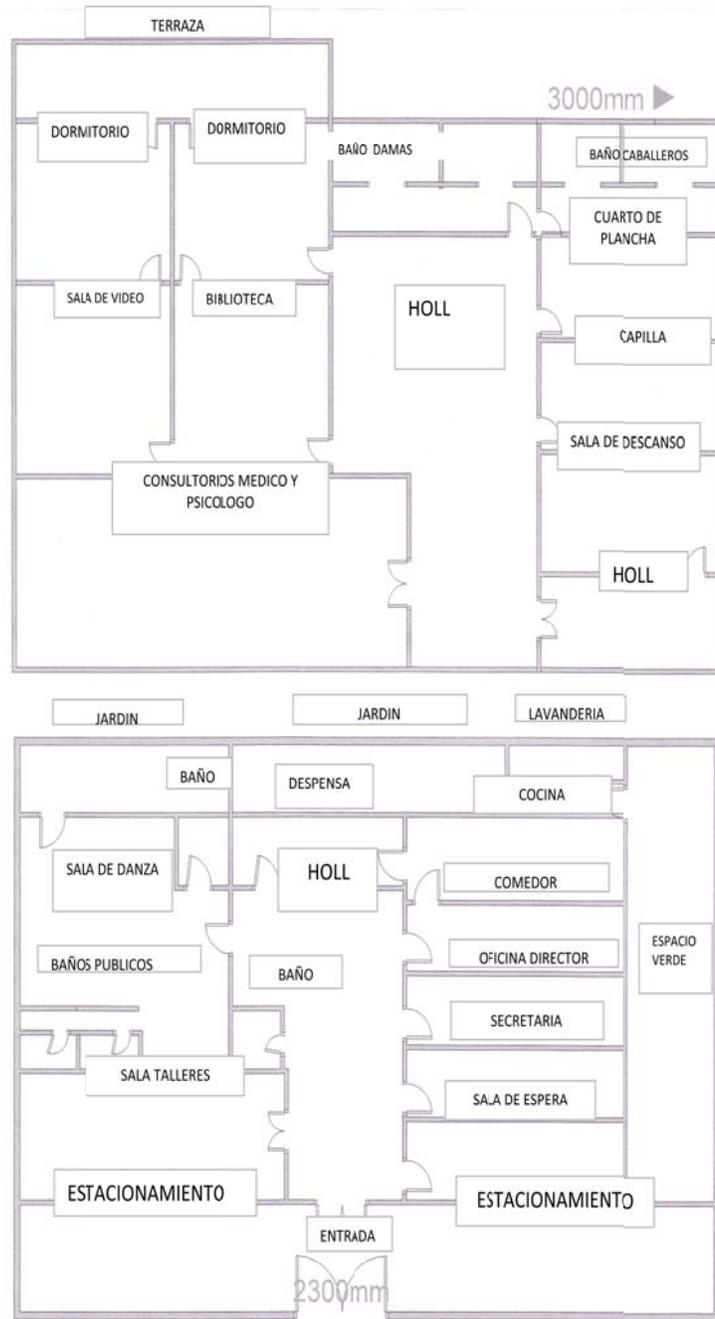
ELABORADO POR: La Autora

#### **4.8.1.4. DISEÑO DE LAS INSTALACIONES**

Las instalaciones se encuentran diseñadas de acuerdo a las necesidades y requerimientos del centro de convivencia por lo tanto dispone de una infraestructura completa para la implantación de este proyecto que es de 900 m<sup>2</sup> destinado para el funcionamiento. Para el diseño de las instalaciones se determinaron los siguientes aspectos importantes de la siguiente manera: al ingreso sala-recepción oficinas, seguido de un consultorio médico-psicológico, salón de talleres, comedor, cocina, despensa, dormitorios de reposo, sala de descanso, patio y jardines.

- a) El tamaño de las instalaciones está destinado para atender de 30 a 35 personas.
- b) La facilidad de acceso en especial al parqueo de vehículos que se encuentran a su alrededor.
- c) La amplitud de sus instalaciones en las terrazas, en los patios y jardines para la recreación de los clientes.

#### 4.8.1.5. INFRAESTRUCTURA



## 4.9. PROPÓSITO II

### 4.9.1. POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS

A continuación se estructura el organigrama funcional y políticas del Centro de convivencia que contará para la ejecución de las actividades; y en lo concerniente a aspectos legales los cuales nos regimos, ponemos a consideración los siguientes aspectos importantes como son:

### 4.9.2. ADMINISTRACIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO

Dentro de la estructura organizacional del centro de convivencia bajo pedido en la ciudad de Ibarra, sector de la calle Juan Montalvo se organizara de acuerdo a las aéreas o secciones que a continuación se describen

### 4.9.3. ORGANIGRAMA



ELABORADO: POR: La Autora

#### 4.9.4. REQUERIMIENTO DEL PERSONAL

CARGO	N°
Director	01
Secretaria Recepcionista	01
Contador	01
Profesionales	04
Auxiliar de servicios generales	02
TOTAL	<b>09</b>

P

ELABORADO POR: La Autora

#### 4.9.5. MATRIZ DEL PUESTO

MATRIZ DEL PUESTO	
PERFIL DEL PUESTO	COMPETENCIAS UNIVERSALES
PERSONAL ADMINISTRATIVO	El siguiente es un esquema referencial de las competencias universales.
DIRECTOR	
CONTADOR	<b>Ser una persona de muchos recursos:</b> saber adaptarse a los cambios y situaciones ambiguas, ser capaz de pensar estratégicamente y poder tomar decisiones correctas en situaciones de mucha presión; liderar sistemas de trabajo complejos y adoptar conductas flexibles en la solución de problemas; capacidad de trabajo con los superiores en problemas complejos de gestión.
AUXILIAR DE SERVICIOS	
	<b>Hacer lo que conoce:</b> ser perseverante, concentrarse a pesar de los obstáculos, asumir responsabilidades, ser capaz de trabajar solo y también con los demás cuando es necesario.
PERSONAL OPERATIVO	
MEDICO	<b>Aprender rápido:</b> dominar rápidamente nuevas tecnologías.
ENFERMERA	
PSICÓLOGO	<b>Tener espíritu de decisión:</b> actuar con rapidez, de forma apropiada y con precisión.
COCINERA	

INSTRUCTOR DE TALLERES	<b>Administrar equipos con eficacia:</b> saber delegar, ampliar oportunidades y ser justos en sus actuaciones.
PERSONAL DE VENTAS	<b>Crear un clima propicio para el desarrollo:</b> ampliar los desafíos y oportunidades para crear un clima que favorezca el desarrollo de su equipo.
SECRETARIA RECEPCIONISTA	
	<b>Saber lidiar con sus colaboradores cuando tienen problemas:</b> actuar con decisión y equidad cuando se presentan problemas con sus colaboradores.
	<b>Estar orientado hacia el trabajo en equipo.</b>
	<b>Formar un equipo de talentos:</b> invertir en el desarrollo del potencial de sus colaboradores, identificando y ofreciendo nuevos desafíos y responsabilidad compartida.
	<b>Establecer buenas relaciones en la empresa:</b> saber establecer buenas relaciones de trabajo, negociar cuando existan problemas, conseguir cooperación.
	<b>Tener sensibilidad:</b> demostrar interés por los demás y sensibilidad ante las necesidades de sus colaboradores.
	<b>Enfrentar los desafíos con tranquilidad:</b> poseer actitud firme, evitar censurar a los otros por los errores cometidos, ser capaz de salir de situaciones difíciles.
	<b>Mantener el equilibrio entre el trabajo y la vida personal:</b> ser capaz de establecer prioridades en la vida personal y profesional de manera armoniosa.
	<b>Auto conocerse:</b> tener una idea exacta de sus puntos débiles y sus puntos fuertes y estar dispuesto a invertir en uno mismo.
	<b>Tener buen relacionamiento:</b> ser agradable y dar muestras de buen humor.
	<b>Actuar con flexibilidad:</b> capacidad para adoptar actitudes opuestas, –ejercer liderazgo y dejarse liderar– opinar y aceptar opiniones de los demás.

ELABORADO POR: La Autora

## 4.9.6. MANUAL DE FUNCIONES

### 4.9.6.1. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES

Para la operatividad de la propuesta es necesario que cada uno de los funcionarios reúna ciertos parámetros para ocupar el puesto de trabajo.

## a) **DIRECTOR**

**Descripción del Puesto.-** Se puede definir como un proceso que implica la coordinación de todos los recursos disponibles en una organización (humanos, físicos, tecnológicos, financieros), para que a través de los procesos de: planificación, organización, dirección y control se logren objetivos previamente establecidos. Garantizar la mejor condición bio-psico-social de los usuarios de los servicios que brindan en el establecimiento en la admisión, permanencia.

### ➤ **CARACTERÍSTICAS**

- ✓ Motivación para dirigir
- ✓ Inteligencia
- ✓ Capacidad de análisis y de síntesis
- ✓ Capacidad de comunicación
- ✓ Dotes de Psicología
- ✓ Capacidad de escucha
- ✓ Espíritu de observación
- ✓ Dotes de mando
- ✓ Capacidad de trabajo
- ✓ Espíritu de lucha
- ✓ Perseverancia y constancia
- ✓ Fortaleza mental y física
- ✓ Capacidad de liderazgo
- ✓ Integridad moral y ética
- ✓ Espíritu crítico

➤ **FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES**

Un gerente efectivo es aquel que:

- ✓ Comparte con sus colaboradores los objetivos y prioridades de su departamento y de la organización.
- ✓ Utiliza el consenso para llegar a acuerdos con sus colaboradores.
- ✓ Estimula la participación de sus colaboradores en la planificación, toma de decisiones y solución de problemas.
- ✓ Se preocupa por mejorar continuamente la comunicación.
- ✓ Busca medios para que los colaboradores se comprometan, de manera voluntaria, con el logro de los objetivos de la organización.
- ✓ Analiza y evalúa, conjuntamente con sus colaboradores, los logros alcanzados, las causas de las desviaciones y las posibles medidas correctivas.
- ✓ Enlaza logros con recompensas de una manera justa y objetiva.
- ✓ Facilita el trabajo de sus colaboradores y, más que ejercer control, les presta el apoyo necesario para que puedan realizar eficientemente sus tareas.
- ✓ Delega, tanto las funciones como el poder para tomar decisiones, dando suficiente autonomía de acción a sus colaboradores.
- ✓ Cuando se presentan conflictos, los afronta para resolverlos no para buscar culpables.

- ✓ Considera los errores, propios y ajenos, como una oportunidad para aprender y mejorar.

## **b) CONTADOR**

**Descripción del Puesto.-** Este puesto esta designado principalmente en la práctica como un puesto de carácter supervisor y operativo dentro del área contable ya que su labor se centra en supervisar y controlar todas la operaciones contables realizadas por la asistente contable trabaja en estrecha relación con este, a fin de que se realice una contabilidad acorde con las necesidades operativas de la empresa.

### ➤ **CARACTERÍSTICAS**

- ✓ Ser ético y profesional
- ✓ Poseer buena actitud
- ✓ Calidad coordinadora.
- ✓ Conocimientos del puesto.
- ✓ Honradez.

### ➤ **FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES**

- ✓ Revisión de los movimientos contables.
- ✓ Elaboración de estados financieros periódicos.
- ✓ Elaboración de informes contables.
- ✓ Supervisar y controlar todas las operaciones contables.

- ✓ Brinda asesoría en aspectos contables y tributarios.

**c) MEDICO**

**Descripción del Puesto.-** Este puesto se define como técnico operativo, está en concordancia con enfermería y el psicológico que en equipo atenderán en la parte física..

➤ **CARACTERÍSTICAS**

- ✓ Atención al cliente
- ✓ Diagnósticos precisos
- ✓ Calidad Humana
- ✓ Alto grado de superación
- ✓ Espíritus de observación
- ✓ Solidaridad humana.

➤ **FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES**

- ✓ Realizar un diagnostico a todos los pacientes de este Centro.
- ✓ Realizar la campaña de la atención preventiva y permanente con la finalidad de detectar a tiempo las enfermedades.
- ✓ Extender las recetas medicas con medicinas genéricas y efectivas
- ✓ Realizar y conservar la historia clínica de todos los pacientes.

- ✓ Identificar las enfermedades, previo a los exámenes de laboratorio y otros.

#### **d) ENFERMERA**

**Descripción del Puesto.-** Se define como auxiliar en coordinación con el médico y sus funciones son inherentes a vigilar, controlar y ejecutar las disposiciones medicas en la parte física al paciente.

##### **➤ CARACTERÍSTICAS**

- ✓ Solidaridad humana
- ✓ Paciencia y Carisma
- ✓ Agilidad mental y física
- ✓ Responsabilidad humana
- ✓ Capacidad de observación y escucha.

##### **➤ FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES**

- ✓ Suministrar la medicina recetada por el médico a tiempo.
- ✓ Suministrar inyecciones y sueros a todos los pacientes.
- ✓ Vigilar y observar constantemente el estado de salud de los pacientes.
- ✓ Mantener la estadística e instrumental medica.

## e) **PSICÓLOGO**

**Descripción del Puesto.-** Vigilar, controlar y curar todas las patologías anormales psíquicas de los pacientes, además diagnosticar el comportamiento de todos los sujetos normales u anormales.

### ➤ **CARACTERÍSTICAS**

- ✓ Solidaridad humana
- ✓ Carisma
- ✓ Alta capacitación
- ✓ Observación
- ✓ Facilidad de palabra y entendimiento
- ✓ Comprensión
- ✓ Capacitación constante
- ✓ Tolerancia y paciencia

### ➤ **FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES**

- ✓ Realizar un diagnóstico psicológico mediante un test a todos los pacientes de este Centro.
- ✓ Realizar controles psicológicos permanentes a todos los pacientes.
- ✓ Control del sistema nervioso alterado.
- ✓ Realizar y conservar la historia clínica de todos los pacientes.
- ✓ Identificar las enfermedades patológicas, previo al análisis psicológico y exámenes de laboratorio.

## **f) COCINERA**

**Descripción del Puesto.-** Se define como una mano de obra calificada en gastronomía y dietética abalizada por una Institución estatal encargada de la alimentación.

### **➤ CARACTERÍSTICAS**

- ✓ Buen sentido del humor.
- ✓ Gusto y sabor en la sazón.
- ✓ Honestidad y honradez
- ✓ Carisma en el servicio
- ✓ Solidaridad y equidad.
- ✓ Acatar las disposiciones

### **➤ FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES**

- ✓ Preparación de los alimentos en el desayuno y almuerzo.
- ✓ Mantener aseado el sitio de trabajo la vajilla y el menaje.
- ✓ Coordinar para la preparación de los menús diarios.
- ✓ Mantener la presentación personal.

## **g) INSTRUCTOR DE TALLERES**

**Descripción del Puesto.-** La definición del instructor de talleres está dada por la instrucción aeróbica rítmica y física impartida en horarios establecidos y recomendados por los médicos.

➤ **CARACTERÍSTICAS**

- ✓ Paciencia y tolerancia
- ✓ Liderazgo
- ✓ Observación
- ✓ Dedicación
- ✓ Agilidad y destreza.

➤ **FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES**

- ✓ Realizar actividades físicas y psicomotrices en concordancia con el centro motriz de la maquina humana.
- ✓ Programar actividades aeróbicas, rítmicas y deportivas de acuerdo a horarios establecidos.
- ✓ Planificar actividades inherentes al centro de convivencia como son caminatas, ciclo paseo etc.

**h) PERSONAL DE LIMPIEZA**

**Descripción del Puesto.-** El puesto del personal de limpieza es un puesto en que debe ser ocupado por alguien que tenga realmente experiencia en limpieza, asimismo es un puesto que realmente depende de tener una buena implementación de materiales para desarrollar un buen trabajo, de otro lado cabe señalar que el personal de limpieza debe de tener un alto grado de Honradez ya que va tener acceso a todas las aéreas de la empresa.

➤ **CARACTERÍSTICAS**

- ✓ Coordinación y tacto visual
- ✓ Salud
- ✓ Atención (concentración en el trabajo)
- ✓ Actitud para el trabajo.
- ✓ Conocimientos del puesto
- ✓ Honradez
- ✓ Disciplina.

➤ **FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES**

- ✓ Mantenimiento y limpieza de todo el Centro.
- ✓ Limpieza de oficinas
- ✓ Limpieza de baños.

**i) SECRETARIA RECEPCIONISTA**

**Descripción del Puesto.-** Le corresponde un segundo nivel jerárquico en la empresa, realizara la recaudación del dinero. Como secretaria de la dirección realiza labor de apoyo al director de la empresa, manejo de computadora, realiza cotizaciones, concertar citas y ordenamiento de documentos. Realiza también las llamadas concernientes a las actividades del director.

➤ **CARACTERÍSTICAS**

- ✓ Debe ser una persona prudente en asuntos confidenciales
- ✓ Capacidad de síntesis y desarrollo
- ✓ Buenas relaciones interpersonales
- ✓ Eficiencia y eficacia en sus funciones
- ✓ Conocer de archivo
- ✓ Tener conocimientos de contabilidad
- ✓ Buenos principios
- ✓ Conocimientos de inglés
- ✓ Tener personalidad
- ✓ Poder trabajar bajo presión,
- ✓ Buena memoria
- ✓ habilidad para tomar decisiones
- ✓ Presencia apropiada
- ✓ Trato gentil con el público y compañeros de trabajo
- ✓ Conocimientos de computación y manejo de paquetes informáticos
- ✓ Saber contestar el teléfono y manejar Fax, copiadoras, etc.
- ✓ Y tiempo disponible apropiado.

➤ **FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES**

- ✓ El cajero se encarga de recibir y cobrar dinero por los servicios recibidos por los clientes.
- ✓ Al final del día el cajero se encarga de imprimir el consolidado de caja en el cual figuran todos los ingresos.

- ✓ Elabora compras y pagos de suministros de oficina
- ✓ Da la bienvenida a los clientes que lleguen al centro.
- ✓ Organizar, y en ciertos casos, asistir a reuniones
- ✓ Establecer buenos contactos telefónicos
- ✓ Redactar y presentar correctamente informes, comunicados, etc.
- ✓ Planificar su tiempo y el de su jefe
- ✓ Preparar y tratar la información adecuadamente
- ✓ Concertar, acoger y atender a las visitas
- ✓ Preparar presentaciones de productos o servicios
- ✓ Organizar los viajes de negocios, etcétera.

#### 4.9.6.2. MATRIZ DE RESUMEN

IDENTIFICACIÓN	PERFIL	COMPETENCIA	REQUISITOS
DIRECTOR	INGENIERA CPA	LÍDER COORDINADOR INNOVADOR	ADMINISTRADOR CURSOS
SECRETARIA RECEPCIONISTA	LIC. SECRETARIADO	EFICIENCIA RELACIONES HUMANAS	EDAD DE 20 A 35 AÑOS CURSOS
CONTADOR	INGENIERA CPA	EXACTITUD PACIENCIA AGILIDAD HONESTIDAD	EXPERIENCIA CURSOS ACTUALES DE ACUERDO A LA LEY
MEDICO	MEDICINA GENERAL	CARISMA Y PACIENCIA	EXPERIENCIA ESPECIALIZACIONES
PSICÓLOGO	DOCTOR EN PSICOLOGÍA	CARISMA, PACIENCIA Y SOLIDARIDAD	EXPERIENCIA CURSOS
ENFERMERA	LCDA. EN ENFERMERÍA	SOLIDARIDAD OBSERVACIÓN	EXPERIENCIA CAPACITACIÓN ESPECIAL EN
INSTRUCTOR DE TALLERES	LCDO. EN EDUCACIÓN FÍSICA	TOLERANCIA PACIENCIA CARISMA	EXPERIENCIA CAPACITACIÓN SOCIOLOGICA
AUXILIAR DE SERVICIOS	BACHILLER	AGILIDAD HONESTIDAD ASEO	EXPERIENCIA EDAD DE 20 A 30 AÑOS
COCINERA	BACHILLER	HONESTIDAD ASEO HABILIDAD DE SAZÓN	EXPERIENCIA CURSOS EN NUTRICIÓN Y DIETÉTICA

ELABORADO POR: La Autora

### 4.10. PROPÓSITO III

#### 4.10.1. SOCIALIZACIÓN Y NORMATIVA LEGAL

##### 4.10.1.1. SOCIALIZACIÓN DEL CENTRO

La socialización nos indica los requerimientos que debe tomar en cuenta para lograr el propósito principal, el cual es dar a conocer el nuevo Centro

de Convivencia, sirviendo con eficiencia, calidad y buen servicio a toda la población de la ciudad de Ibarra, detallamos a continuación los requerimientos importantes para lograr aquello.

**a) COMUNICACIÓN.**

Dictar conferencias en los principales medios de comunicación y radios de la ciudad, en el cual se dará a conocer prioridades del nuevo servicio, costos que se ofertaran en el nuevo Centro de Convivencia.

**b) ESLOGAN Y MENSAJE**

➤ **ESLOGAN**

El eslogan permite proyectar de una forma sencilla y breve lo que ofrece el **CENTRO DE CONVIVENCIA**, así mismo nos diferencia de la competencia.



➤ **MENSAJE**

Permite llegar a la mente de las personas de la tercera edad de tal forma que le provoque inquietud y curiosidad de conocer nuestro Centro de Convivencia.

**c) PUBLICIDAD**

Imprimir trípticos y afiches con logotipos del nuevo Centro de Convivencia en los principales diarios de la ciudad y entregar en las calles principales de la ciudad.

**d) CONVENIOS**

Con el objetivo de que se nos facilite profesionales que conozcan de la rama de Gerontología para que presten sus servicios con el fin de adentrarnos en las universidades y ofrecer fuentes de capacitación en prácticas pre profesionales.

**4.10.1.2. NORMATIVA LEGAL**

En nuevo Centro se regirá de acuerdo a la normativa legal vigente en el país, tanto en el aspecto del servicio, como jurídico, los cuales se detallan a continuación.

**a) MINISTERIO DE INCLUSIÓN  
ECONÓMICA Y SOCIAL.**

El nuevo Centro de Convivencia cumplirá las obligaciones de garantizar los derechos constitucionales y legales de los adultos/as mayores de al menos 65 años de edad, acogiéndose a las leyes y reglamentos que norman el funcionamiento de los Centros Gerontológicos, tomando en cuenta que el MIES es un organismo de control..

**b) MINISTERIO DE SALUD.**

El Ministerio de salud también es un organismo de control se obtendrá el permiso sanitario con la finalidad de cumplir con dicho reglamento que es obligatorio para el funcionamiento de salud e higiene.

**c) ILUSTRE MUNICIPIO.**

En el presente permiso que emite dicho organismo que también es obligatorio, se obtendrán un permiso de funcionamiento del local.

**d) CUERPO DE BOMBEROS.**

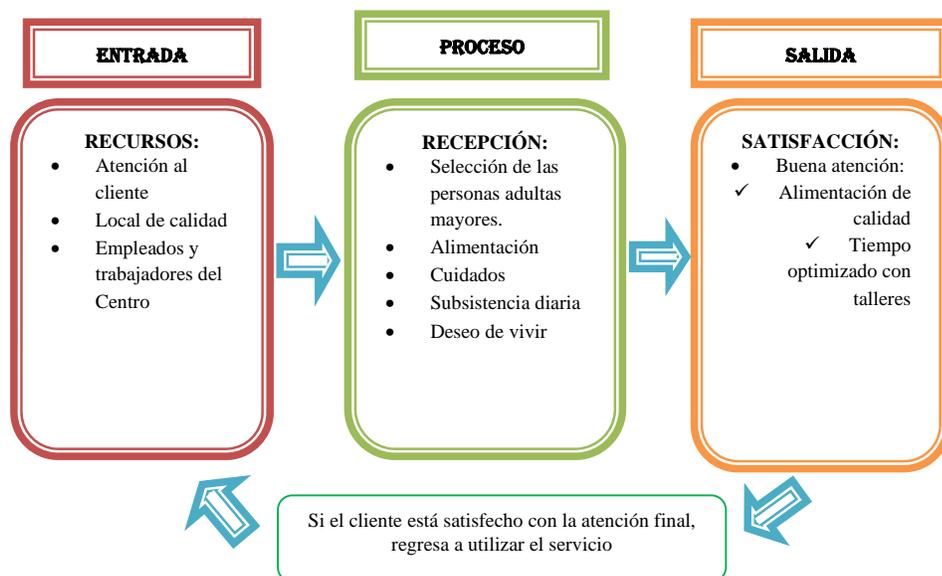
También es un requisito de suma importancia para el desenvolvimiento de las actividades

con la finalidad de evitar riesgos de incendios.

**e) SERVICIO DE RENTAS INTERNAS.**

El nuevo Centro cumplirá con las obligaciones tributarias que pide este organismo de control.

**4.10.1.3. DIAGRAMA DEL PROCESO**

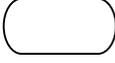


**4.10.1.4. DIAGRAMA DEL FLUJO**

En el diagrama de flujo se detallara todos los pasos que se seguirán en cada proceso mencionado anteriormente con la finalidad de determinar las distintas actividades a realizarse.

La simbología que se utilizará para representar las operaciones efectuadas en cada actividad es la siguiente:

## SIMBOLOGÍA

<b>ACTIVIDAD</b>	
<b>DECISIÓN</b>	
<b>DOCUMENTO</b>	
<b>LIMITES</b>	
<b>ESPERA</b>	

A continuación se presenta el diagrama del flujo del proceso que realiza la empresa:

# DIAGRAMA DEL FLUJO



#### **4.10.1.5. METAS A ALCANZAR**

- a) Lograr el posicionamiento de la Empresa.
- b) Ocupar un porcentaje significativo en el mercado.
- c) Lograr costos económicos, óptimos mediante la implantación de sistemas operativos adecuados.
- d) Atraer constantemente a los clientes.

#### **ANEXO 1**

#### **FACHADA DEL “CENTRO DE CONVIVENCIA” ENTRADA A LA RECEPCIÓN**

