



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE LITORAL**  
**ESCUELA DE POSTGRADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**MAESTRIA EN GERENCIA HOSPITALARIA**  
**TRABAJO DE TITULACIÓN A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:**  
**MAGÍSTER EN GERENCIA HOSPITALARIA**

**TEMA:**

**“PLAN DE NEGOCIOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL CENTRO  
GERIÁTRICO INTEGRAL BABAHOYO”**

**AUTOR:**

**LIC. JONATHAN JULIO GUERRERO HARO**

**DIRECTOR:**

**PhD: ADRIANA AMAYA**

**GUAYAQUIL – ECUADOR**

**MAYO 2023**

## **DEDICATORIA**

Quiero dedicar este trabajo al que me ha visto con ojos de misericordia a lo largo de toda mi vida, a mi Señor Jesús. A mis padres, Julio y Emma por estar siempre pendientes, simplemente han sido un reflejo de Dios en cada etapa de mi vida, mis hermanos; Evelyn y Edgar por dejar siempre en mi corazón una huella de superación y perseverancia a pesar de cualquier circunstancia adversa que se viva, y por último y no menos importante, a mi esposa Carolina por ser parte indispensable de mi vida, por creer, confiar y brindarme comprensión a lo largo de este proyecto.

A María Gracia y Doménica, son la extensión de amor de Dios para nuestra descendencia aquí en la tierra.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecimiento especial a la PhD. Adriana Andrea Amaya por su paciencia y constante acompañamiento en la elaboración de este proyecto. A mi querida Espol y, sobre todo en especial a la Escuela de Negocios (ESPAE) por impulsarme y formarme como profesional por medio de excelentes docentes a lo largo de esta maestría.

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente trabajo se ha elaborado con la finalidad de crear un Centro Geriátrico en la ciudad de Babahoyo, con el objetivo de dar respuesta y brindar atención de calidad a los adultos mayores de nuestra ciudad, implementando alternativas innovadoras de atención y así satisfacer el correcto desarrollo y mantenimiento de las capacidades funcionales para este segmento, proporcionando un adecuado bienestar y mayor visibilidad de estas personas como partes activas de la sociedad.

En busca de generar y proveer una correcta atención, bienestar y oportunidades de desarrollo integral de cada adulto mayor de Babahoyo, nace la idea del Centro Integral del adulto mayor, con características únicas y sostenibles por medio de una infraestructura adaptada al sector, personal capacitado y atención personalizada dentro de un ambiente armónico, generando ventaja competitiva en el sector de atención de adultos mayores en la ciudad.

Este proyecto contiene siete capítulos en los cuales se analizó el mercado al que pretende ingresar, a lo largo del mismo, se consiguió evaluar la capacidad del Centro de atención de afrontar a los cambios y turbulencias a través del análisis FODA, Específicamente se evaluó el contexto analizando las oportunidades y amenazas del sector, a partir de las fortalezas y debilidades internas como organización. Por otro lado, a fin de no sucumbir al dinamismo del entorno por medio del análisis PESTLA se logró analizar las tendencias y narrar los posibles escenarios que la empresa tendrá que afrontar en ámbitos políticos, económicos, sociales, tecnológicos, legales y ambientales que tiene una incidencia en el país, y así prever las mejores condiciones que hagan posible una buena participación con un correcto funcionamiento.

A fin de viabilizar el plan de negocio, se elaboró la estructura de la organización y la gestión de talento humano que tiene como fin asegurar que el Centro de atención cuente con un equipo altamente capacitado y comprometido en brindar una atención de calidad, Alineados con la cultura organizacional del centro la selección del personal debe de basarse en criterios claros y objetivos, incluyendo experiencia, habilidades y valores. Por otra parte, dentro del plan operativo lo relevante es la eficiencia, entendiendo que se trabaja con personal vulnerables se debe de garantizar operaciones sólidas para garantizar el éxito del proyecto. Establecer sistemas eficientes de gestión

de personal, manejo apropiado de recursos y suministros, facturación y gestión de calidad con el fin de asegurar una atención de calidad a lo largo de cada uno de los departamentos.

La estrategia de marketing se enfocará en gestionar relaciones redituables con los clientes, buscando articular un sistema de actividades para planear productos satisfactorios de necesidades. En sí, el reto del centro se basa en la identificar y la adaptación a las nuevas tendencias de un entorno altamente cambiante.

Finalmente, tras un análisis financiero, el proyecto de inversión Casa Dorada es rentable al ofertar un servicio diferenciado dentro de la población gerontológica de la ciudad de Babahoyo,

Al ser pioneros de este proyecto será un desafío posicionar la marca como símbolo de cuidado, salud y bienestar. En el proyecto de inversión Casa Dorada se estima obtener una tasa interna de retorno del 52% debido a que es un proyecto innovador, es un proyecto viable en el tiempo porque brinda un espacio de salud y recreación para este rango etario de la sociedad fluminense.

Al ser pionero en el servicio que se oferta se estima un riesgo del 60% de aceptación y confianza por parte de la población, dentro de los análisis estimados se obtuvo un VAN positivo lo cual nos confirma la rentabilidad del proyecto.

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL  
ESCUELA DE POSTGRADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

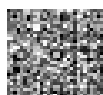
**ACTA DE GRADUACIÓN No. ESPAE-POST-1211**

APellidos y Nombres	GUERRERO HARO JONATHAN JULIO
IDENTIFICACIÓN	1204365017
PROGRAMA DE POSTGRADO	Maestría en Gerencia Hospitalaria
NIVEL DE FORMACIÓN	Maestría Profesional
CÓDIGO CES	1021-750413H01-5-0901
TÍTULO A OTORGAR	Magister en Gerencia Hospitalaria
TÍTULO DEL TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN	PLAN DE NEGOCIO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL CENTRO GERIÁTRICO INTEGRAL BABAHoyo.
FECHA DEL ACTA DE GRADO	2023-05-29
MODALIDAD ESTUDIOS	SEMIPRESENCIAL
LUGAR DONDE REALIZÓ SUS ESTUDIOS	GUAYAQUIL
PROMEDIO DE LA CALIFICACIÓN DEL TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN	9,00   NUEVE CON CERO CENTÉSIMAS

En la ciudad de Guayaquil a los veintinueve días del mes de Mayo del año dos mil veintitres a las 11:01 horas, con sujeción a lo contemplado en el Reglamento de Graduación de la ESPOL, se reúne el Tribunal de Sustentación conformado por: AMAYA RIVAS ADRIANA ANDREA, Director del trabajo de Titulación, QUEZADA PAVON LUIS ANTONIO, Vocal y SAMANIEGO DIAZ ANDREA GABRIELA, Vocal; para calificar la presentación del trabajo final de graduación "PLAN DE NEGOCIO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL CENTRO GERIÁTRICO INTEGRAL BABAHoyo.", presentado por el estudiante GUERRERO HARO JONATHAN JULIO.

La calificación obtenida en función del contenido y la sustentación del trabajo final es de: 9,00/10,00, NUEVE CON CERO CENTÉSIMAS sobre diez.

Para dejar constancia de lo actuado, suscriben la presente acta los señores miembros del Tribunal de Sustentación y el estudiante.



**AMAYA RIVAS ADRIANA ANDREA**  
DIRECTOR

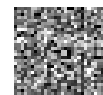
AMAYA RIVAS ADRIANA ANDREA  
DIRECTOR

ANDREA  
GABRIELA

SAMANIEGO DIAZ

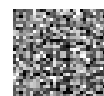
Firma de digitalización por S.A.D.I.C. E.S.P. S.A.  
SAMANIEGO DIAZ  
Fecha: 2023.05.29  
11:14:15 -0400

SAMANIEGO DIAZ ANDREA GABRIELA  
EVALUADOR / SEGUNDO VOCAL



**QUEZADA PAVON LUIS ANTONIO**  
EVALUADOR / PRIMER VOCAL

QUEZADA PAVON LUIS ANTONIO  
EVALUADOR / PRIMER VOCAL



**GUERRERO HARO JONATHAN JULIO**  
ESTUDIANTE

GUERRERO HARO JONATHAN JULIO  
ESTUDIANTE

# INDICE DE CONTENIDO.

DEDICATORIA .....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
RESUMEN EJECUTIVO .....	iii
INDICE DE CONTENIDO.....	iii
ÍNDICE DE TABLAS. ....	x
INDICE DE FIGURAS.....	xii
CAPITULO I.....	14
1. INTRODUCCION .....	14
1.1. ANTECEDENTES Y PROBLEMÁTICAS .....	16
1.1.2. Tipos de vejez: .....	18
1.2. MISION VISION Y VALORES CORPORATIVOS.....	20
1.2.1. MISIÓN.....	20
1.2.2. VISION .....	20
1.2.3. VALORES CORPORATIVOS.....	20
1.2.3.1. Cliente Primero:.....	20
1.2.3.2. Respeto: .....	20
1.2.3.3. Ética:.....	21
1.2.3.4. Empoderamiento & Respeto: .....	21
1.2.3.5. Vocación hacia el servicio:.....	21
1.2.3.6. Atención humana y espiritual:.....	21
1.2.3.7. Logo de la empresa.....	21
CAPITULO II .....	23
2.1. ANÁLISIS DEL ENTORNO.....	23

2.2.1. Análisis PESTLA.....	23
2.2.2. Análisis político. ....	23
2.2.3. Análisis económico.....	24
2.2.3.1. Tendencia: MIES expidió la Tabla de Pensiones Alimenticias Mínimas 2022 para las personas adultas mayores. ....	24
2.2.3.2. Tendencia: Dos de cada 10 adultos mayores acceden a una pensión de jubilación.....	24
2.2.3.3. Tendencia: Un 60% de adultos mayores vive en situación de vulnerabilidad en Ecuador. ....	24
2.2.3.4. Tendencia: Latinoamérica afronta importantes reformas en temas políticos y económicos .....	25
2.2.4. Análisis social. ....	25
2.2.4.1. Tendencia: Desigualdades sociales y en salud en adultos mayores ecuatorianos .....	25
2.2.4.2. Tendencia: Adultos mayores, víctimas de violencia física, psicológica y patrimonial.....	26
2.2.4.3. Tendencia: Latinoamérica afronta importantes reformas en temas políticos y económicos con afectación en lo social.....	26
2.2.5. Análisis tecnológico.....	27
2.2.5.1. Tendencia: Las innovaciones tecnológicas que revolucionan el cuidado de los adultos mayores en el siglo XXI.....	27
2.2.5.2. Tendencia: El futuro de la longevidad en Ecuador .....	27
2.2.5.3. Tendencia: El futuro de la longevidad en Ecuador, hogares inteligentes para adultos mayores. ....	28
2.2.6. Análisis legal.....	29
2.2.6.1. Tendencia: ¿Llegó a la tercera edad? Conozca los derechos de las personas de más de 65 años y los beneficios a los que pueden acceder en Ecuador .....	29



2.2.7. Análisis ambiental.....	30
2.2.7.1. Tendencia: Personas mayores y medio ambiente.....	30
2.2. ANÁLISIS INDUSTRIAL.....	33
2.2.1. Fuerzas de Porter.....	33
2.2.2. Competidores. ....	34
2.2.2.1. Diagnóstico del sector y predicción sobre el futuro.....	34
2.2.2.2. Amenaza de entrada de nuevos competidores – Baja. ....	35
2.2.3. Proveedores.....	35
2.2.3.1. Poder de negociación de proveedores- Alto.....	36
2.2.4. Sustitutos.....	36
2.2.4.1. Amenaza de productos y servicios sustitutos – baja. ....	36
2.2.5. Nuevos participantes. ....	37
2.2.5.1. Rivalidad entre competidores existentes - baja.....	37
2.2.6. Clientes.....	37
2.2.6.1. Poder de negociación del cliente – bajo.....	37
CAPITULO III.....	41
3.1. INVESTIGACIÓN DEL MERCADO.....	41
3.2. Objetivos del mercado.....	41
3.3. Diseño de la investigación. ....	41
3.4. Muestreo.....	42
3.5. Investigación. ....	44
3.5.1. Principales criterios de segmentación.....	45
3.5.2. Resultados. ....	46
3.5.2.1. Resultados exploratorios a los líderes de los CAAM'S.....	46
3.5.2.2. Resultados de encuesta a los miembros de los CAAM'S.....	46

3.5.2.1. Conocer la disposición que tiene el adulto mayor en asistir, y los aspectos positivos y negativos por los cuales iría o no, a una residencia de adultos mayores.....	47
3.5.2.2. Identificar los atributos mayormente valorados por los adultos mayores en un centro residencial: .....	49
3.5.2.3. Identificar la disposición en contratar el servicio.....	50
3.5.2.4. Conocer la disposición y los medios de pago. ....	51
3.5.2.5. Medio de difusión .....	52
CAPITULO IV .....	54
ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE TALENTO HUMANO ....	54
4.1 Tipo y Estructura Organizacional .....	54
4.2. Marco legal.....	55
4.2.1. Ley Orgánica de la Salud: .....	55
4.2.2 Ley de la Persona Adulta Mayor:.....	55
4.2.3 Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones: .....	55
4.2.4 Código del Trabajo:.....	56
4.2.5 Normativa del Ministerio de Salud Pública: .....	56
4.3. Objetivos Del Talento Humano (RRHH).....	56
4.3.1 Atraer y retener a los mejores candidatos: .....	56
4.3.2 Fomentar el desarrollo y crecimiento profesional de los empleados: .....	56
4.3.3. Administrar la compensación y beneficios: .....	57
4.3.4. Gestionar el desempeño y la evaluación del personal:.....	57
4.3.5. Mantener el cumplimiento legal y regulatorio: .....	57
4.4 Políticas, Obligaciones y Sanciones De Recursos Humanos .....	57
4.4.1. Políticas: .....	57
4.4.2. Obligaciones:.....	59
4.4.3. Sanciones: .....	60

4.5. Organigrama.....	60
4.6 Proceso de Reclutamiento .....	61
4.7. Competencias por Área de Trabajo.....	64
4.8. Contratación .....	65
4.9. Capacitación.....	67
4-10. Inducción del personal .....	68
4.11. Conclusiones del capítulo .....	69
CAPITULO V: .....	71
PLAN DE OPERATIVO .....	71
5.1. Estrategia de Operaciones .....	71
5.2. Diseño del Local y Entrega Del Servicio.....	72
5.2.1. Diseño del local:.....	72
5.2.2. Entrega del servicio:.....	72
5.3. Localización .....	73
5.4 Marco contextual.....	74
5.5 Infraestructura: .....	76
5.5.1. Distribución Física .....	76
5.5.2. Maquinarias, equipos herramientas.....	77
5.5.3. Proveedores .....	80
5.5.4. Capacidad.....	81
5.5.5. Servicios Generales.....	82
5.6. Residencia. ....	83
5.6.1. Modalidad de servicio: .....	84
5.6.2. Asistencia para adultos mayores sanos .....	85
5.6.2.1. Plan básico de servicios (CGIB) para adultos mayores sanos: .....	85

5.6.2.2. Plan Premium de servicio (CGIB) para adultos mayores sanos: .....	85
5.6.2.3. Estancia diurna (CGIB) para adultos mayores sanos: .....	86
5.6.3. Asistencia para adultos mayores dependencia moderada .....	87
5.6.3.1. Plan básico de servicio (CGIB) para adultos mayores con dependencia moderada.....	87
5.6.3.2. Plan Premium de servicio (CGIB) para adultos mayores con dependencia moderada.....	88
5.6.3.3. Estancia diurna (CGIB) para adultos mayores con dependencia moderada ...	89
5.7. Plan de actividades.....	89
5.7.1. Descripción de actividades personalizados CGIB .....	90
5.7.1.1. Actividades de recreación turística: .....	90
CAPITULO VI.....	91
PLAN DE MARKETING .....	91
6.1. Importancia del marketing: .....	91
6.1.1. Marketing en servicios: .....	91
6.1.1.2. Marketing en servicios de salud:.....	92
6.2. Diferenciación y posicionamiento.....	93
6.2.1 Atributos físicos: .....	94
6.2.2. Atmósfera:.....	94
6.2.3. Nuevos servicios: .....	94
6.3. Posicionamiento de la marca.....	96
6.3.1. Marketing mix:.....	96
6.3.2. Componente del marketing mix: .....	96
6.3.2.1. Producto: .....	96
6.3.2.2. Nuestra residencia ofrece diferentes servicios: .....	97
6.3.2.2.1. Estancia prolongada o de corta duración para personas sanas: .....	97

6.3.2.2.2. Estancia prolongada o de corta duración para personas con dependencia moderada:.....	97
6.3.2.2.3. Servicios y actividades.....	97
6.3.2.2.4. Diseño de la marca: .....	98
6.3.2.3. Precio: .....	98
6.3.2.3.1. Análisis de precio.....	99
6.3.2.4. Promoción o propuesta publicitaria: .....	100
6.3.2.4.1. Objetivos de la comunicación estratégica.....	100
6.3.2.4.2 Plan de ventas:.....	100
6.3.2.4.3 Publicidad.....	101
CAPITULO VII .....	103
7. Análisis económico y financiero.....	103
7.1. Balance General. ....	103
7.2. Estado de Pérdidas y Ganancias.....	105
7.3. Nómina del centro geriátrico años dorados.....	106
7.4. Flujo de caja. ....	108
7.5. VAN y TIR.....	109
CONCLUSIONES .....	109
RECOMENDACIONES .....	110
Bibliografía .....	112
ANEXOS: .....	118
Anexo 1 .....	118
ANEXO 2.....	120
ANEXO 3.....	121
ANEXO 4.....	121

ANEXO 5.....	122
ANEXO 6.....	122
ANEXO 7.....	123

## ÍNDICE DE TABLAS.

<b>Tabla 1.</b> Tipos de vejez por categoría. ....	19
<b>Tabla 2.</b> Postulados teóricos de la vejez por tipo de enfoque. ....	19
<b>Tabla 3.</b> Tendencia política. ....	23
<b>Tabla 4.</b> Tendencia económica. ....	25
<b>Tabla 5.</b> Tendencia social. ....	26
<b>Tabla 6.</b> Tendencia tecnológica. ....	28
<b>Tabla 7.</b> Tendencia legal. ....	30
<b>Tabla 8.</b> Tendencia Ambiental. ....	31
<b>Tabla 9.</b> Conclusiones del análisis externo PESTLA. ....	32
<b>Tabla 10.</b> Competidores directo. ....	34
<b>Tabla 11.</b> Análisis PORTER ....	38
<b>Tabla 12.</b> Análisis FODA. ....	40
<b>Tabla 13.</b> Tamaño de la muestra. ....	43
<b>Tabla 14.</b> Principales criterios de segmentación. ....	45
<b>Tabla 15</b> Descripción de precios ....	99
<b>Tabla 16.</b> Balance general. ....	104
<b>Tabla 17.</b> Estado de pérdidas y ganancias. ....	105
<b>Tabla 18.</b> Nómina del personal operativo. ....	106
<b>Tabla 19.</b> Nómina del personal administrativo. ....	106

## INDICE DE FIGURAS.

<b>Figura 1.</b> Esperanza de vida de personas mayores de 60 años en Ecuador, 1960 a 2020. ....	17
<b>Figura 2.</b> Pirámide poblacional de Ecuador, 2010 y 2050. ....	18
<b>Figura 3.</b> Logotipo residencia casa dorada. ....	21
<b>Figura 4.</b> Modelo CANVAS .....	22
<b>Figura 5.</b> Las cinco fuerzas de Porter. ....	33
<b>Figura 6.</b> Perfil del usuario. ....	42
<b>Figura 7.</b> Ecuador y provincia de Los Ríos. ....	44
<b>Figura 8.</b> Rango de edades. ....	46
<b>Figura 9.</b> Género. ....	46
<b>Figura 10.</b> Disposición al servicio, con cuota de pago. ....	47
<b>Figura 11.</b> Aspectos positivos para elegir una residencia de adultos mayores. ....	48
<b>Figura 12.</b> Aspectos negativos para elegir una residencia de adultos mayores. ....	49
<b>Figura 13.</b> Atributos. ....	49
<b>Figura 14.</b> Disposición al servicio. ....	50
<b>Figura 15.</b> Medios de pago. ....	51
<b>Figura 16.</b> Precios. ....	51
<b>Figura 17.</b> Medios de difusión. ....	52
<b>Figura 18</b> Organigrama de la empresa .....	61
<b>Figura 19</b> Localización del terreno .....	73
<b>Figura 20.</b> Descripción de servicios. ....	84
<b>Figura 21</b> Stakeholders. ....	90
<b>Figura 22.</b> Mapa de posicionamiento. ....	95
<b>Figura 23</b> Posicionamiento de la Marca. ....	96
<b>Figura 24</b> Logotipo de la marca .....	98
<b>Figura 25</b> Ejemplo de publicidad en Facebook. ....	102
<b>Figura 26.</b> Salario bruto del personal operativo .....	107
<b>Figura 27</b> Salario bruto del personal administrativo .....	107
<b>Figura 28.</b> Flujo de caja proyectado. ....	108
<b>Figura 29</b> VAN y TIR .....	109





# CAPITULO I

## 1. INTRODUCCION

El adulto mayor con un rol protagónico en la sociedad.

El envejecimiento es un proceso natural y progresivo donde se producen una serie de cambios y transformaciones que se producen en diferentes niveles, aspectos biológicos, psicológicos, y sociales de la persona. (Mc Graw Hill, 2002), siendo un fenómeno presente a lo largo del ciclo vital desde el mismo proceso de la concepción hasta la muerte. A pesar de ser un fenómeno natural conocido por todos, es difícil aceptarlo como una realidad innata de todo ser (Alvarado, 2014). El envejecimiento poblacional en nuestro país representa una revolución silenciosa, al igual que el resto del mundo, Ecuador presenta un aumento acelerado, se prevé que en el 2065 las personas de 60 años y más serán el grupo mayoritario (Miller, 2020).

Este grupo que aumenta de manera exponencial debe de gozar de una atención de alta calidad, el estado debe de promover, proteger y respetar los derechos humanos, la dignidad y las libertades fundamentales de todas las personas mayores, garantizando un envejecimiento con dignidad y derechos, con el máximo nivel de calidad de vida y el pleno disfrute de todos sus derechos (CEPAL, 2017), a diario, en todos los ámbitos se reproducen patrones culturales que atienden a un percepción negativa de la vejez, evidenciando ser un grupo con altas probabilidades de presentar un sinnúmero de trastornos de salud, debido a las funciones físicas y mentales disminuidas alteraciones emocionales, soledad, alteraciones de la actividad sexual, trastornos metabólicos crónicas y discapacidades (Duarte, 2020)

El presente trabajo busca generar y promover atención a personas adultas mayores, mediante el acceso progresivo al ejercicio de sus derechos, al bienestar y las oportunidades de desarrollo, por medio de medidas de atención que garanticen la nutrición, salud, educación y cuidado diario, en el marco de protección integral de los derechos humanos.

En la actualidad, en la ciudad de Babahoyo no existe un centro de atención integral para adultos mayores que brinde una atención de calidad, la oferta de servicios del estado ecuatoriano hacia este grupo es limitada, no generando una correcta promoción de un envejecimiento con el fin de

mejorar la calidad de vida y así, aligerar la carga de enfermedades no transmisibles en la población, la economía y sistema de salud de forma general.

Es por este motivo, la creación de Centro Gerontológico Integral en la ciudad de Babahoyo representa una oportunidad de negocio con el fin de brindar atención integral para beneficio físico, psicológico y social de los adultos mayores de la ciudad, fomentando además espacios de encuentro y recreación, y con el paso del año se consolidará como la mejor opción para residir y recibir de manera recurrente a nuestros adultos mayores de la ciudad y por qué no, de la provincia de los Ríos.

En este capítulo se desglosa a detalle, los antecedentes, problemáticas y la situación actual de los adultos mayores.

## **1.1. ANTECEDENTES Y PROBLEMÁTICAS**

En Ecuador y a lo largo de todo el planeta, se presenta un envejecimiento de la población de forma exponencial. El cambio de estructuras por edades de la población es un fenómeno que se ha venido anunciado con mucha anticipación, De acuerdo con las Naciones Unidas (2002), se conoce que este aumento tiene razones de base, la esperanza de vida con un aumento de 63.4% desde mediados del siglo pasado es de gran influencia y dará crecimiento mayor a nuestra región, donde se prevé que la población de adultos mayores se multiplique por cuatro en los próximos 50 años. Con una mayor esperanza de vida al nacer no sólo aumenta la proporción de la población adulta mayor en el total, sino también una prolongación de la vejez, que se refleja en un incremento de quienes están en los rangos más altos de edad (de los 80 años en adelante) (Banco Interamericano de Desarrollo, 2020)

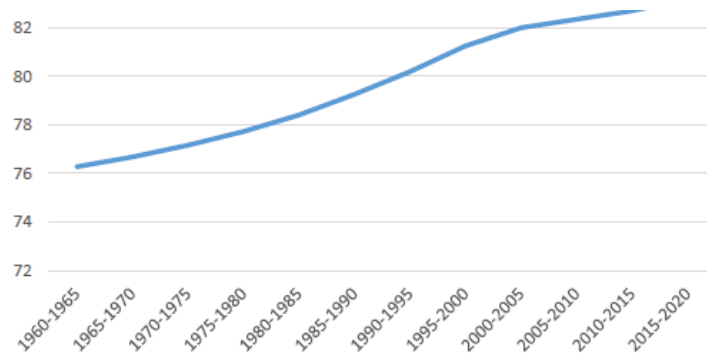
A nivel mundial, entre 2015 y 2030 la población entre el grupo etario de 60 años y más se elevará de 900 millones a más de 1.400 millones de personas (Huenchuan, 2018). Con un incremento del 64% en tan solo 15 años, siendo el grupo de edad que más crece, el porcentaje de población de 60 años y más pasará del 12,3% al 16,4% en un lapso de 15 años. Aunque cada región alrededor del mundo tiene dinámicas distintas, y Europa es y seguirá siendo el continente más envejecido del mundo, en América del sur el proceso de envejecimiento se produce de manera más rápida, pasando de 70 millones de personas mayores a 119 millones en el mismo período, lo que supone un aumento del 59%, y para el 2060 se estima que habrá alrededor de 234 millones (CEPAL, 2018). Estas variables demográficas plantearán a todas las sociedades el reto de aumentar las oportunidades de las personas, en particular las oportunidades de las personas mayores de edad al aprovechar al máximo sus capacidades de participar en todos los aspectos de la vida.

La transición demográfica en Ecuador se caracteriza por el envejecimiento de la población acompañado con el notorio aumento en la incidencia de las enfermedades no transmisibles en la población adulta mayor y, por tanto, por una mayor proporción de personas que están proclives a presentar dependencia funcional, lo que se traduce a un aumento de necesidad de cuidado. Desde una perspectiva biológica y física, el envejecimiento se observa en el desgaste del sistema del cuerpo que repercute en debilidad, enfermedad, disminución de funciones biológicas, y la reducción de la capacidad adaptativa y, por ende, aumento de la mortalidad. Por otro lado, la

psicología plantea el envejecimiento en termino de cambios conductuales, que, junto con la influencia del entorno, se refleja positiva o negativamente en los adultos mayores. (MIES , 2020)

En Ecuador, la esperanza de vida al nacer ha aumentado, siendo levemente mayor en relación con promedio de la región, siendo así que la esperanza de vida entre 1960 al 2020 ha pasado de 76 a 83 años lo cual se puede evidenciar en la figura 1.

**Figura 1.** Esperanza de vida de personas mayores de 60 años en Ecuador, 1960 a 2020.

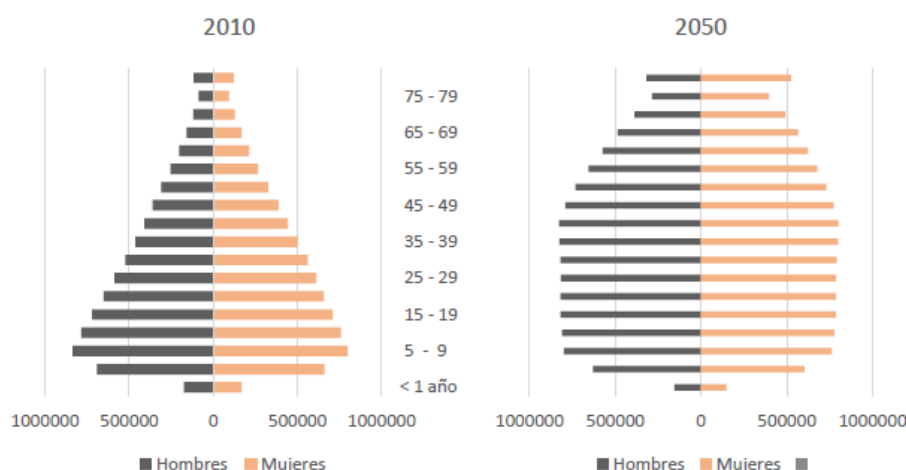


*Nota.* Adaptado de *Envejecimiento y atención a la dependencia en Ecuador* (p.12), por

Paula Forttes Valdivia, 2020, Co-publicación BID-Eurosocial

La pirámide poblacional en Ecuador muestra un evidente cambio en comparación a las estimaciones del 2010, donde los jóvenes tenían una relevante participación, el 50% de la población con menos de 25 años, seguido con personas menores de 15 años con un porcentaje de 31.3%. Para el 2050 se espera un aumento mayor de las personas adultas en relación con el total de la población como lo indica la figura 2.

**Figura 2.** Pirámide poblacional de Ecuador, 2010 y 2050.



**Nota:** Adaptado de *Envejecimiento y atención a la dependencia en Ecuador* (p.13), por Paula Forttes Valdivia, 2020, Co-publicación BID-Eurosocial

Con un aumento de población de personas mayores, mayor es la necesidad y demanda de servicios de apoyo y cuidados de largo plazo (Banco Interamericano de Desarrollo, 2020), es necesario mejorar la calidad de vida de este grupo etario buscando satisfacer sus necesidades particulares. Los sistemas actuales de atención no responden de manera adecuada y continua a las necesidades biopsicosociales.

Los sistemas en la actualidad carente de respuestas adecuadas y suficientes (apoyos y cuidados) no logra articular un servicio que permita al adulto mayor y a sus familiares, contar con mayor protagonismo y participación efectiva en la sociedad logrando así una atención centrada en la persona.

Con un correcto equilibrio, las personas pueden conseguir lo que tanto anhelan, pudiendo continuar viviendo en sus casas y a la misma vez poder participar de un entorno comunitario saludable, y en el caso en que ya no puedan permanecer en su domicilio, encontrar sistemas de alojamiento adecuados y que estos estén estratégicamente ubicados en entornos comunitarios y de esa manera ellos puedan gozar del pleno ejercicio de sus derechos (Rodríguez, 2018)

### 1.1.2. Tipos de vejez:

La vejez se divide en 3 etapas. La primera comprende el grupo etario entre 65-74 años y se refiere a la transición de la vida laboral a la jubilación; la segunda cubre el rango de los 75-84 años, caracterizado por un deterioro importante en las funciones esenciales y por último la tercera que comprende edades de 85 años en adelante, donde el apoyo y cuidado comienza a ser de gran importancia.

**Tabla 1.** *Tipos de vejez por categoría.*

<b>Vejez joven</b>	<b>Vejez avanzada</b>	<b>Vejez muy avanzada</b>
65 - 74 años	75-84 años	85 años y mas
Periodo de transición de la vida laboral a la jubilación.	Periodo donde comienza a observarse pérdidas funcionales	Periodo que requiere atención y apoyo especial

**Fuente:** Adaptado de *Caracterización de la vejez y el envejecimiento, un enfoque desde los servicios de inclusión social y económica del MIES* (pag.10), por MIES,2020

**Tabla 2.** *Postulados teóricos de la vejez por tipo de enfoque.*

<b>Biológico-Fisiológico</b>	<b>Psicológico</b>	<b>Sociológico</b>
1.- Degradación de las funciones del cuerpo: Enfermedades, discapacidades y disminución de la capacidad adaptativa	Implicaciones positivas y negativas 1.- Positivas: Sabiduría, dominio de las emociones. 2.- Negativas: Sentimientos de soledad y deterioro de la capacidad mental autoestima, esto lleva al aislamiento	1.- La vejez depende de factores socio económicos, culturales y demográficos. 2.- La vinculación con el proceso productivo es determinante de la posición social del adulto. 3.- El bienestar depende del soporte social.

**Fuente:** Adaptado de *Caracterización de la vejez y el envejecimiento, un enfoque desde los servicios de inclusión social y económica del MIES* (pag.10), por MIES,2020

Según la información provista en la figura 4, es necesario un lugar donde los adultos mayores con diferentes necesidades respecto a su edad gocen de un trato especializado que proteja sus derechos y asegure el ejercicio y goce de los mismo. Un lugar para el esparcimiento activo y placentero, con el enfoque estratégico de situar a la persona en el centro de la prestación.

Debido a esto, nace la idea de implementar una propuesta dedicada al cuidado exclusivo e integral del adulto mayor, una alternativa que se proyecta como una idea rentable y además de gran ayuda social, logrado un impacto directo a la vida de cada adulto mayor de la ciudad.

## **1.2. MISION VISIÓN Y VALORES CORPORATIVOS**

### **1.2.1. MISIÓN**

Brindar atención de calidad y calidez a través de una cultura organizativa basada en la cooperación y trato personalizado, con la finalidad de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de las personas adultas mayores.

### **1.2.2. VISIÓN**

Convertirnos en líderes en atención de adultos mayores a lo largo de todo el proceso residencial, ser referentes de proactividad en el desarrollo de un modelo de atención que se centre en la persona, dignificándola y aumentando su autonomía en su proyecto de vida.

### **1.2.3. VALORES CORPORATIVOS**

#### ***1.2.3.1. Cliente Primero:***

A través de todas las clases de servicios que cubren las necesidades de las personas residentes y usuarios, el centro de atención integral Babahoyo está orientado en mantener lo más altos estándares de calidad en sus servicios. Nos enfocamos en el éxito de los clientes y la construcción de relaciones duraderas y mutuamente beneficiosas en lugar de centrarse en negocios a corto plazo.

#### ***1.2.3.2. Respeto:***

Valoramos los derechos de cada persona, su libertad y capacidad de elección, el fomento de la autonomía personal como base de la atención integral.



#### **1.2.3.3. *Ética:***

Trabajamos con honestidad, transparencia y humildad brindando así atención de alta calidad, comprometidos en establecer valores organizacionales con el fin de potencializar el desarrollo de las actividades en cada área.

#### **1.2.3.4. *Empoderamiento & Respeto:***

Creemos en la competencia y el espíritu emprendedor de sus empleados, preparamos a nuestro personal con el objetivo de tener una organización lo más descentralizada posible y establecer organizaciones planas con amplios niveles de control. Se da prioridad a la capacitación y el desarrollo del empleado.

#### **1.2.3.5. *Vocación hacia el servicio:***

Acompañamos al paciente y a su familia de manera personalizada en cada servicio, brindándole soporte emocional, constante comunicación y amabilidad para transmitirle seguridad y confianza.

#### **1.2.3.6. *Atención humana y espiritual:***

La puesta en práctica de actitudes positivas, como respeto, cercanía, empatía y confianza, por el personal del centro, y la programación de actividades religiosas, son dos de los ejes transversales del centro.

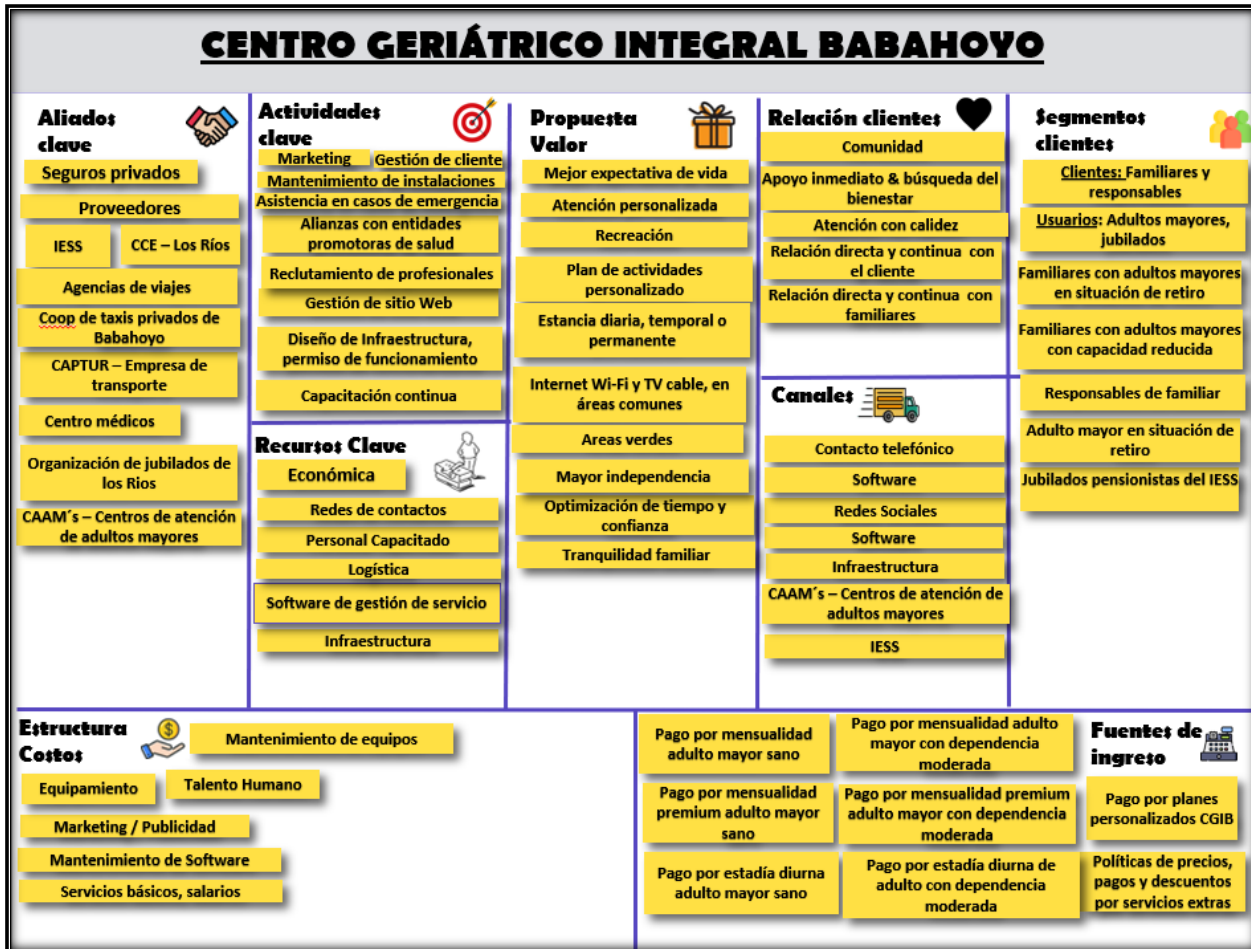
#### **1.2.3.7. *Logo de la empresa.***

*Figura 3. Logotipo residencia casa dorada.*



**Elaboración:** Autor

Figura 4. Modelo CANVAS



Elaboración: Auto

## CAPITULO II

### 2.1. ANÁLISIS DEL ENTORNO

El mercado dedicado al cuidado a los adultos mayores está siendo influenciado constantemente por factores externos. Por medio del análisis del entorno se establece un proceso de planificación estratégica la cual permitirá reconocer oportunidades más rápidamente y superar las amenazas más fácilmente (Pinto, 2007). Se analizará el posible entorno y las fuerzas externas que tendrán impactos positivos o negativo para la organización a corto y largo plazo. Al mismo tiempo, se evidenciará la dinamicidad, complejidad y diversidad de cambios y problemas que enfrenta, entendiendo que las organizaciones tienen un denominador común, condicionados por el dinamismo del entorno que tiene una incidencia directa en el país. (Moreno, 2018).

El análisis externo de la organización abarcará tanto el macroentorno como el microentorno. Para el macroentorno se procederá a recopilar datos bajo el análisis PESTLA, mientras que, para el microentorno se utilizará las 5 fuerzas de Porter.

#### 2.2.1. Análisis PESTLA.

Se Analiza los aspectos políticos, económicos, sociales, tecnológicos, legales y ambientales que pueden afectar directa o indirectamente a la creación y correcto desarrollo del Centro Geriátrico integral Babahoyo.

#### 2.2.2. Análisis político.

Las políticas públicas referente al cuidado y protección de los adultos mayores tienen como premisa garantizar un nivel de vida adecuado por medio de ingresos estables con el fin de garantizar los recursos económicos necesarios para un envejecimiento digno; prevenir, atender violencia; y mejorar las condiciones de salud.

*Tabla 3. Tendencia política.*

<b>Tendencia más relevante</b>	<b>Análisis</b>
1.- Leyes en contexto de emergencia sanitarias a favor de adultos mayores	<b>Oportunidad</b>

### **2.2.3. Análisis económico.**

#### ***2.2.3.1. Tendencia: MIES expidió la Tabla de Pensiones Alimenticias Mínimas 2022 para las personas adultas mayores.***

El gobierno del encuentro con el fin de garantizar los derechos de las personas adultas mayores expidió la tabla de pensiones alimentarias, el enfoque de la tabla se basa en la responsabilidad compartida por el cuidado y protección de la persona adulta mayor. El estado establece que los hijos e hijas, hasta nietos, son quienes, en primera instancia deben dar cobertura a la pensión alimentaria. El cálculo de la pensión se realiza con base al salario básico unificado 2022. (Gobierno del Ecuador, 2022)

#### ***2.2.3.2. Tendencia: Dos de cada 10 adultos mayores acceden a una pensión de jubilación.***

En Ecuador existen 2 millones de personas mayores de 60 años, pero solo 480.000 reciben jubilación del IESS, lo que significada que 2 de cada 10 personas reciben este beneficio a nivel país. Una de las razones es que el Ecuador cuenta con un sistema de pensiones basado en la contribución de afiliados y de empleadores. de este modo una de cada tres personas accede a un empleo formal y, por tanto, al aseguramiento del IESS. Expertos aseguran que el estado debe de fortalecer programas de bonos; como pensiones para adultos mayores en situaciones de vulnerabilidad y bonos destinados a adultos mayores en condición de extrema pobreza. (Primicias, 2022)

#### ***2.2.3.3. Tendencia: Un 60% de adultos mayores vive en situación de vulnerabilidad en Ecuador.***

Según el Ministerio de Inclusión y económica 786.000 adultos mayores viven en situación de vulnerabilidad, esta cifra corresponde al 60% de los 1,3 millones de personas mayores de 65 años del país. 6 de cada 10 mayores depende económicamente de sus familiares y 4 de cada 10 recibe ayudas estatales. A esto suma que más de 240.000 viven en situación de pobreza y extrema pobreza. Junto al abandono este grupo sufre de violencia física, psicología y patrimonial. (Primicias, 2021).

#### **2.2.3.4. Tendencia: Latinoamérica afronta importantes reformas en temas políticos y económicos**

El remezón político también afectó el sector económico, el riesgo país subió 1.415 puntos. La percepción de los mercados internacionales marca una desconfianza para el futuro, hasta un temor latente que el presidente Lasso no termine su mandato. El índice de precios al consumidor en enero fue 0,12 mientras que la inflación anual cerró en 3,12 según el INEC. La recaudación del Impuesto al valor agregado (IVA) continúa siendo uno de los mayores ingresos para las arcas estatales, de hecho, en 2022 cerró con alrededor de USD 7.800 millones. (ATREVIA, 2023).

*Tabla 4. Tendencia económica.*

<b>Tendencia más relevante</b>	<b>Análisis</b>
1.- Recuperación paulatina de la economía en el Ecuador	<b>Amenaza</b>
2.-Un 60% de adultos mayores vive en situación de vulnerabilidad en Ecuador	<b>Oportunidad</b>

#### **2.2.4. Análisis social.**

##### **2.2.4.1. Tendencia: Desigualdades sociales y en salud en adultos mayores ecuatorianos**

El cuidado de los adultos mayores en Ecuador ha sido considerado tradicionalmente como una característica central de la identidad nacional, según las naciones unidas para el desarrollo (PNUD), Ecuador está clasificado como un país de alto desarrollo humano y un país de ingresos medios – altos según el banco mundial. (La Hora, 2022), sin embargo, también se caracteriza por la persistente desigualdad, es así como la mitad de la población del país todavía vive en la pobreza. Por lo tanto, el caso del Ecuador es útil para entender que la edad es un factor decisivo frente a las desigualdades.

Las desigualdades existentes en los adultos mayores por factores socioeconómicos o por condición salud son determinantes a la hora de considerar un envejecimiento no exitoso de la población, se debe de tener mayor comprensión y el correcto abordaje de las desigualdades estructurales y proporcionar oportunidades genuinas para que todos los adultos mayores tengan un nivel de participación y así beneficiarse de los procesos de desarrollo socioeconómico. (Waters, 2019).

#### **2.2.4.2. Tendencia: Adultos mayores, víctimas de violencia física, psicológica y patrimonial.**

Alrededor de 786.000 adultos mayores en Ecuador viven en situación de vulnerabilidad, la problemática se origina porque muchos de ellos son abandonados por sus familiares, además del abandono existe en ciertos casos violencia física, psicología y patrimonial. Esta última implica el despojo de sus bienes, generalmente por parte de su círculo familiar más cercano. (Primicias, 2021)

#### **2.2.4.3. Tendencia: Latinoamérica afronta importantes reformas en temas políticos y económicos con afectación en lo social.**

Luego de las elecciones seccionales el 5 de febrero que representó un duro golpe para el gobierno, con pérdida en el sector costeño de los socialcristianos, una capitalización del poder político por el movimiento indígena y un gran triunfo al correísmo que logró captar al menos 14 gobernaciones incluida Quito.

Una vez que el presidente de la república hizo el llamado al diálogo nacional, sin número de organizaciones sociales y políticas comenzaron a pronunciarse, varios partidos políticos han pedido la renuncia del mandatario tras la derrota en el referéndum y expresan un discurso que evidencia una importante falta de confianza, todo esto podría impulsar a estos grupos a sentir que su oposición es legítima, lo que podría traducirse en estallidos de protesta violentas contra el gobierno, logrando conmoción social. (ATREVIA, 2023).

*Tabla 5. Tendencia social.*

<b>Tendencia más relevante</b>	<b>Análisis</b>
1.- Ecuador afronta importantes reformas en temas políticos y económicos con afectación en lo social.	<b>Amenaza</b>
2.- Adultos mayores, víctimas de violencia física, psicológica y patrimonial	<b>Amenaza</b>

### **2.2.5. Análisis tecnológico.**

#### ***2.2.5.1. Tendencia: Las innovaciones tecnológicas que revolucionan el cuidado de los adultos mayores en el siglo XXI.***

Además de nuevas modalidades en materia de residencia, los grandes cambios vienen de la mano de adelantos técnicos al servicio de la estimulación, rehabilitación y el entretenimiento. El cuidado de adultos mayores necesita constantemente revisión en su modelo de atención, ante el dinámico cambio demográfico y el crecimiento de las personas adultas.

El cuidado de adultos mayores es una problemática que trasciende familias, con un impacto social y económico en toda la sociedad. En la actualidad más de un adulto se ocupa de cuidar a una persona en situación de fragilidad o dependencia, siendo más de dos tercios de estas mujeres mayores de 50 años. La persona responsable tiene una probabilidad mayor de 50% que el resto de la población de ver alterada su carrera profesional (abandono, reducción de jornada) y su riesgo de sufrir una enfermedad mental es un 20%.

La innovación se expresa en recursos tecnológicos para la estimulación de cognitiva y entretenimiento, tales como salas de estimulación sensorial, plataforma de rehabilitación virtual, juegos de realidad virtual. Se basa en el concepto Snoezelen, este tratamiento no farmacológico se fundamentó en los principios de integración sensorial, donde cada sentido puede trabajar de manera distinta, para sentir, tocar, ver, entender, probar, crear, imaginar, dichos estímulos impactan de manera directa al sistema nervioso favoreciendo así el desarrollo de los procesos cognitivos como la atención, la memoria y el lenguaje. (Jáuregui, 2023)

#### ***2.2.5.2. Tendencia: El futuro de la longevidad en Ecuador***

La esperanza de vida en Ecuador se eleva año a año, al igual que muchos países, simultáneamente irá disminuyendo el ritmo de crecimiento poblacional y la proporción de personas de más de 60 años continuará en aumento. Estudios del INEC, ponen en evidencia que 41% de las muertes de mayores de cinco años pudieron ser evitadas mediante la aplicación de medidas médico- sanitarias.

Nuestro país enfrenta grandes desafíos para garantizar la salud de las personas en edad de jubilación, la mayoría de los adultos mayores no tiene buena salud durante, cuando menos, sus últimos 10 años de vida. Por lo que será aconsejable que haya una transformación de productos y

servicios de ecosistema de salud pública y privada mediante una cultura enfocada en la prevención y mantenimiento del bienestar, aprovechamiento de tecnologías de última generación y atención psicológica.

Según Organización Mundial de la salud (OMS), 30% de los habitantes de Latinoamérica no pueden disfrutar de atención medica por motivos financiero. Aunque hoy existen avances tecnológicos y científicos en el sector salud enfocados a reducir el impacto del envejecimiento (tendencia conocida como la industria de la longevidad 1.0) (Brito, 2019).

### **2.2.5.3. Tendencia: El futuro de la longevidad en Ecuador, hogares inteligentes para adultos mayores.**

En los próximos años se necesitarán que las viviendas y los centros de salud migren hacia un esquema inteligente de mayor atención médica y reposo en sus lugares de residencia, lo que puede ser apoyado por avances tecnológicos. Por ejemplo, los prestadores de servicios de emergencia podrían ser capaces de proteger la vida de los adultos mediante sensores que permitan medir la temperatura corporal, detectar humo, fugas de gas y las caídas de las personas. Incluso, gracias a los avances tecnológicos se podría dar uso de espejos inteligentes que identifiquen enfermedades de sus propietarios en etapas tempranas y agendar consultas con especialistas.

Con respecto a los centros de atención médica, será necesario que evolucionen, implementando herramientas y dispositivos tecnológicos que ofrezcan un mejor servicio a los pacientes, creando una red de vinculación virtual con comunidades. Estos servicios buscarán dar seguimiento conjunto a los tratamientos buscando el bienestar de los usuarios, permitiéndoles a futuro reinsertarse a la sociedad, Re comunicarse y tener interacciones humanas valiosas, sin importar la edad. (Brito, 2019).

*Tabla 6. Tendencia tecnológica.*

<b>Tendencia más relevante</b>	<b>Análisis</b>
1.- Las innovaciones tecnológicas que revolucionan el cuidado de los adultos mayores en el siglo XXI	<b>Oportunidad</b>
2.-El futuro de la longevidad en Ecuador, hogares inteligentes para adultos mayores.	<b>Oportunidad</b>



---

3.- Centros de salud migren hacia un esquema inteligente.

---

## **2.2.6. Análisis legal.**

### ***2.2.6.1. Tendencia: ¿Llegó a la tercera edad? Conozca los derechos de las personas de más de 65 años y los beneficios a los que pueden acceder en Ecuador***

Aunque haya cada día más adultos mayores en Ecuador y exista leyes que los amparan, las condiciones de vida de la mayoría no son buenas. La Asamblea nacional aprobó en julio del 2018 la ley Orgánica de las personas adultas mayores que garantiza y hacen evidentes los derechos y beneficios para ese grupo de edad tanto ecuatorianos como extranjeros que vivan en el país. Esta ley reemplaza la antigua ley del anciano vigente desde 1991, esta ley orgánica incluye beneficios, exoneraciones en servicios. Además, según esta ley, los ecuatorianos que residen en el extranjero cuentan con la protección y asistencia de las misiones diplomáticas.

#### **Beneficios no tributarios y exoneraciones:**

- Exoneración del 50% en tarifas de transporte aéreo, terrestre, marítimo y fluvial y de las entradas a los espectáculos públicos, culturales, deportivos, artísticos, paquetes turísticos y recreacionales. Además, tendrá acceso gratuito a los museos.
- Exoneraciones de 50% del valor de consumo que causare el uso de los servicios de medidor de energía eléctrica cuyo consumo mensual sea de hasta 138 kw/hora.
- Exoneración de 50% de un medidor de agua potable cuyo consumo mensual sea de 34 metros cúbicos.
- Exoneración de 50% de la tarifa básica de telefonía fijo residencial de propiedad del beneficiario en su domicilio.
- Exoneración de 50% del valor de consumo en un plan básico de telefonía celular e internet.
- Toda persona que ha cumplido 65 años y con ingresos mensuales estimados en un máximo de 5 remuneraciones básicas unificadas, o que tuviere un patrimonio que no exceda de 500 remuneraciones básicas unificadas estará exonerada del pago de impuestos fiscales y municipales.

Derechos: Los derechos más importantes que recoge la ley están los siguiente:

- A una vida digna
- Al trabajo
- A vivienda
- Pensión de alimentos
- Salud integral

A pesar de derechos, las cifras no son esperanzadoras, debido a que las condiciones de vida de ellos no son buenas. El ingreso promedio de la población adulta en el 2020 estuvo en \$276,8, Lo cual no permite costear la canasta básica unificada, que en el 2023 está en \$764,71. (El Universo, 2021).

*Tabla 7. Tendencia legal.*

<b>Tendencia más relevante</b>	<b>Análisis</b>
1.- Derechos de las personas de más de 65 años y los beneficios a los que pueden acceder en Ecuador	<b>Oportunidad</b>
2.- Beneficios no tributarios y exoneraciones	<b>Oportunidad</b>

## **2.2.7. Análisis ambiental.**

### **2.2.7.1. Tendencia: Personas mayores y medio ambiente**

Si las ciudades quieren ser lugares saludables y atractivos para vivir los gestores políticos deben de adaptarlas de forma acelerada para cuidar del bienestar de los ancianos de todas las clases sociales. El ciclo vital humano está cada vez menos determinado por aspectos genéticos y biológicos y, sin embargo, está más relacionado con aspectos sociales y ambientales. La forma de vida, los medios económicos y el ambiente sociocultural definen la forma de vivir saludablemente, pero también la posibilidad de enfermar.

El aumento exponencial de la población humana durante los últimos cien años ha cambiado la forma de vida de la mayor parte de las comunidades en todos los países. La masiva concentración poblacional en las grandes ciudades, aunque ha presentado grandes beneficios en estos últimos años, también tienen aspectos negativos como la contaminación, degradación del medio ambiente,

la falta de espacios verdes o el deterioro de las infraestructuras afectando a las personas menos favorecidas.

Las personas mayores de 70 años tienen insuficientes recursos, sumado a la falta de infraestructura adecuada para sus características fisiológicas. Ya no es solo necesaria y preceptiva la sanidad universal, también las viviendas y los espacios públicos son decisivos para asegurar que las personas mayores puedan seguir siendo saludables, activas y participativas. Sin embargo, las predicciones indican que la mayor parte de estas personas vivirán en ciudades que estarán adaptadas a sus necesidades. (Trinidad, 2020).

*Tabla 8. Tendencia Ambiental.*

<b>Tendencia más relevante</b>	<b>Análisis</b>
Personas mayores y medio ambiente (lugares saludables y atractivos para vivir)	<b>Oportunidad</b>

## **CONCLUSIÓN:**

En resumen, el análisis PESTLA nos permitió analizar las tendencias actuales y narrar los posibles escenarios que la empresa tiene que enfrentar en el presente y a lo largo del tiempo con el fin de no sucumbir al dinamismo del entorno que tiene una incidencia directa en el país. Las condiciones actuales de los escenarios son medianamente favorables, no existen factores que impidan tener una participación con un correcto funcionamiento, pero si, repercuten negativamente de manera indirecta, las constantes reformas en temas políticos y económicos, la vulnerabilidad de adultos mayores siendo la mayoría víctimas de violencia física, psicológica y patrimonial, nos permite plantear posibles mejoras sobre este sector, lo mismo que se traducen en nuevas oportunidades.

**Tabla 9.** Conclusiones del análisis externo PESTLA.

	ESCENARIO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	NIVEL DE IMPACTO	IDENTIFICACIÓN DE LA IMPLICACIÓN
<b>POLÍTICO</b>				
	1.- Leyes en contexto de emergencia sanitarias a favor de adultos mayores	Medio	Alto	Oportunidad
	- Crecimiento demográfico y la creación de estrategia de prevención atención, acompañamiento para adultos mayores	Alto	Alto	Oportunidad
<b>ECONÓMICO</b>				
	1.- Recuperación paulatina de la economía en el Ecuador	Medio	Medio	Amenaza
	2.-Un 60% de adultos mayores vive en situación de vulnerabilidad en Ecuador	Medio	Alto	Oportunidad
<b>SOCIAL</b>				
	1.- Ecuador afronta importantes reformas en temas políticos y económicos con afectación en lo social.	Medio	Alto	Amenaza
	2.- Adultos mayores, víctimas de violencia física, psicológica y patrimonial	Medio	Alto	Amenaza
<b>TECNOLÓGICA</b>				
	1.- Las innovaciones tecnológicas que revolucionan el cuidado de los adultos mayores en el siglo XXI	Alto	Alto	Oportunidad
	2.-El futuro de la longevidad en Ecuador, hogares inteligentes para adultos mayores.	Alto	Alto	Oportunidad
	3.- Centros de salud migren hacia un esquema inteligente.	Alto	Alto	Oportunidad
<b>LEGAL</b>				
	1.- Derechos de las personas de más de 65 años y los beneficios a los que pueden acceder en Ecuador	Alto	Alto	Oportunidad
	2.- Beneficios no tributarios y exoneraciones	Alto	Alto	Oportunidad
<b>AMBIENTAL</b>				
	Personas mayores y medio ambiente (lugares saludables y atractivos para vivir)	Medio	Alto	Oportunidad

## 2.2. ANÁLISIS INDUSTRIAL

### 2.2.1. Fuerzas de Porter.

Las fuerzas competitivas de PORTER permiten a las empresas de manera estratégica enfrentar los factores externos que puedan afectar el éxito dentro de la industria y superar a los competidores. (Donawa, 2018). En ese sentido, según Haraold (2012) la formulación de estrategias requiere del atractivo de una industria y la posición de la compañía dentro de ella, y este análisis se convierte en la base para formular las estrategias genéricas.

*Figura 5. Las cinco fuerzas de Porter.*



Adaptado de *Las cinco fuerzas competitivas que le dan forma a la estrategia* (p.3), por Michael E Porter Valdivia, 2008, Harvard Business Review

### 2.2.2. Competidores.

El Centro Geriátrico Integral Babahoyo contará con un servicio diferenciador, permitirá la estadía permanente para personas mayores sanas y con dependencia moderada. A la vez, brindará el servicio de corta estancia ajustándose a las necesidades y poder adquisitivo del público. La opción diurna tanto para los mayores sanos y con dependencia moderada busca integrarlos y así, facilitarles un ambiente de reintegración cada día, haciéndolos sentir útiles e importantes para la sociedad.

A todo esto, se suma la infraestructura y nuevas instalaciones lo cual hace que el centro sea una propuesta altamente atractiva en la ciudad de Babahoyo y sus alrededores. Sin embargo, en el sector existe un competidor directo, el asilo de ancianos "Centro Gerontológico del Buen Vivir de Babahoyo" que cuenta con años en el mercado, esta unidad de servicio coordinada por el MIES brinda atención y cuidado especializado a personas adultas mayores en modalidad residencial y no logra ser un alto competidor aun siendo el único centro de atención para adultos mayor de la ciudad.

#### 2.2.2.1. Diagnóstico del sector y predicción sobre el futuro.

Babahoyo en la actualidad no cuenta con un centro privado especializado en cuidado de adultos mayores, por esta razón las personas buscar alternativas fuera de la ciudad a fin de garantizar atención en el ámbito de la salud de sus adultos mayores, y así satisfacer todas sus necesidades físicas, emocionales, sociales y espirituales.

Por esta razón se presume que los ancianos y sus familiares, buscarán en el Centro Geriátrico Babahoyo una opción factible cerca de sus hogares y con una variedad de servicios ofertados de alta calidad. Sin embargo, se considerará a los competidores indirectos en la ciudad de Babahoyo que brindan los servicios que ofrece el Centro Integral Geriátrico Babahoyo que es el cuidado integral del adulto mayor.

*Tabla 10. Competidores directo.*

<b>Lugares que ofrecen cuidados a los adultos mayores</b>
Servicio de Atención domiciliaria (Médico a dominico)

---

Asilo (Centro Gerontológico del Buen Vivir de  
Babahoyo)  
Unidades de hospitalización

---

*Nota: Elaboración propia del autor*

#### **2.2.2.2. Amenaza de entrada de nuevos competidores – Baja.**

Los proyectos destinados al cuidado de adultos mayores son de alta inversión, las trabas gubernamentales suelen ser engorrosas en cuando a la creación de una nueva empresa en el país, todo esto hace que el escenario resulte positivo, ya que no existe amenaza latente de nuevos competidores en el escenario.

#### **2.2.3. Proveedores.**

Debido a la característica del servicio que brindará el Geriátrico Integral Babahoyo (CGIB), donde cada adulto mayor se encuentre activos, independientes, y autosuficiente, podrán encontrar propuestas enfocadas en brindar un sinnúmero de servicio tanto dentro como fuera de nuestras instalaciones, para el beneficio físico, psicológico y social de los adultos mayores de la ciudad. Fomentando espacios de encuentro y recreación en nuestras amplias instalaciones con paquetes promocionales de recreación para que puedan integrarse y desenvolverse tanto en el ámbito sociedad como familiar.

Por lo que los proveedores que necesitados para dar cobertura en cada servicio serían los siguientes:

- Proveedores de Insumos médicos
- Proveedores de servicio de alimentación
- Proveedores equipos muebles y enseres
- Proveedores de Informática & Software
- Agencias de turismo local

- Servicio de transporte turístico
- Cooperativas de taxis

#### ***2.2.3.1. Poder de negociación de proveedores- Alto.***

Los proveedores descritos anteriormente, son accesibles a nuestro medio y serán considerados para la contratación de servicio, como segunda opción será buscar proveedores en la ciudad de Guayaquil con mayor experiencia, precio y calidad si fuera el caso.

#### **2.2.4. Sustitutos.**

Considerando el producto que se pretende ofrecer, la ciudad de Babahoyo no cuenta con sustitutos de alto alcance, debido a que dejan a un lado los factores sociales, psicológicos y físicos que engloba tener un servicio personalizado. Aunque puede haber en un futuro sustitutos que pueden surgir en el mercado por necesidad, no logrará integral un concepto holístico en cuanto a la atención de los adultos mayores.

#### ***2.2.4.1. Amenaza de productos y servicios sustitutos – baja.***

El Geriátrico Integral Babahoyo (CGIB) permitirá gozar de actividades productivas, recreativas y culturales de los adultos mayores a lo largo del año, esta prestación de servicios generará un impacto positivo en cada uno de ellos, satisfaciendo de una manera u otra las necesidades que presenten y garantizando así un envejecimiento digno; logrando prevenir, atender y mejorar las condiciones de salud de esta población.

Como parte importante en la sociedad, cada anciano juega un rol protagónico y tanto la población y los organismos gubernamentales con el objetivo de cuidar y proteger de ellos, ha desarrollado sinnúmeros de alternativas que despiertan la sensibilidad de la población, y así lograr para este grupo una vida digna.

Así la sociedad ha desarrollado para el cuidado y protección de ellos: vivienda propia o bajo dependencia familiar, centros gerontológicos, asilos auspiciados por asociaciones u organismo benéficos, servicio de atención domiciliaria especial para adultos



mayores, enfermeras y auxiliares de enfermería. Todos y cada uno de los ejemplos citados anteriormente no son una realidad en nuestro entorno, por esta razón, el Centro Geriátrico Integral Babahoyo (CGIB) no tendrá un servicio sustituto que frene o sea de peligro respecto a la atención que se vaya a dar.

### **2.2.5. Nuevos participantes.**

La necesidad de invertir grandes sumas de recursos financieros para poder competir puede impedir la entrada de nuevos participantes en el mercado, lo que hace posible que el centro geriátrico integral Babahoyo (CGIB) independiente de su tamaño, logre establecer ventajas significativas de costos y calidad. (Porter, 2008).

#### ***2.2.5.1. Rivalidad entre competidores existentes - baja***

En relación con nuevos participantes en el mercado, el centro logrará gozar de acceso preferencial a las mejores fuentes de materia prima, gozando de la mejor ubicación geográfica. Lo cual permitirá no contar con rivalidad en el sector o si existiera rivalidad sea mínima permitiendo reducir al máximo los factores externos que puedan condicionar el desarrollo de la empresa.

### **2.2.6. Clientes.**

#### ***2.2.6.1. Poder de negociación del cliente – bajo.***

Por ser una empresa nueva en el mercado, y por contar con una amplia variedad de servicio se ejercerá una presión fuerte, sumado a que no hay competencia existente que pueda brindar los servicios que estamos promocionando, los clientes no van a conseguir que se disminuyan los precios, exigir mayor calidad o mejores servicios.

**Tabla 11. Análisis PORTER**

FACTORES DETERMINANTES	ESCALA DE FUERZA				
	1	2	3	4	5
COMPETIDORES					
AMENAZA DE ENTRADAS DE NUEVOS COMPETIDORES					
1 Economía de escala		2			
2 Lealtad del cliente hacia la marca	1				
3 Inversión necesaria o requisito de capital				4	
4 Identificación de marca	1				
COMPETIDORES					
RIVALIDAD ENTRE COMPETIDORES EXISTENTES					
1 Atractivo del sector					5
2 Diferenciación del producto	1				
3 Acceso a los canales de distribución			3		
4 Lealtad de los clientes a la marca			3		
5 Crecimiento de la demanda		2			
SUSTITUTOS					
AMENAZA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS SUSTITUTO					
1 Nivel percibido de diferenciación del producto				4	
2 Disponibilidad de sustitutos	1				
3 Precio relativo entre el producto sustituto y el ofrecido		2			
4 Propensión del comprador a la sustitución	1				
CLIENTE					
PODER DE NEGOCIACIÓN DEL CLIENTE					
1 Concentración de los clientes	1				
2 Volumen de compras		2			
3 Beneficios para los clientes			3		
4 calidad de producto				4	
5.-Diferenciación		2			
PROVEEDOR					
PODER DE NEGOCIACION DEL PROVEEDOR					

<b>1 Acceso a los productos sustituidos</b>				<b>3</b>		
<b>2 Diferenciación de productos de los proveedores</b>				<b>3</b>		
<b>3 Posición monopolista del proveedor</b>			<b>2</b>			
<b>4 Impacto de los insumos</b>					<b>4</b>	

Los datos obtenidos por medio del análisis Porter evidencia la estructura subyacente de cada sector y nos permiten comprender la competencia y la rentabilidad del negocio. Las cinco fuerzas competitivas varían según el sector. El mercado de servicio de atención para adultos mayores en la ciudad de Babahoyo es prácticamente nulo, la ciudad cuenta con el Asilo de ancianos "Centro Gerontológico del Buen Vivir de Babahoyo" coordinada por el MIES con poco impacto en la sociedad permitiendo así, que el mercado sea casi inexplorado para este tipo de negocio.

Debido al que el "Centro Geriátrico Integral Babahoyo" es una propuesta nueva y única en la ciudad; no tienen competidores existentes. Por ser pioneros en el mercado no existe peligro de nuevos entrantes debido a alto nivel de inversión necesaria o requisito de capital. Si llega a existir nuevos competidores en el mercado, estos al insertarse al mercado y en su deseo imperioso de adquirir participación de mercado, tratarán de ejercer presión sobre precios, costos y la tasa de inversión necesaria para invertir, el centro geriátrico al ser primero en posicionarse y ejercer fuerza en el sector con un producto reconocidos tendrá ventaja en poder de negociación con clientes y proveedores.

Por otra parte, si llega a existir en el mercado una amenaza de productos o servicios sustitutos estos no lograrán tener mayor impacto, debido a la variedad de servicios que se propondrá de manera estratégica por medio de los diversos paquetes de servicios personalizados con los que cada adulto mayor podrá gozar de actividades en el centro como afuera del mismo. Atendiendo a estas consideraciones el "Centro Geriátrico Integral Babahoyo" tendrá como política la constante innovación y así añadir valor a cada servicios y producto brindado, contando con personal altamente capacitados a lo largo de todos nuestros niveles de atención.

**Tabla 12. Análisis FODA**



<b>FORTALEZAS:</b>	<b>OPORTUNIDADES:</b>
Instalaciones ubicadas en zona estratégica, en una zona periférica de la ciudad a una distancia moderada del casco urbano	No se tiene competidores directos, no existe un líder destacado en el mercado
Productos de calidad, alto poder de negociación con proveedores	El Incremento de la esperanza de vida de la población tiene un impacto positivo en el aumento del grupo poblacional de adultos mayores, incremento de la demanda de este servicio.
Variedad de servicios acorde a las necesidades. Transporte, alimentación, cuidado por personal capacitado, actividades culturales y recreativas, atención médica, áreas verdes, actividades diversas dentro y fuera del centro, etc.	Los adultos mayores buscan constantemente gozar de un sinnúmero de actividades por medio de servicios que ofrezcan integrarse y desenvolverse tanto con la sociedad como con su familia, plan personalizado CGIB
Instalaciones confortables de alta calidad, buena recomendación boca a boca.	Los gestores de actividades de relax, culturales y folclóricos se encuentran en constante búsqueda de medios para captar nuevos clientes por medio de paquetes promocionales.
Alianzas estratégicas con cooperativas de transporte local, empresa privada y pública de la ciudad y de la provincia	El 71% de los encuestados se encuentran interesados en acudir a un centro de atención para adultos mayores.
Reactivación económica de la ciudad y provincia por medio de actividades de relax, culturales y folclóricos por medio de paquetes promocionales	Poca disponibilidad de tiempo de los familiares para cuidar de sus adultos mayores.
Personal capacitado para el desempeño satisfactorio de su trabajo	Mayor uso de tecnología para atención y cuidado de los residentes (tecnología para el monitoreo y terapias de los residentes)
Amplio espacio físico e infraestructura adecuada	Servicio diurno con opciones de recreación y esparcimiento
Precios acordes al mercado	Sector poco desarrollado
<b>DEBILIDADES:</b>	<b>AMENAZAS</b>
Falta de un plan integral en el mercado	El servicio aún no es aceptado como una opción viable por una parte de la población.
Falta de posicionamiento de la empresa en el mercado	Leyes gubernamentales en constantes cambios, mayores exigencias legales
Bajo poder de negociación con proveedores	Ingresos de nuevos competidores
Alta inversión inicial requerida para construcción y adecuación de la infraestructura necesaria.	Costo que permitan satisfacer de manera directa e indirecta las necesidades del centro
Escasez de recursos humano especializado en el servicio que se está ofertando	Una posible pandemia podría impedir la correcta promoción de cuidados de adultos mayores en centros destinado a ese fin.
Empresa nueva en el mercado, sin relación directa con altos mandos del gobierno nacional y gobiernos autónomos descentralizados	Los gestores de actividades de relax, culturales y folclóricos encontrarían trabas constante búsqueda de medios para captar nuevos clientes por medio de paquetes promocionales por requisitos más elevados en la atención de adultos mayores

## CAPITULO III

### 3.1. INVESTIGACIÓN DEL MERCADO

La investigación de mercado para el Centro Geriátrico integral Babahoyo tiene como objetivo contar con información pertinente a fin de establecer para esta idea de negocio, una estrategia correcta de marketing (precio, plazo, producto, producción) y así diseñar estrategias adecuadas y tomar decisiones correctas en cuanto a la colocación de los productos y servicios ofrecidos de la mejor manera en este negocio para nuestros clientes.

### 3.2. Objetivos del mercado.

- **Objetivos sociales:** Identificar las necesidades del consumidor a través de bienes y servicios, analizando las costumbres de los adultos mayores en cada contexto en el cual se encuentren de acuerdo con sus necesidades y poder adquisitivo.
- **Objetivos económicos:** Identificar la viabilidad económica y de esta manera diseñar un sistema adecuado de promoción, con las necesidades establecidas en el contexto objetivo.
- **Objetivos administrativos:** Planear la correcta organización y control de recursos y elementos de la empresa en todos sus niveles.

### 3.3. Diseño de la investigación.

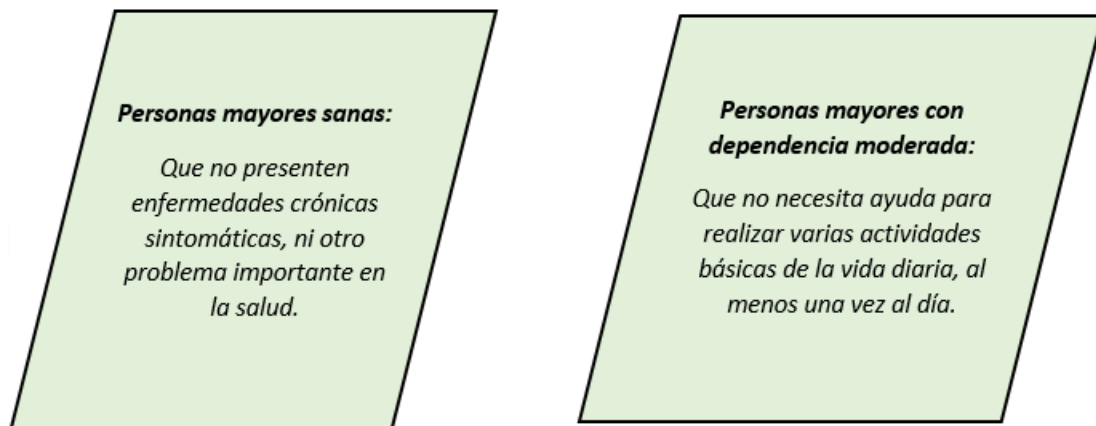
Para ese proyecto se definen dos vías de investigación, se procederá de forma exploratoria, así como confirmatoria.

**Exploratoria:** En el alcance exploratorio, la investigación tiene el interés de examinar las características o problemáticas del mercado de manera general. Esta no pretende en dar explicaciones respecto al objetivo del estudio, sino recopilar información, identificar antecedentes, ubicar aspectos relevantes, como tendencias y relaciones potenciales entre variables que habrán de examinarse a profundidad. (Universidad latinoamericana, 2017).

**Confirmatoria:** En el alcance confirmatorio, ya se conocen las características del fenómeno y lo que se busca, es entender el comportamiento de un determinado grupo humano.

**Perfil del usuario:** El Centro Gerontológico Integral Babahoyo estará enfocado en brindar un servicio personalizado a adultos mayores de 65 años. El perfil del usuario serán personas:

*Figura 6. Perfil del usuario.*



**Elaboración:** Autor

Con un enfoque preventivo integral se busca que no exista un riesgo deterioro mayor en cada uno de ellos respecto a su salud. Si el usuario presenta una dependencia mayor, no podrá ser atendido en el centro geriátrico, debido a que no se contempla como parte del servicio atención con dependencia especial.

**Concepto de adulto mayor:**

El concepto de adulto mayor es un eufemismo para disimular la vejez, considerada de por sí, como un estigma, un estamento costoso e inútil (Abaunza, 2014). Estado caracterizado por cambios y transformaciones a los que están expuestos un adulto producido por la interrelación entre factores genético y ambientales, protectores y agresores (factores de riesgo) a lo largo de la vida. (Elveny, 2017)

### **3.4. Muestreo.**

Para esta investigación se considerarán a las personas que están vinculadas al programa de Envejecimiento Activo y Saludable en la Provincia de los Ríos coordinado por el Instituto

Ecuatoriano de Seguridad Social IESS. En Babahoyo este proyecto articulará actividades por medio de los Centro de atención al adulto mayor (CAAM) a fin de promover estilos de vida saludables, prevenir dependencia funcional y mental fomentando acciones necesarias para el desarrollo de la autonomía y desempeño de las actividades que buscan el correcto envejecimiento activo y saludable con el mayor grado de independencia funcional y mental.

Babahoyo tiene una población de 175,281 habitantes cuenta con alrededor 9,026 adultos mayores, de los cuales 318 constan de manera activa en el programa de envejecimiento activo y saludable distribuidos a lo largo de las tres sedes dentro de la ciudad (CAAM Hospital IESS Babahoyo, CAAM - Leonor de Merizalde, CAAM Sede de Jubilados Malecón).

Para este trabajo se consideró como población objetivo a los 318 jubilados, dato que nos permitió calcular el tamaño de la muestra por medio de siguiente formula:

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

**Tabla 13.** *Tamaño de la muestra.*

N (POBLACIÓN)	318	NUMERADOR	305,4072
Z	1,96	DENOMINADOR	1,7529
P	0,5	TAMAÑO DE n	174,2296765
Q	0,5		
E	0,05		

**Elaboración:** Autor

Este cálculo mostró un tamaño de muestra de 174, que representan las encuestas que se realizan en los tres centros de atención.

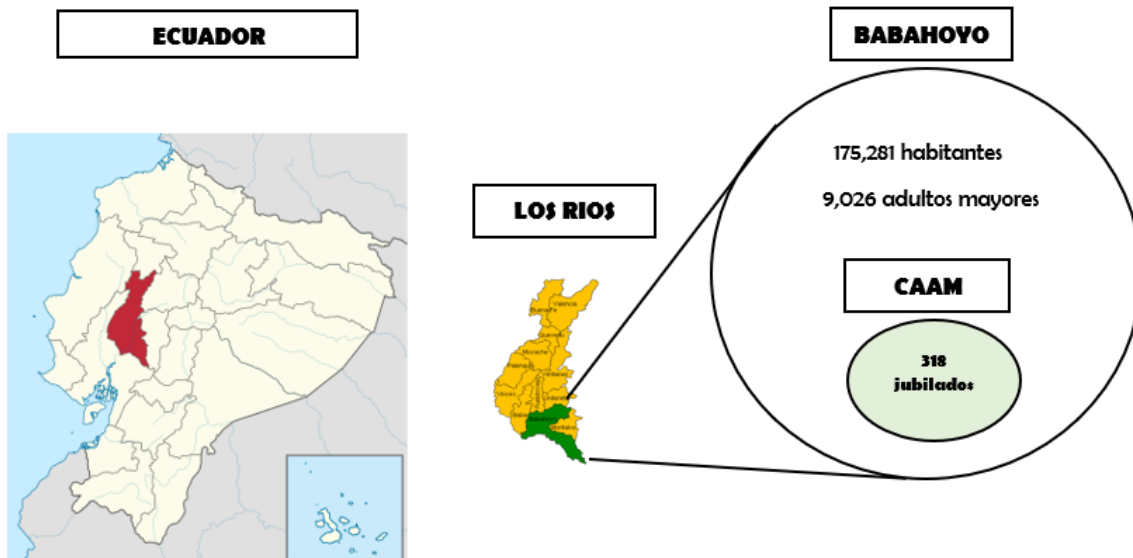
### 3.5. Investigación.

Este estudio se desarrolló en dos fases. En primer lugar, se entrevistó a los tres líderes de cada centro de atención al adulto mayor, entendiendo que estas personas representan al total de 318 personas y conocen de manera general las problemáticas que se viven en cada uno de estos centros. Debido al interés de la investigación, los líderes estuvieron dispuestos a brindar detalles y desglosar la realidad de cada centro de manera general. Las opiniones de cada uno de ellos fueron consideradas para la elaboración de las encuestas.

Una vez elaborada la encuesta con carácter confirmatorio (ver anexo), se procedió a levantar información que permitió conocer intrínsecamente las dinámicas de cada sede, con el fin de entender los aspectos relevantes de cada adulto, como tendencias y relaciones potenciales entre variables que habrán de examinarse a profundidad que sirvan para sostener y afianzar el plan de negocio. Por otro lado, también se buscó conocer la percepción que los adultos mayores tienen sobre los centros de atención de manera general, a fin de conocer los gustos, preferencias y posibles mercados atractivos.

#### Segmentación de mercado por criterios

Figura 7. Ecuador y provincia de Los Ríos.



**Fuente:** Adaptado de Provincia de Los Ríos [Fotografía] por Wikipedia,2023, Wikipedia ([https://es.wikipedia.org/wiki/Provincia\\_de\\_Los\\_R%C3%ADos](https://es.wikipedia.org/wiki/Provincia_de_Los_R%C3%ADos)).



### 3.5.1. Principales criterios de segmentación

La identificación de potenciales usuarios para el Centro Gerontológico Integral Babahoyo se lleva a cabo por medio de la segmentación del mercado, que no es otra cosa que " conjuntos de personas que comparten los mismos gustos, preferencias, expectativas ", con el único objetivo de dividir el mercado total para un producto en particular o una categoría de productos en segmentos o grupos relativamente homogéneos. (Feijo, 2017).

Analizando este proyecto desde la perspectiva del marketing por medio de la segmentación nos enfocamos en visualizar un conjunto de compradores actuales y potenciales con el deseo y la capacidad económica de adquirir nuestro servicio, con el fin de atenderlos de una mejor manera al adaptar un producto o servicios de acuerdo con las necesidades observadas. Para este trabajo investigativo, se realizó la segmentación por medio de criterios geográficos, demográficos, psicográficos y conductuales de los posibles clientes. Como se observa en la siguiente tabla 14.

**Tabla 14.** Principales criterios de segmentación.

<b>VARIABLE</b>	<b>CRITERIO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>Geográfica</b>	<b>Región</b>	Babahoyo- Los Rios - Ecuador
	<b>Edad</b>	> 65 años
<b>Demográfica</b>	<b>Etapa de ciclo de vida</b>	(Adultos Mayores)
	<b>Clase social</b>	Clase media
<b>Psicográfica</b>	<b>Personalidad</b>	1.- Personalidad Armónica, integrada y adaptada a la vida y sus circunstancias 2.- Personalidad blindada, cerrada, defensiva, conservadora 3.- Personalidad pasiva-dependiente 4.- Personalidad desintegrada: Con enfermedades crónicas y degenerativas, dependientes, marginadas, con experiencias tristes y fracasos múltiples en el pasado...
<b>Conductual</b>	<b>Beneficios buscados</b>	Desarrollo de la autonomía y desempeño de las actividades de la vida cotidiana, estado activo y saludable con mayor grado de independencia funcional y mental

**Elaboración:** Autor

### 3.5.2. Resultados.

Los resultados de las encuestas fueron los siguientes:

#### 3.5.2.1. Resultados exploratorios a los líderes de los CAAM'S

Por medio de las entrevistas realizadas a los tres líderes de los CAAM'S se pudo conocer que los miembros de las sedes se muestran abiertos con la idea de requerir un centro de atención para su edad dentro de la ciudad. En sí, las respuestas de manera general fueron favorables, los líderes hacen referencia que Babahoyo no cuenta con un lugar que brinde una atención de calidad y a la vez, con un trato especial y personalizadas para este grupo de edad.

El concepto que este grupo de la población tiene respecto a los centros de atención de adultos mayores son favorables, indicaron que estos servicios brindan una atención muy buena, llegan a ser buena opción para buscar una vida saludable y feliz, brindan una atención de calidad y enseñan muchas cosas positivas.

#### 3.5.2.2. Resultados de encuesta a los miembros de los CAAM'S

Figura 8. Rango de edades.

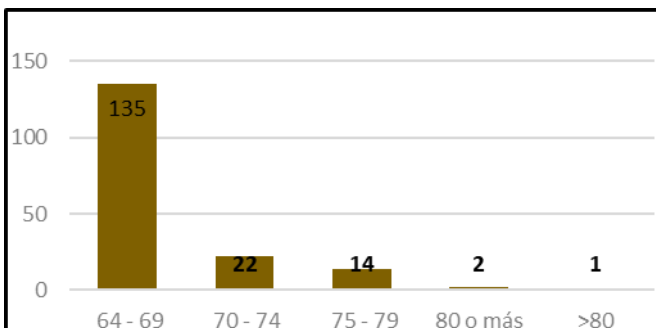
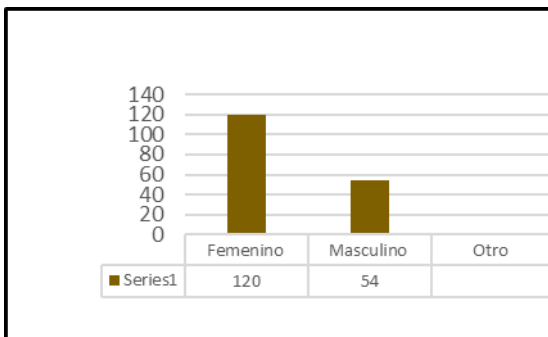


Figura 9. Género.



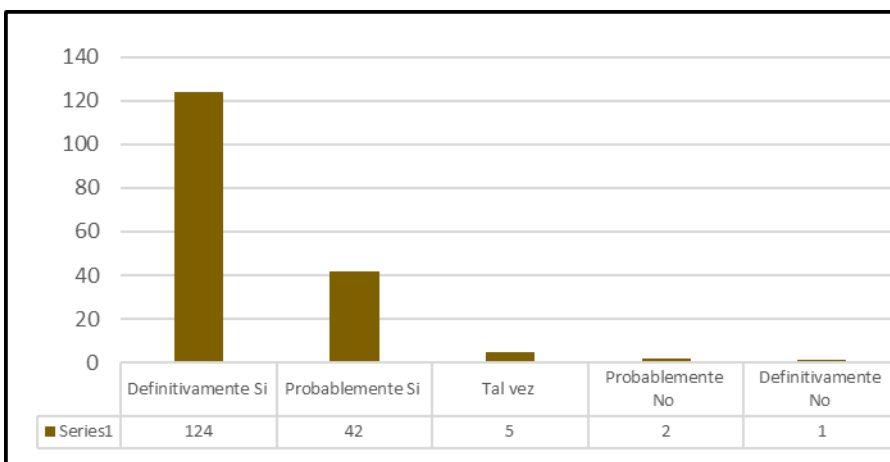
Elaboración: Autor

Por medio de las encuestas se buscó conocer que género tenía mayor prevalencia dentro de los tres centros de atención de adultos mayores y a la vez, conocer el rango de edad de ellos:

- Se obtuvo que el género que tiene mayor prevalencia es el femenino con un 69% en comparación a 31% de hombres. Por otro lado, las edades de 64 a 69 años es mayoría con un 77.6%, seguido de 12% (70 a 74 años), y 8% (75 a 79 años) respectivamente.

### 3.5.2.1. Conocer la disposición que tiene el adulto mayor en asistir, y los aspectos positivos y negativos por los cuales iría o no, a una residencia de adultos mayores.

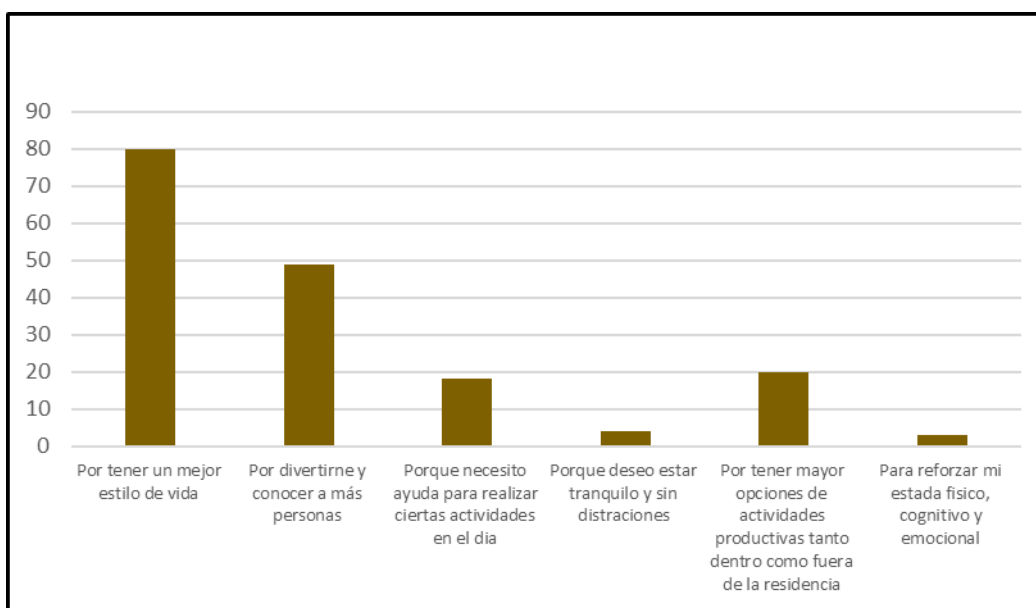
Figura 10. Disposición al servicio, con cuota de pago.



**Elaboración:** Autor

- Los adultos mayores muestran que un 75% hay una gran aceptación de ir en un futuro a un centro de atención, al mismo tiempo, las personas que probablemente y definitivamente no irían por diferentes causas a un centro de salud representan el 2% del total de los adultos mayores encuestados-En efecto, podemos intuir que la implementación de un centro de cuidados para personas mayores tendría una gran aceptación, la mayoría de personas concluyen que no hay opciones en la ciudad de sano esparcimiento para ellos.

Figura 11. Aspectos positivos para elegir una residencia de adultos mayores.



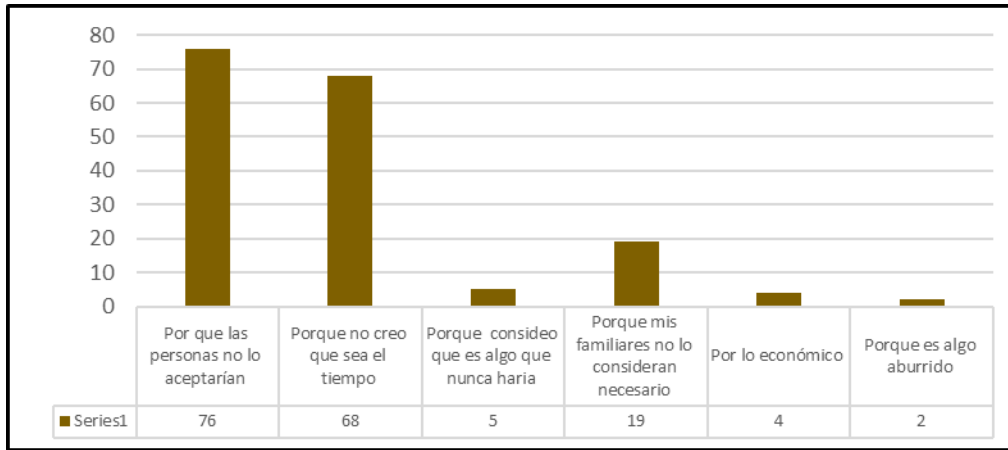
#### Elaboración: Autor

- Hay muchos aspectos positivos que son de suma importancia para los adultos mayores a la hora de considerar un lugar de residencia. Entre estas mayores motivaciones para asistir a estos centros, se tiene la de mantener una salud óptima, un 46% lo afirman, por otro lado, un 28% busca salud, pero seguido de diversión y la oportunidad de conocer a más personas.
- Las actividades productivas tanto dentro como fuera de la residencia y contar con ayuda para realizar ciertas actividades en el día, alcanzaron cifras de 11.5% y 10,3% respectivamente. De las evidencias anteriores, podemos estimar que actividades de recreación turística, planes de diversión cultural y artística serian una gran alternativa para este grupo de persona, logrando dinamizar y potencializar el turismo de Babahoyo.

#### Conocer los atributos que más valorarían en un centro de atención para adultos mayores:

- Los aspectos negativos con los que tendrían que lidiar los adultos mayores, está la poca aceptación o apoyo de su entorno al no querer que él tenga que estar por el momento en dicho lugar, Por otra parte, se presenta la negación del adulto mismo al no querer ir a estos lugares. Aunque la sociedad ha venido estimando de poca importancia a estos lugares, los adultos mayores por su parte ven en ellos un lugar de apoyo y de seguridad.

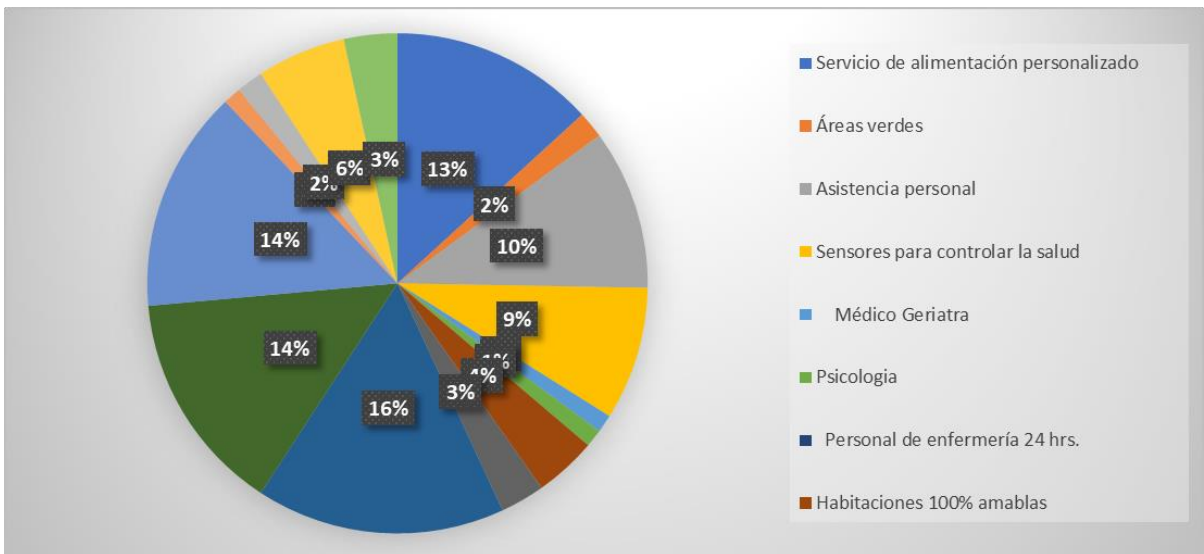
Figura 12. Aspectos negativos para elegir una residencia de adultos mayores.



Elaboración: Autor

### 3.5.2.2. Identificar los atributos mayormente valorados por los adultos mayores en un centro residencial:

Figura 13. Atributos.



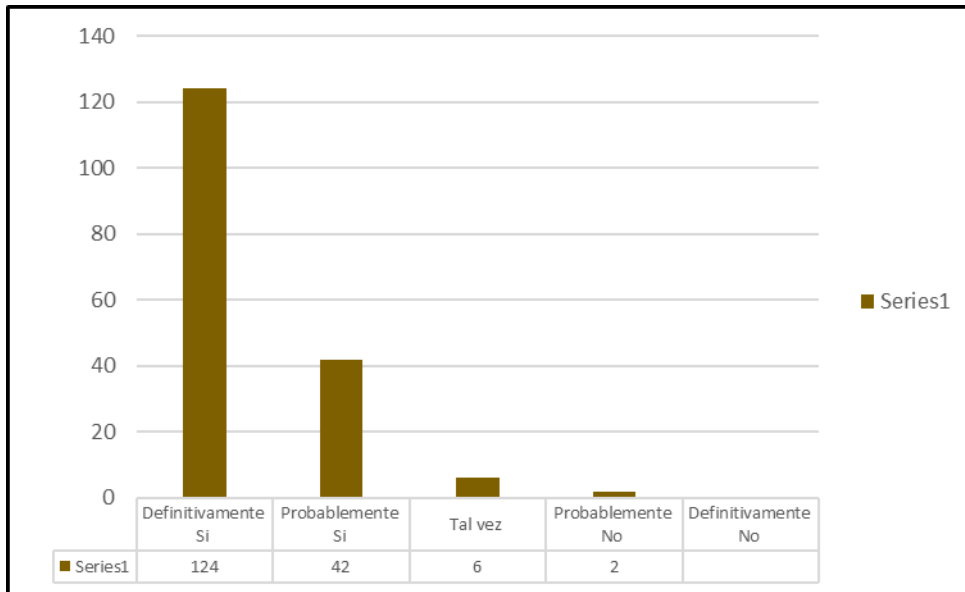
Elaboración: Autor

- Para los adultos mayores la asistencia personalizada 25%, una alimentación personalizada 18,3%, y disposición de áreas verdes 14% acorde a la naturaleza del sector, son los atributos con mayor valor.
- Por otra parte, seguido a las actividades de relax, culturales y folclóricos 8.6%, el modelo de atención con estancia de día, temporal, o permanente 8.6%, no solo llama la atención,

sino; logra articular un permanente e interactivo estilo de vida en cada uno de los adultos mayores.

### 3.5.2.3. Identificar la disposición en contratar el servicio.

Figura 14. Disposición al servicio.



**Elaboración:** Autor

Más del 71% de los encuestados manifestaron que están dispuestos a acudir a un centro con estas características en un futuro, en comparación a un *no rotundo* que representó el 1,1% del número de los encuestados. Se evidencia gran expectativa con la idea de contar con un centro que brinde todos los servicios descritos.

### 3.5.2.4. Conocer la disposición y los medios de pago.

Figura 15. Medios de pago.

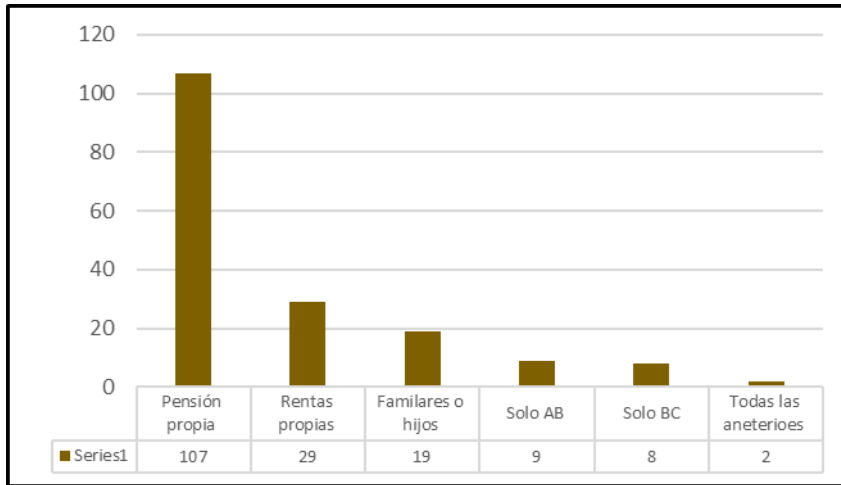
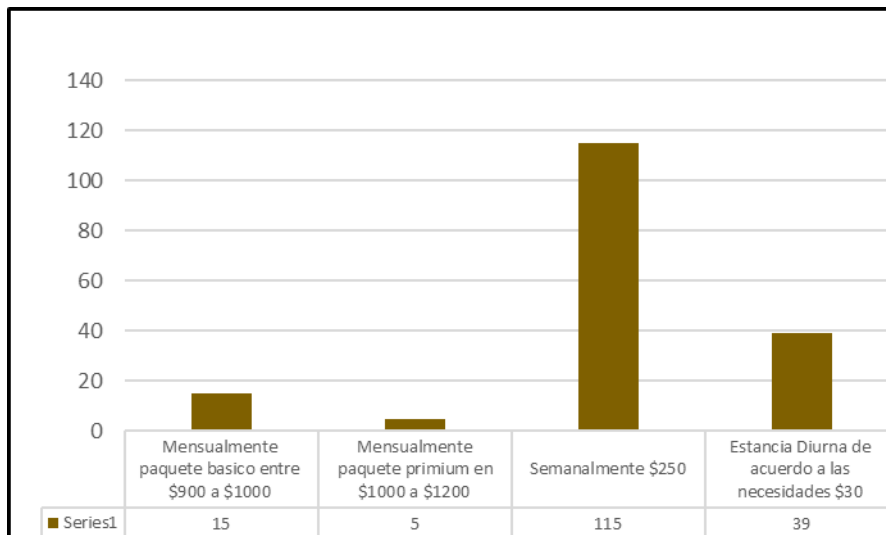


Figura 16. Precios.



**Elaboración:** Autor

Los encuestados mostraron un gran interés por los valores semanales y estadía diurna 66% y 24% respectivamente en comparación con los valores de los paquetes básicos y premium, que representan un porcentaje de 9% y 3% respectivamente. Mayoritariamente los adultos indicaron que tanto el paquete básico y premium les llama la atención, pero los valores son altos en comparación con las pensiones que perciben mensualmente, la cual se situó en el 2022 en \$661,9 dólares (EKOS,2022). Aunque Ecuador presenta el valor más alto de pensión jubilar; que, en

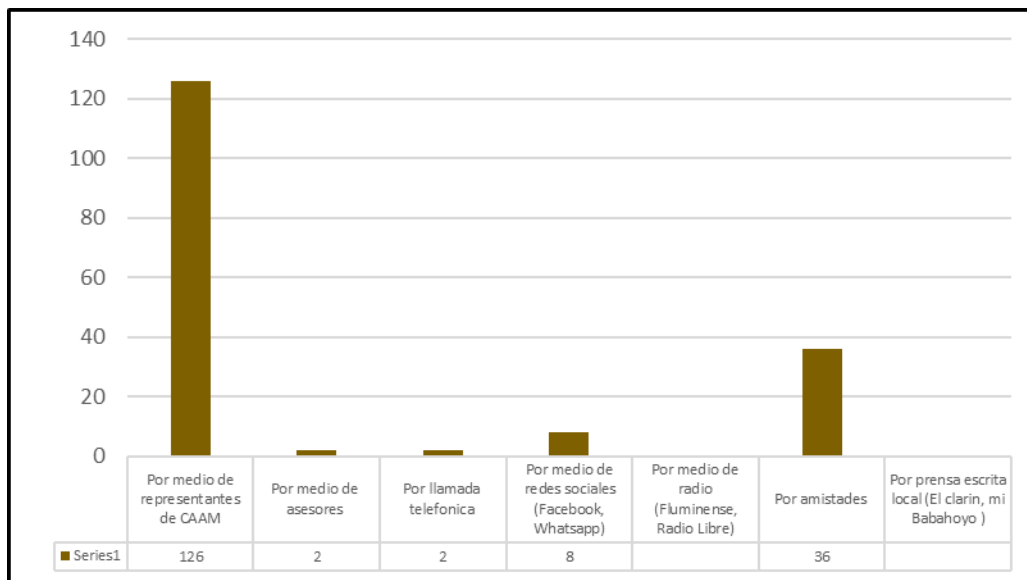
ningún caso puede ser menor a USD 200 y mayor a USD 2.200, no basta para poder cubrir los paquetes promociones antes mencionados, no así la opción semanal.

Por otro lado, los jubilados afirmaron que en caso de contratar un servicio los métodos lo pagarían con pensión propia 61%, seguido por rentas propias 16,7% y finalmente, con ayuda familiar con un porcentaje de 10%.

### 3.5.2.5. Medio de difusión

El 72.4% afirmaron que para conocer y mantenerse informado de este tipo de servicio lo ideal es que se pueda dar todo tipo de información por los representantes de los CAAM's. Además, indicaron que es la vía comunicativa más segura, mientras que un 20% afirmaron que desean conocer este tipo de atención por amistades 20%. Bajo ningún punto de vista consideraron la mejor opción redes sociales; peor por asesores argumentando que debido la actual ola de delincuencia y extorción no sería una buena idea.

**Figura 17. Medios de difusión.**



**Elaboración:** Autor



### **Conclusión del capítulo:**

Por medio del acercamiento a los líderes de los CAAM's se pudo evidenciar la percepción que los adultos mayores tienen respecto a estos espacios, se pudo entender la dinámica actual del grupo y vinculado a esto plantear una propuesta clara y concisa para el mercado existente. Se evidenció que existe un gran interés de los adultos mayores por la creación de un Centro de atención para adultos mayores; debido a que Babahoyo no cuenta en la actualidad con un centro de estas características. Aunque existen claramente dos tipos de usuarios, unos sanos y otros con dependencia moderada, la estrategia de productos y servicios a ofrecer dentro y fuera de las instalaciones, nos permitirán generar mayor interés y por ende una propuesta de negocio más atractiva en la ciudad de Babahoyo.

## CAPITULO IV

### ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

#### 4.1 Tipo y Estructura Organizacional

- El tipo de organización se refiere al sector al que pertenece la empresa, ya sea privado, público o sin fines de lucro.
- Es importante mencionar cómo el tipo de organización puede afectar la estructura y las prácticas de gestión de talento humano (RRHH).
- La estructura organizacional se refiere a cómo se divide y se organiza la empresa en diferentes áreas, departamentos y niveles jerárquicos.
- Es necesario explicar cómo la estructura se relaciona con la estrategia y los objetivos de la empresa. Por ejemplo, si la empresa tiene una estructura jerárquica, es posible que la toma de decisiones sea más centralizada, mientras que una estructura más plana puede fomentar la colaboración y la innovación.

A continuación, se describe la estructura organizacional propuesta para el proyecto:

- a) Gerente general: Sería el responsable de la gestión general del centro gerontológico.
- b) Coordinador de atención al cliente: Sería el encargado de atender a los clientes y hacer seguimiento a los servicios que se les brinda.
- c) Coordinador de servicios médicos: Sería el encargado de gestionar los servicios médicos y terapéuticos que se ofrecen en el centro gerontológico.
- d) Coordinador de servicios de alimentación: Sería el encargado de gestionar la alimentación y nutrición de los residentes.
- e) Coordinador de servicios de limpieza y mantenimiento: Sería el encargado de garantizar la limpieza y mantenimiento del centro gerontológico.

## **4.2. Marco legal**

En este apartado se deben mencionar las leyes y regulaciones relevantes para la gestión de talento humano. Por ejemplo, las leyes laborales que rigen los términos y condiciones de empleo, los requisitos de seguridad y salud ocupacional, las políticas antidiscriminatorias y de igualdad de oportunidades, entre otros. Es importante explicar cómo la empresa cumple con estas leyes y regulaciones, y cómo se asegura de que los empleados estén al tanto de sus derechos y responsabilidades.

Para establecer un centro gerontológico en Ecuador, se deben cumplir con ciertos requisitos legales y regulatorios. A continuación, se mencionan algunas de las regulaciones más importantes que se deben cumplir:

### **4.2.1. Ley Orgánica de la Salud:**

**Artículo 8:** Establece los principios de la salud como derecho humano y la obligación del “Estado de garantizar la salud de la población” (Asamblea nacional del Ecuador, 2022)

**Artículo 59:** Establece las condiciones y requisitos para la “habilitación y acreditación de establecimientos de salud” (Asamblea Nacional del Ecuador, 2022)

### **4.2.2 Ley de la Persona Adulta Mayor:**

**Artículo 2:** Establece los derechos y garantías de las personas adultas mayores, incluyendo “el derecho a recibir atención integral en salud”

**Artículo 12:** Establece las obligaciones de los centros y residencias geriátricos en cuanto a “garantizar la salud, el bienestar y la seguridad de las personas adultas mayores”

### **4.2.3 Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones:**

**Artículo 15:** Establece los requisitos para la “constitución y registro de empresas en el país” (Asamblea Nacional del Ecuador, 2019)

**Artículo 25:** Establece las obligaciones de las empresas en cuanto al “cumplimiento de la normativa y regulaciones aplicables a su actividad” (Asamblea Nacional del Ecuador, 2019)

#### **4.2.4 Código del Trabajo:**

**Artículo 29:** Establece los “derechos y obligaciones de los trabajadores y empleadores” (Asamblea Nacional del Ecuador, 2021)

**Artículo 53:** Establece los “requisitos para la celebración de contratos de trabajo” (Asamblea nacional del Ecuador, 2021)

#### **4.2.5 Normativa del Ministerio de Salud Pública:**

**Según El Acuerdo Ministerial 0074 (2021):** Establece las condiciones y requisitos para la creación y funcionamiento de establecimientos de atención geriátrica en el país.

**Según El Acuerdo Ministerial 0005 (2022):** Establece las normas y procedimientos para la acreditación de establecimientos de salud.

### **4.3. Objetivos Del Talento Humano (RRHH)**

#### **4.3.1 Atraer y retener a los mejores candidatos:**

Uno de los objetivos principales del área de RRHH es encontrar y contratar a los candidatos más calificados y talentosos para la organización. Además, también es importante retener a los empleados valiosos a través de un ambiente de trabajo satisfactorio y oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional.

#### **4.3.2 Fomentar el desarrollo y crecimiento profesional de los empleados:**

El área de RRHH debe asegurar que los empleados tengan acceso a oportunidades de formación y desarrollo para mejorar sus habilidades y competencias. Esto puede incluir capacitaciones, programas de mentoría, rotación de trabajo, entre otros.

#### **4.3.3. Administrar la compensación y beneficios:**

El área de RRHH debe garantizar que los empleados reciban una compensación y beneficios justos y competitivos, de acuerdo con su nivel de responsabilidad y rendimiento.

#### **4.3.4. Gestionar el desempeño y la evaluación del personal:**

El área de RRHH debe establecer sistemas de evaluación y retroalimentación para medir el desempeño de los empleados y ofrecer recomendaciones para su mejora continua.

#### **4.3.5. Mantener el cumplimiento legal y regulatorio:**

El área de RRHH debe asegurar que la organización cumpla con todas las leyes laborales, regulaciones y normativas aplicables, en relación con la contratación, el pago de salarios, los beneficios, la seguridad en el trabajo, y otros aspectos relacionados con el personal.

En general, el objetivo del área de RRHH es garantizar que la organización tenga el personal adecuado y preparado para cumplir con sus metas y objetivos estratégicos, al mismo tiempo que se asegura un ambiente de trabajo satisfactorio y una gestión justa y efectiva de los empleados.

### **4.4 Políticas, Obligaciones y Sanciones De Recursos Humanos**

#### **4.4.1. Políticas:**

- Los criterios y procedimientos que se deben seguir para seleccionar a los candidatos serán los más adecuados para la organización.
- Los salarios, beneficios y otras compensaciones que se ofrecen a los empleados, se asignaran de acuerdo con su nivel de responsabilidad y rendimiento.
- Establecen los programas y oportunidades de formación y desarrollo profesional disponibles para los empleados.

- Los comportamientos y acciones que se consideran aceptables o inaceptables en la organización establecen los procedimientos y sanciones aplicables en caso de violación de estas políticas.

**Políticas de diversidad e inclusión:** La empresa puede establecer políticas de diversidad e inclusión para garantizar un ambiente de trabajo respetuoso y equitativo para todos los empleados, independientemente de su género, raza, orientación sexual, religión, edad, discapacidad, entre otros.

**Políticas de seguridad y salud ocupacional:** La empresa debe garantizar que los empleados trabajen en un ambiente seguro y saludable, y establecer políticas y procedimientos para prevenir accidentes laborales y enfermedades ocupacionales.

**Políticas de rendimiento y evaluación:** La empresa puede establecer políticas y procedimientos para medir y evaluar el rendimiento de los empleados, establecer objetivos y expectativas claras, y ofrecer retroalimentación y capacitación para mejorar su desempeño.

**Políticas de disciplina y sanciones:** La empresa puede establecer políticas y procedimientos para tratar las infracciones de los empleados, que pueden incluir sanciones disciplinarias como advertencias, suspensiones o incluso la terminación del empleo en casos graves.

**Políticas de diversidad e inclusión:** Las políticas del área de RRHH deben garantizar que la organización promueva un ambiente de trabajo inclusivo, respetuoso y diverso, y que se evite cualquier tipo de discriminación o acoso en el lugar de trabajo.

**Políticas de capacitación y desarrollo:** La organización debe contar con políticas y programas de capacitación y desarrollo para los empleados, que les permitan mejorar sus habilidades y competencias, y que contribuyan al crecimiento y desarrollo de la empresa.

#### **4.4.2. Obligaciones:**

- El área de RRHH debe asegurar que se cumplan con todas las obligaciones legales y regulatorias en materia laboral, tributaria y de seguridad social, y que se realice una gestión adecuada de los expedientes y registros laborales.
- El área de RRHH debe establecer y administrar sistemas de evaluación del desempeño de los empleados, así como también proporcionar retroalimentación y oportunidades de mejora continua.
- El área de RRHH debe asegurar que se respeten los derechos y oportunidades de todos los empleados, sin discriminación por motivos de género, edad, raza, religión u orientación sexual.

**Obligaciones legales:** El departamento de RRHH debe asegurarse de que la empresa cumpla con todas las leyes laborales y regulaciones aplicables en cuanto a la contratación, la remuneración, las horas de trabajo, la seguridad laboral, entre otros aspectos.

**Obligaciones en materia de seguridad y salud ocupacional:** El área de RRHH debe asegurarse de que se cumplan con las obligaciones legales y normativas en materia de seguridad y salud ocupacional, y que se brinde un ambiente de trabajo seguro y saludable a los empleados.

**Obligaciones en materia de cumplimiento legal:** El área de RRHH debe asegurar que se cumplan con todas las obligaciones legales y regulatorias en materia laboral, tributaria y de seguridad social, y que se realice una gestión adecuada de los expedientes y registros laborales.

#### **4.4.3. Sanciones:**

**Advertencias verbales o escritas:** Pueden ser utilizadas para señalar las violaciones a las políticas de la organización, y para establecer medidas correctivas.

**Suspensiones:** Pueden ser utilizadas en casos más graves, cuando un empleado ha violado una política de manera repetida o en una magnitud significativa.

**Despido:** La medida más extrema, se aplica cuando un empleado ha violado una política de manera grave y/o continuada, y cuando se considera que la relación laboral ya no es viable.

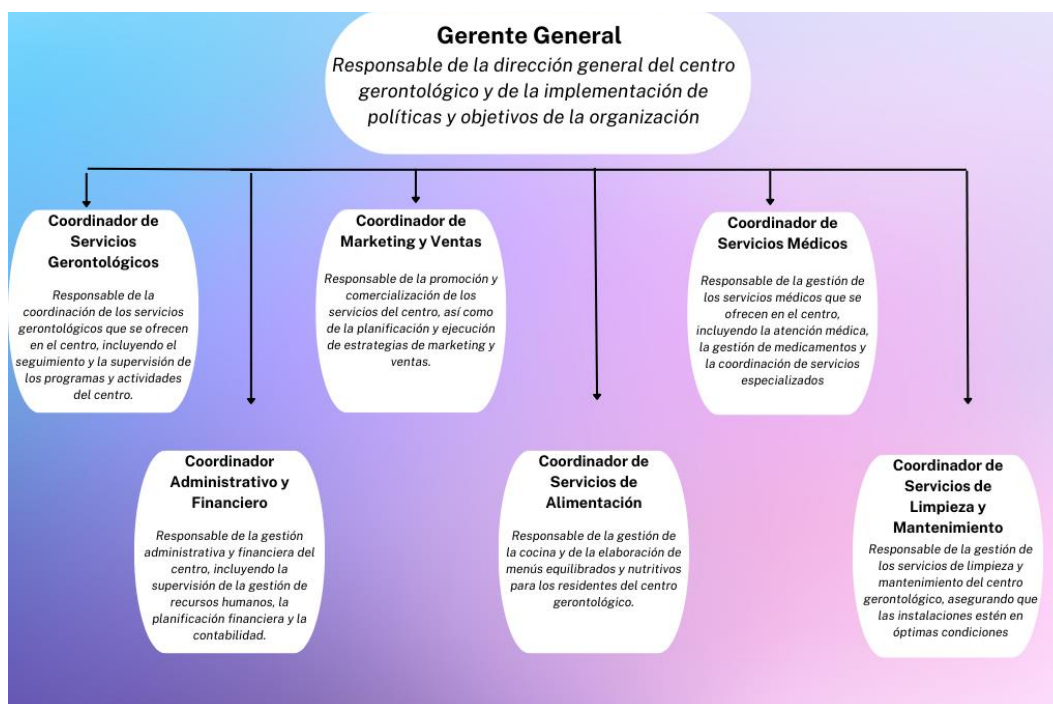
Es importante destacar que estas son solo algunas de las políticas, obligaciones y sanciones comunes en materia de Recursos Humanos, y que cada organización puede establecer políticas y procedimientos adaptados a sus necesidades y objetivos específicos.

#### **4.5. Organigrama**

Este organigrama tiene la siguiente estructura:



Figura 18 Organigrama de la empresa



Elaboración: Autor

## 4.6 Proceso de Reclutamiento

El proceso de reclutamiento es fundamental para asegurar que el centro gerontológico cuente con el personal adecuado para brindar un servicio de calidad a los residentes. A continuación, se describen los pasos típicos de un proceso de reclutamiento:

1. **Identificación de necesidades de personal:** El primer paso en el proceso de reclutamiento es identificar las necesidades de personal que tiene el centro gerontológico. Esto se puede lograr mediante una evaluación de las tareas y responsabilidades de cada puesto y la identificación de las habilidades y competencias necesarias para desempeñar cada puesto de manera efectiva.
2. **Publicación de la oferta de empleo:** Una vez que se han identificado las necesidades de personal, se debe publicar una oferta de empleo que describa las responsabilidades y

requisitos del puesto, así como los beneficios y oportunidades de desarrollo profesional ofrecidos por el centro gerontológico. La oferta de empleo puede publicarse en plataformas en línea, redes sociales, periódicos locales o a través de la red de contactos del centro.

3. **Recepción y selección de solicitudes:** Una vez publicada la oferta de empleo, el área de recursos humanos del centro gerontológico deberá recibir y revisar las solicitudes de empleo. La revisión de las solicitudes debe enfocarse en la evaluación de las habilidades y experiencia de los candidatos para el puesto.
4. **Entrevistas y evaluación de competencias:** Después de haber revisado los currículos y haber realizado una primera selección de candidatos, es importante llevar a cabo entrevistas y evaluaciones de competencias para poder identificar las habilidades y aptitudes de los candidatos y compararlos con las necesidades del puesto de trabajo.

Existen diferentes tipos de entrevistas y evaluaciones de competencias que se pueden llevar a cabo, dependiendo del objetivo que se busque. Algunos ejemplos son:

- **Entrevista estructurada:** Es una entrevista en la que se formula un conjunto de preguntas previamente establecidas para todos los candidatos, con el fin de obtener información relevante y comparar sus respuestas de forma objetiva.
- **Evaluación de habilidades técnicas:** Son pruebas o ejercicios que se utilizan para evaluar las habilidades técnicas de los candidatos, tales como pruebas de programación, de diseño gráfico, de redacción, entre otras.

- **Dinámicas de grupo:** Son actividades que se realizan con varios candidatos simultáneamente con el fin de evaluar su capacidad para trabajar en equipo y para solucionar problemas.
- **Evaluación psicológica:** Son pruebas que se realizan para evaluar la personalidad y las habilidades emocionales de los candidatos, tales como pruebas de inteligencia emocional, de liderazgo, entre otras.

Es importante recordar que las entrevistas y evaluaciones de competencias deben ser diseñadas y aplicadas con cuidado, de manera que sean justas, imparciales.

Después de haber seleccionado a los candidatos más adecuados para el puesto, el siguiente paso es realizar entrevistas y evaluaciones de competencias.

Las entrevistas permiten a los empleadores conocer a los candidatos en persona, hacerles preguntas sobre su experiencia y habilidades, y obtener una impresión general de su personalidad y actitud. Las entrevistas pueden ser estructuradas o no estructuradas, dependiendo de la preferencia del empleador. En una entrevista estructurada, se hace una serie de preguntas predeterminadas a todos los candidatos, mientras que, en una no estructurada, el entrevistador puede improvisar preguntas en función de las respuestas del candidato.

Las evaluaciones de competencias, por otro lado, son pruebas diseñadas para medir las habilidades y conocimientos específicos requeridos para el trabajo. Por ejemplo, si se está contratando a un programador, se puede administrar una prueba de codificación para evaluar sus habilidades de programación. Si se está contratando a un contador, se puede administrar una prueba de contabilidad para evaluar su conocimiento financiero.

Las evaluaciones de competencias y las entrevistas son herramientas valiosas para evaluar a los candidatos y tomar decisiones informadas sobre quién debe ser contratado. Es importante que los empleadores utilicen una variedad de herramientas y métodos para evaluar a los candidatos y no se basen únicamente en una entrevista o una prueba para tomar su decisión final.

#### **4.7. Competencias por Área de Trabajo**

A continuación, se presentan algunas competencias importantes para algunas áreas de trabajo en un centro gerontológico:

1. **Área de cuidado personal:** Los trabajadores en esta área deben tener habilidades en el cuidado personal, incluyendo la higiene personal, el aseo y la alimentación. También deben ser capaces de proporcionar apoyo emocional a los residentes y mantener un ambiente seguro y saludable.
2. **Área de enfermería:** Los trabajadores en esta área deben tener conocimientos técnicos en el campo de la enfermería, como la administración de medicamentos y la realización de procedimientos médicos. También deben tener habilidades en la observación y registro de la salud de los residentes y en la comunicación efectiva con los médicos y otros profesionales de la salud.
3. **Área de terapia ocupacional:** Los trabajadores en esta área deben tener habilidades en la planificación y ejecución de actividades recreativas y terapéuticas que promuevan la independencia, la socialización y la salud mental de los residentes. También deben tener conocimientos en la evaluación de las habilidades cognitivas y físicas de los residentes y en la adaptación de las actividades para satisfacer sus necesidades individuales.

4. **Área administrativa:** Los trabajadores en esta área deben tener habilidades en la gestión y organización de los recursos y en la atención al cliente. También deben tener conocimientos en la gestión de presupuestos y en la supervisión y dirección del personal.

Estas son solo algunas de las competencias importantes para las diferentes áreas de trabajo en un centro gerontológico. Es importante que los empleadores identifiquen las competencias clave para cada posición y evalúen a los candidatos en consecuencia para asegurar que el personal contratado tenga las habilidades y conocimientos necesarios para proporcionar la mejor atención posible a los residentes.

#### **4.8. Contratación**

- **Perfil del personal:** Es importante que establezcas el perfil de las personas que se necesitan contratar para el centro gerontológico. Es decir, qué tipo de formación y experiencia se requiere para el puesto, cuáles son las habilidades y conocimientos necesarios, etc.
- **Proceso de selección:** Una vez que tienes claro el perfil del personal, es importante establecer un proceso de selección adecuado que te permita identificar a los candidatos más idóneos para cada puesto. Este proceso puede incluir la revisión de currículums, entrevistas, pruebas psicológicas, entre otros.
- **Contratación de personal especializado:** En un centro gerontológico es necesario contar con personal especializado en el cuidado de los adultos mayores, como enfermeros, auxiliares de enfermería, terapeutas ocupacionales, entre otros.
- **Capacitación continua:** Es importante que el personal cuente con una capacitación constante que les permita estar actualizados en los últimos avances y prácticas en el cuidado y atención de los adultos mayores.

- **Evaluación del desempeño:** Para asegurarte de que el personal está cumpliendo con las expectativas y brindando un servicio de calidad, es importante establecer un sistema de evaluación del desempeño que te permita identificar oportunidades de mejora y reconocer el trabajo bien hecho.
- **Retención de personal:** Una vez que has contratado al personal adecuado, es importante establecer medidas que te permitan retener al mismo agregando ventajas en su contrato laboral.
- **Perfil del candidato:** Para comenzar, es importante establecer el perfil del candidato que se busca contratar. En este caso, es necesario buscar personas con experiencia y formación en cuidado de personas mayores, con habilidades en la atención al cliente, y con una actitud empática y respetuosa hacia los residentes.
- **Publicidad del empleo:** Para atraer a los candidatos adecuados, es necesario publicar la oferta de empleo en los lugares adecuados. Esto puede incluir anuncios en periódicos locales, sitios web de empleo, redes sociales, o incluso en universidades o centros de formación en enfermería o cuidado de personas mayores.
- **Proceso de selección:** Una vez que se han recibido las solicitudes de empleo, es necesario llevar a cabo un proceso de selección riguroso. Esto puede incluir entrevistas personales, verificación de referencias, y pruebas de habilidades específicas como la administración de medicamentos, el manejo de situaciones de emergencia, y la comunicación con residentes.
- **Capacitación:** Es importante proporcionar capacitación y orientación al personal nuevo. Esto puede incluir capacitación en los protocolos de seguridad, las políticas y procedimientos del centro, así como en habilidades específicas de atención al cliente.

- **Evaluación continua del personal:** Finalmente, es importante evaluar continuamente el desempeño del personal y proporcionar retroalimentación constructiva. Esto puede incluir evaluaciones de desempeño regulares, sesiones de retroalimentación individual, y oportunidades de capacitación y desarrollo profesional.

## 4.9. Capacitación

Lo primero que se debe de hacer es diseñar un programa de capacitación que cubra los temas necesarios para el personal del centro gerontológico. Por ejemplo, se puede incluir capacitación en primeros auxilios, manejo de medicamentos, cuidado personal y de higiene, prevención de caídas, comunicación con los residentes, y manejo de situaciones de emergencia. El programa de capacitación debe ser diseñado de forma que sea accesible y fácil de seguir para todo el personal, independientemente de su nivel de educación o experiencia.

Los métodos de capacitación pueden incluir capacitación en línea, capacitación en persona, tutoriales en video, manuales y presentaciones. Es importante seleccionar los métodos adecuados para el personal en función de su estilo de aprendizaje, disponibilidad y ubicación geográfica. Por ejemplo, la capacitación en línea puede ser una buena opción para el personal que trabaja en turnos rotativos o que se encuentra en ubicaciones remotas.

Además, para garantizar que el personal tome en serio la capacitación, es importante involucrarlos en el proceso. Esto se puede lograr mediante la realización de encuestas para conocer sus necesidades de capacitación y opiniones sobre el programa, y también proporcionando oportunidades para que puedan hacer preguntas y brindar retroalimentación.

Evaluación de la capacitación: Una vez que se ha completado la capacitación, es importante realizar evaluaciones para medir su efectividad. Esto puede incluir la realización de exámenes de conocimientos, encuestas de satisfacción del personal, y la observación directa del personal en el desempeño de sus funciones. Con base en los resultados de la evaluación, se pueden realizar ajustes y mejoras en el programa de capacitación.

Finalmente es importante recordar que la capacitación no es un proceso único. Se debe establecer un plan para actualizar y mejorar el programa de capacitación de manera regular. Esto puede incluir la revisión de las políticas y procedimientos del centro gerontológico, así como la incorporación de nuevas habilidades y conocimientos necesarios para brindar un cuidado de calidad a los residentes.

#### **4-10. Inducción del personal**

1. **Presentación del centro gerontológico:** En la primera etapa de la inducción, se debe presentar al nuevo empleado el centro gerontológico y su misión. Esto puede incluir una visita guiada por las instalaciones, presentación del personal y sus funciones, y explicación de los servicios que se ofrecen a los residentes.
2. **Políticas y procedimientos:** Es importante que el nuevo empleado conozca las políticas y procedimientos del centro gerontológico desde el primer día. Esto incluye las políticas de seguridad, prevención de riesgos laborales, normas de conducta y cualquier otra política relevante.
3. **Introducción a los compañeros de trabajo:** Es importante que el nuevo empleado se sienta cómodo en su nuevo ambiente laboral. Por lo tanto, se debe presentar al nuevo empleado a sus compañeros de trabajo y brindarle la oportunidad de conocerlos.



4. **Capacitación:** Como se mencionó anteriormente, la capacitación es fundamental para el personal del centro gerontológico. En la etapa de inducción, se debe proporcionar al nuevo empleado una introducción a los temas clave que se cubrirán en la capacitación, así como información sobre las oportunidades de desarrollo y formación continua en la organización.
5. **Evaluación de la inducción:** Una vez que se ha completado la inducción, es importante realizar una evaluación para medir su efectividad. Esto puede incluir una encuesta de satisfacción del nuevo empleado, así como observaciones y comentarios del personal de supervisión. Con base en los resultados de la evaluación, se pueden realizar ajustes y mejoras en el proceso de inducción.

En resumen, la inducción del personal es una etapa crucial en el proceso de contratación de un centro gerontológico. Debe ser diseñada para proporcionar al nuevo empleado la información y las herramientas necesarias para realizar su trabajo de manera efectiva y para integrarse con éxito en la cultura organizacional del centro.

#### **4.11. Conclusiones del capítulo**

En conclusión, el capítulo sobre la contratación, capacitación e inducción del personal en un centro gerontológico en las afueras de Babahoyo, Ecuador, ha permitido entender la importancia de estos procesos para el éxito del centro y el bienestar de los residentes.

En primer lugar, se ha identificado que la contratación adecuada de personal es fundamental para asegurar que el centro cuente con un equipo capacitado y comprometido que pueda brindar atención de calidad a los residentes. La selección de personal debe basarse en

criterios claros y objetivos, incluyendo experiencia, habilidades y valores que estén alineados con la cultura organizacional del centro.

En segundo lugar, hemos identificado que la capacitación del personal es esencial para asegurar que el equipo esté actualizado en las últimas prácticas y protocolos de atención gerontológica, y que pueda ofrecer una atención de calidad a los residentes. La capacitación debe ser continua y personalizada para las necesidades del equipo y los objetivos del centro.

En tercer lugar, hemos destacado la importancia de la inducción del personal, que es una etapa crucial para la integración de los nuevos empleados en la cultura organizacional del centro y el establecimiento de relaciones positivas con los compañeros de trabajo y los residentes.

En general, es importante reconocer que estos procesos no son estáticos y deben ser evaluados y mejorados continuamente para asegurar que el centro cuente con un equipo de trabajo eficiente y altamente comprometido en la atención gerontológica.

En conclusión, la contratación, capacitación e inducción del personal en un centro gerontológico es un proceso complejo que requiere atención y planificación cuidadosas. La selección adecuada de personal, la capacitación efectiva y la inducción exitosa son clave para brindar atención de calidad a los residentes y mantener un ambiente laboral positivo para el equipo.

## **CAPITULO V:**

### **PLAN DE OPERATIVO**

#### **5.1. Estrategia de Operaciones**

Para el plan operativo del centro gerontológico en las afueras de Babahoyo-Ecuador, es importante establecer una estrategia de operaciones sólida para garantizar el éxito del proyecto. La estrategia de operaciones se refiere a cómo se llevarán a cabo las diarias del centro gerontológico y cómo se utilizarán los recursos para cumplir con los objetivos del negocio.

- En primer lugar, se debe establecer un sistema eficiente de gestión de personal para garantizar que el personal esté capacitado y asignado a las tareas apropiadas. Se deberá contratar personal especializado en cuidado geriátrico, como enfermeros, auxiliares de enfermería y terapeutas, para brindar servicios de calidad a los residentes.
- En segundo lugar, es importante establecer un sistema de gestión de recursos y suministros para asegurar que el centro gerontológico tenga los suministros necesarios para operar de manera efectiva. Se debe establecer una lista de suministros esenciales, incluyendo medicamentos, equipos médicos, suministros de limpieza y suministros de oficina, y establecer un sistema de seguimiento y reabastecimiento de estos suministros.
- En tercer lugar, es importante establecer un sistema de facturación y gestión de pagos para garantizar que se reciban pagos a tiempo y se mantenga una gestión financiera adecuada. Se deberá establecer un sistema de facturación claro y fácil de entender para los residentes y sus familias, y un sistema de seguimiento de pagos para garantizar que se paguen las facturas a tiempo.
- En cuarto lugar, es importante establecer un sistema de gestión de calidad para garantizar que se brinden servicios de alta calidad a los residentes. Se deberá establecer un sistema

de monitoreo y evaluación de la calidad de los servicios, incluyendo encuestas a los residentes y sus familias, y establecer un sistema de mejora continua para garantizar que se implementen mejoras donde sea necesario.

En resumen, el plan operativo del centro gerontológico en las afueras de Babahoyo-Ecuador debe incluir una estrategia de operaciones sólida que cubra la gestión de personal, la gestión de recursos y suministros, la gestión financiera y la gestión de calidad. Al establecer estos sistemas sólidos, se puede garantizar que se brinden servicios de alta calidad y se logren los objetivos del negocio.

## **5.2. Diseño del Local y Entrega Del Servicio**

### **5.2.1. Diseño del local:**

El centro gerontológico debe diseñarse de manera que se proporcione un ambiente cómodo y seguro para los residentes. Se deben considerar aspectos como la accesibilidad, la iluminación, la ventilación, la temperatura, la acústica, la seguridad y la privacidad. Es importante contar con espacios adecuados para la movilidad de los residentes, como rampas, pasillos anchos, puertas amplias, etc. Asimismo, se deben tener en cuenta las necesidades especiales de las personas mayores, como la inclusión de pasamanos, ascensores, baños adaptados, camas adecuadas, entre otros.

### **5.2.2. Entrega del servicio:**

Para garantizar la entrega de un servicio de alta calidad, se deben establecer procesos claros y definidos para cada actividad en el centro gerontológico. Es importante que los servicios estén orientados a las necesidades de los residentes, ofreciendo servicios personalizados y adaptados a sus requerimientos.

### 5.3. Localización

Para lograr el máximo retorno de la inversión o el costo unitario mínimo, es crucial identificar la ubicación ideal del proyecto. En última instancia, el objetivo es identificar el lugar más adecuado para instalar la planta.

*Figura 19 Localización del terreno*



**Elaboración:** Autor

### CENTRO GERIÁTRICO INTEGRAL BABAHOYO

**Ubicación:** Babahoyo, Provincia de Los Ríos, Región Costa, Ecuador, entre la vía Troncal de la Costa.

**Coordenadas:** -1.826898, -79.549520

#### **5.4 Marco contextual**

El presente plan operativo tiene como objetivo establecer una estrategia de operaciones sólida para el éxito del proyecto del centro gerontológico en las afueras de Babahoyo-Ecuador. Según Domínguez (2020), una estrategia de operaciones se refiere a cómo se llevarán a cabo las actividades diarias y cómo se utilizarán los recursos para cumplir con los objetivos del negocio. Por lo tanto, es importante establecer un sistema eficiente de gestión de personal para garantizar que el personal esté capacitado y asignado a las tareas apropiadas. Para ello, se deberá contratar “personal especializado en cuidado geriátrico, como enfermeros, auxiliares de enfermería y terapeutas, para brindar servicios de calidad a los residentes” (Gobierno de la república del Ecuador, 2017)

Además, es importante establecer un sistema de gestión de recursos y suministros para asegurar que el centro gerontológico tenga los suministros necesarios para operar de manera efectiva. Para ello, se debe “establecer una lista de suministros esenciales, incluyendo medicamentos, equipos médicos, suministros de limpieza y suministros de oficina, y establecer un sistema de seguimiento y reabastecimiento de estos suministros” (Dominguez, 2020). Asimismo, es fundamental establecer un sistema de facturación y gestión de pagos para garantizar que se reciban pagos a tiempo y se mantenga una gestión financiera adecuada. Esto implica establecer un “sistema de facturación claro y fácil de entender para los residentes y sus familias, y un sistema de seguimiento de pagos para garantizar que se paguen las facturas a tiempo” (Gobierno de la República del Ecuador, 2010, p. 3).

Otro aspecto relevante es establecer un sistema de gestión de calidad para garantizar que se brinden servicios de alta calidad a los residentes. Según el Ministerio de Salud Pública del Ecuador, es importante establecer un sistema de monitoreo y evaluación de la calidad de los

servicios, incluyendo encuestas a los residentes y sus familias, y establecer un sistema de mejora continua para garantizar que se implementen mejoras donde sea necesario.

En cuanto al diseño del local, es fundamental proporcionar un ambiente cómodo y seguro para los residentes. Para ello, se deben considerar aspectos como la “accesibilidad, la iluminación, la ventilación, la temperatura, la acústica, la seguridad y la privacidad” (Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 2013). Asimismo, se deben tener en cuenta las necesidades especiales de las personas mayores, “como la inclusión de pasamanos, ascensores, baños adaptados, camas adecuadas, entre otros”

Para garantizar la entrega de un servicio de alta calidad, es fundamental establecer procesos claros y definidos para cada actividad en el centro gerontológico. Es importante que los servicios estén orientados a las necesidades de los residentes, “ofreciendo servicios personalizados y adaptados a sus requerimientos”

Para diseñar el local, es importante considerar la normativa legal y las regulaciones de construcción y seguridad en el sector de la atención gerontológica. De acuerdo con la ley orgánica de salud (Ministerio de Salud Pública, 2015), los establecimientos de salud deben cumplir con ciertos requisitos y estándares, como tener un ambiente seguro, saludable y accesible para los usuarios. Además, el Código de la Niñez y Adolescencia del Ecuador (2003) establece la importancia de brindar servicios de atención adecuados a los adultos mayores y garantizar su bienestar físico y psicológico.

Por otro lado, para asegurar que los servicios estén orientados a las necesidades de los residentes, es importante tener en cuenta las recomendaciones y buenas prácticas en la atención

geriátrica. El Manual de Cuidados Paliativos del Ministerio de Salud Pública del Ecuador (2019) sugiere que se deben tener en cuenta los siguientes aspectos en la atención gerontológica:

- Asegurar una comunicación efectiva y empática con los residentes y sus familias.
- Garantizar el respeto por los derechos de los residentes y su autonomía.
- Proporcionar un ambiente confortable y seguro.
- Proporcionar una dieta adecuada y balanceada.
- Ofrecer actividades recreativas y terapéuticas adecuadas.
- Garantizar una atención médica y de enfermería de calidad.

En conclusión, el plan operativo del centro gerontológico en las afueras de Babahoyo-Ecuador debe considerar las regulaciones legales y las recomendaciones en la atención geriátrica para garantizar la entrega de servicios de alta calidad y adaptados a las necesidades de los residentes. Se debe diseñar un local que cumpla con los requisitos de seguridad y accesibilidad, y establecer procesos claros y definidos para cada actividad en el centro gerontológico.

## **5.5 Infraestructura:**

Especificaciones concretas en infraestructura:

### **5.5.1. Distribución Física**

- Infraestructura necesaria
- área de terreno 2500m<sup>2</sup>
- área de construcción 1.500m<sup>2</sup> ---- Número de plantas ----- Planta baja, planta 1er y planta de instalaciones



### **5.5.2. Maquinarias, equipos herramientas.**

#### **Maquinarias:**

- Camas hospitalarias
- Sillas de ruedas
- Elevadores de pacientes
- Compresor de oxígeno
- Aire acondicionado central
- Generador eléctrico de emergencia
- Sistema de alarma contra incendios

#### **Herramientas:**

- Juegos de instrumental quirúrgico
- Material de curación (vendas, gasas, jeringas, etc.)
- Material de limpieza y desinfección (cloro, alcohol, jabón, etc.)
- Herramientas básicas de mantenimiento (martillos, destornilladores, llaves, etc.)

#### **Equipo:**

- Teléfono
- Conmutador
- Telefax
- Regulador De Voltaje Automático
- Equipos de computación
- Escáner

- Impresora A Color
- Máquina copiadora
- Dispensador de agua
- Pizarrón de tinta líquida
- Proyector Versátil con Pantalla
- Minicomponente Nebulizadores
- Aspirador de secreciones
- Monitores de signos vitales

**Mobiliario de oficina:**

- Escritorios tipo gerente
- Escritorios
- Estaciones de trabajo
- Archivadores de metal
- Sillón tipo gerente
- Silla Para Escritorio Giratoria
- Sillas Metálicas Tapizadas
- Taburete tapizado
- Sillas trimodular para sala de espera

### **Equipos de Sanidad y Rehabilitación:**

- Chailón para tratamiento general
- Mesa Línea Metálica
- Escabel de 2 gradas
- Negatoscopio de un panel
- Tensiómetros de pedestal
- Báscula con tallímetro
- Equipo compresor nebulizador
- Colchonetas Individuales
- Sillas de ruedas
- Andadores
- Camillas Fijas
- Mesa de Ejercicios
- Máquina de Ejercicios
- Caminadoras
- Pesas
- Pelotas Terapéuticas
- Equipo de Hipertemia de contacto

- Equipo de Terapia con calor
- Equipo de Ultrasonido
- Equipo de Terapia eléctrica
- Equipo de ozono terapia

**Permiso:**

- Permiso Bomberos
- Permisos Municipales
- Permiso de AA

**5.5.3. Proveedores**

- Proveedores de suministros médicos, como medicamentos, vendajes y equipo médico.
- Proveedores de alimentos y suministros para la cocina, como proveedores de carne, verduras, frutas, pan y otros alimentos.
- Proveedores de productos de limpieza y suministros de limpieza, como proveedores de productos de limpieza, toallas de papel y otros suministros de limpieza.
- Proveedores de servicios de seguridad, como servicios de seguridad para proteger el centro gerontológico y sus residentes.
- Proveedores de servicios de mantenimiento, como servicios de reparación y mantenimiento de equipos médicos, servicios de reparación de edificios y servicios de mantenimiento de jardines.

- Proveedores de servicios de transporte, como empresas de transporte que pueden transportar a los residentes del centro gerontológico a citas médicas u otros lugares.
- Proveedores de servicios de tecnología, como empresas que proporcionan servicios de software o hardware para ayudar en la gestión y seguimiento de los residentes y los servicios del centro gerontológico.

#### **5.5.4. Capacidad**

El Centro Geriátrico estará equipado para albergar alrededor de 50 pacientes, quienes pueden beneficiarse de la atención personalizada de personal capacitado en habitaciones privadas o compartidas. Sin embargo, la capacidad se puede ajustar según las necesidades de los pacientes individuales, teniendo en cuenta el acceso a los recursos y al personal del centro.

Si se asigna un área dedicada de 2.500 m<sup>2</sup> para el centro y se va a construir un edificio de tres pisos (que comprende la planta baja, el primer piso y el piso de instalaciones) con un área de construcción de 1.500 m<sup>2</sup>, la distribución de las áreas del centro podría organizarse de la siguiente manera:

- En la planta baja se encontrará el área de recepción, oficina de administración, puesto de enfermería, sala de espera, comedor, cocina, lavandería, depósito, baños, áreas verdes y estacionamiento.
- El primer piso alberga habitaciones individuales y compartidas, baños, un área de fisioterapia y espacios comunes adicionales que atienden las necesidades específicas y las actividades planificadas de los residentes. Estos incluyen una sala de estar, biblioteca y/o sala de cine.

- Las instalaciones para plantas incluyen el área técnica, cuartos de máquinas, cuarto eléctrico y otros espacios relacionados.

Si se toma la decisión de construir 30 habitaciones en el primer piso, cada una con un área promedio de 25 m<sup>2</sup>, el área total sería de 750 m<sup>2</sup>. Además, para contabilizar áreas comunes como sala, biblioteca y sala de cine, se podría destinar el 10% del área total (equivalente a 150 m<sup>2</sup>).

Para una instalación gerontológica o geriátrica, se estima que 30 habitaciones pueden acomodar a unas 60 personas. Aunque este número está sujeto a variaciones según el diseño del centro y la planificación integral.

#### **5.5.5. Servicios Generales**

- Alojamiento: El centro ofrece alojamiento en habitaciones individuales o compartidas, con todas las comodidades necesarias para la estadía de los residentes.
- Alimentación: Los residentes podrían contar con una dieta equilibrada y adaptada a sus necesidades, en función de sus requerimientos nutricionales y sus restricciones alimentarias.
- Atención médica: Se podría brindar atención médica y enfermería las 24 horas del día, con personal capacitado y especializado en el cuidado de adultos mayores.
- Actividades recreativas: Es importante que el centro cuente con actividades recreativas para los residentes, para mantener su mente activa y mejorar su calidad de vida. Esto puede incluir juegos, talleres, terapia ocupacional, etc.

- Servicios de apoyo: Además de los servicios básicos, el centro podría ofrecer servicios de apoyo como asesoría legal, servicios de transporte, atención psicológica, etc.
- Rehabilitación: En caso de que los residentes requieran rehabilitación, el centro podría ofrecer servicios de fisioterapia y terapia ocupacional.

## **5.6. Residencia.**

La residencia del Centro Geriátrico integral de Babahoyo cuenta con instalaciones confortables y de alta calidad con el fin de brindar un servicio en las mejores condiciones tanto a residentes, como a los que visitarán nuestras instalaciones de manera no perenne bajo la modalidad diurna.

Buscamos de manera intencional promover un máximo nivel de bienestar a través de un trato profesional en atenciones y cuidados en los 5 dominios claves relacionados a la capacidad funcional en adultos mayores, estas capacidades son: Satisfacer las necesidades básicas aprender, crecer, tomar decisiones, tener movilidad, contribuir a la sociedad y establecer y mantener relaciones; sumado a las capacidades intrínsecas (capacidades físicas y mentales) y un entorno adecuado (hogar comunidad y en la sociedad general).

Todas las personas que visiten la residencia del CGIB estarán satisfechas, más activas, independientes, autosuficientes y, sobre todo, contrastarán con la visión tradicional de ir mermando la participación de estas personas en diversos tipos de actividades a medida que aumenta la edad. Con una atención de calidad se garantizará integrar un envejecimiento con criterio mayormente holístico que tengan en cuenta enfoques socioculturales más universales respecto a las fuerzas sociales que influyen en el éxito, y las definiciones sociales del mismo éxito. y a su vez, ir desplazando los estereotipos peyorativos de la vejez que aún quieren seguir tomando fuerza en la sociedad.

La propuesta se enfoca en brindar un servicio de calidad y personalizado, donde cada adulto mayor pueda gozar de un sinnúmero de actividades, a fin de que pueda integrarse y desenvolverse tanto con la sociedad como con su familia. Por ende, la residencia estará abierta desde las 08:00 a 18:00 de lunes a domingo.

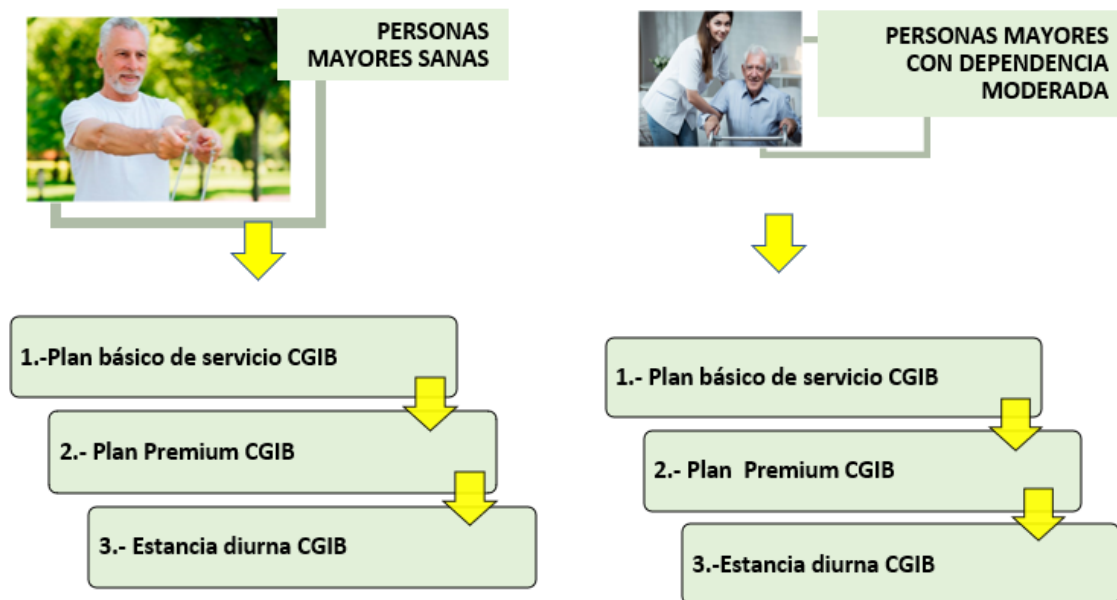
### 5.6.1. Modalidad de servicio:

La residencia del geriátrico integral Babahoyo contará con un servicio que buscará en brindar una cobertura personalizada tanto a residente como a las personas que visitaran nuestras instalaciones de manera diurna, considerando una apropiada clasificación del adulto mayor desde durante su estancia como sano o que pueda estar presentando alguna dependencia moderada, con el fin de darle el mejor servicio posible durante su estancia.

La residencia del CGIB brindará 3 tipos de servicio de manera general:

- Paquete básico de servicio CGIB
- Paquete Premium de servicio CGIB
- Estancia diurna CGIB

Figura 20. Descripción de servicios



Elaboración: Autor



## 5.6.2. Asistencia para adultos mayores sanos

### 5.6.2.1. Plan básico de servicios (CGIB) para adultos mayores sanos:

1. **Habitaciones:** Aseo de habitación y baño calefacción, cortinas en habitaciones y baño, conectado a enfermería.
2. **Alimentación:** Alimentación balanceada para el adulto mayor y adecuada a su condición de salud, supervisada por nutricionista, desayuno, almuerzo y merienda.
3. **Atención médica.** Seguimiento médico personalizado.
4. **Psicológica:** Actividades para el reforzamiento de memoria y el adecuado mantenimiento del cerebro.
5. **Enfermería:** Supervisión general 24 horas al día del personal. control preventivo de salud, control signos vitales, estado nutricional y funcional periódico.
6. **Actividades:** Talleres y/o trabajo específico en el área cognitiva, de estimulación motora y sensorial, manualidades, canto y noticias, con apoyo de terapeuta ocupacional y/o monitores.
7. **Actividades recreacionales al aire libre:** Actividad física grupal con personal especializado, plan de actividades dentro de las instalaciones.
8. **Áreas comunes:** Uso de todas las áreas comunes: comedor, salas de estar, jardines, terrazas revistas, libros, juegos, internet, películas disponibles en sala de estar, apoyo a organización de celebraciones, cumpleaños, y otras
9. **Otros:** Internet Wi-Fi y TV cable, en áreas comunes
10. Actividades espirituales

### 5.6.2.2. Plan Premium de servicio (CGIB) para adultos mayores sanos:

1. **Habitaciones:** Aseo de habitación y baño calefacción, cortinas en habitaciones y baño, conectado a enfermería.
2. **Alimentación:** Alimentación balanceada para el adulto mayor y adecuada a su condición de salud, supervisada por nutricionista, desayuno, almuerzo, merienda en la habitación, participación de familiar o visita.
3. **Médico Geriatra:** Plan Gerontológico, valoración Gerontogeriatrica.
4. **Medicamentos e insumos:** Gestión en la compra de: Medicamentos, Insumos de enfermería, laboratorio clínico.

5. **Psicológica:** Actividades para el reforzamiento de memoria y el adecuado mantenimiento del cerebro.
6. **Enfermería:** Supervisión general 24 horas al día del personal. control preventivo de salud, control signos vitales, estado nutricional y funcional periódico.
7. **Actividades:** Talleres y/o trabajo específico en el área cognitiva, de estimulación motora y sensorial, manualidades, canto y noticias, con apoyo de terapeuta ocupacional y/o monitores.
8. **Actividades recreacionales al aire libre:** Actividad física grupal con personal especializado, plan de actividades personalizado CGIB, dentro y fuera de las instalaciones (Actividades de recreación turística)
9. **Áreas comunes:** Uso de todas las áreas comunes: comedor, salas de estar, jardines, terrazas revistas, libros, juegos, internet, películas disponibles en sala de estar, apoyo a organización de celebraciones, cumpleaños, y otras
10. **Otros:** Recepción de llamados las 24horas del día, Internet Wi-Fi y TV cable, en áreas comunes, Internet en habitación, TV cable en habitación, teléfono en habitación, podología, peluquería, Manicure.
11. Actividades espirituales

#### **5.6.2.3. Estancia diurna (CGIB) para adultos mayores sanos:**

1. **Alimentación:** Se incluye alimentación acorde a su condición de salud, coordinado con un nutricionista.
2. **Diferentes actividades lúdicas y terapéuticas:** **Actividades lúdicas** como sesiones de manualidades, dominó, bingo, cartas, etc. celebraciones: cumpleaños, día de la madre, día del padre, día de la mujer, actividad física grupal, salidas culturales, juegos en grupo, etc. entre otras. **Actividades terapéuticas** dirigidas a mantener su estado de salud, psicológico y anímico, con sesiones de fisioterapia, terapia ocupacional, laborterapia, estimulación cognitiva, terapia asistida con animales y musicoterapia.
3. **Servicio:** Administración de medicamentos, control de peso y signos vitales periódico, comunicación con las unidades de emergencia.
4. **Servicios opcionales:** Manicure., peluquería, entre otros.

- 5. Áreas comunes:** Uso de todas las áreas comunes: comedor, salas de estar, piscina, jardines, terrazas revistas, libros, juegos, internet, películas disponibles en sala de estar, apoyo a organización de celebraciones, cumpleaños, y otras.

**Servicio opciones:**

- **Actividades recreacionales al aire libre:** Actividad física grupal con personal especializado, plan de actividades personalizado CGIB, dentro y fuera de las instalaciones (Actividades de recreación turística).

**5.6.3. Asistencia para adultos mayores dependencia moderada**

**5.6.3.1. Plan básico de servicio (CGIB) para adultos mayores con dependencia moderada**

- 1. Habitaciones:** Aseo de habitación y baño calefacción, cortinas en habitaciones y baño, conectado a enfermería.
- 2. Alimentación:** Alimentación balanceada para el adulto mayor y adecuada a su condición de salud, supervisada por nutricionista, desayuno, almuerzo y merienda.
- 3. Atención médica:** Seguimiento médico personalizado.
- 4. Asistencia personal:** Afeitado y depilación menor, imagen, ropa y complementos (elección, vestirse y desvestirse).
- 5. Apoyo o soporte en actividades de limpieza:** Integridad de la piel, higiene equipamientos de uso personas, higiene piel, uñas, cara, manos, genitales, pies, higiene y prótesis bucales, cuidado del cabello, lavado, peinado, colonia.
- 6. Correcto traslado dentro de las instalaciones:** Correcto traslado dentro de la residencia
- 7. Psicológica:** Actividades para el reforzamiento de memoria y el adecuado mantenimiento del cerebro
- 8. Enfermería:** Supervisión general 24 horas al día del personal. control preventivo de salud, control signos vitales, estado nutricional y funcional periódico.
- 9. Actividades:** Talleres y/o trabajo específico en el área cognitiva, de estimulación motora y sensorial, manualidades, canto y noticias, con apoyo de terapeuta ocupacional y/o monitores.
- 10. Actividades recreacionales al aire libre:** Actividad física grupal con personal especializado, plan de actividades personalizado CGIB (Actividades de recreación turística)

11. **Áreas comunes:** Uso de todas las áreas comunes: comedor, salas de estar, jardines, terrazas revistas, libros, juegos, internet, películas disponibles en sala de estar, apoyo a organización de celebraciones, cumpleaños, y otras
12. **Otros:** Internet Wi-Fi y TV cable, en áreas comunes
13. Actividades espirituales

#### **5.6.3.2. Plan Premium de servicio (CGIB) para adultos mayores con dependencia moderada**

1. **Habitaciones:** Aseo de habitación y baño calefacción, cortinas en habitaciones y baño, conectado a enfermería.
2. **Alimentación:** Alimentación balanceada para el adulto mayor y adecuada a su condición de salud, supervisada por nutricionista, desayuno, almuerzo, merienda en la habitación, participación de familiar o visita.
3. **Atención médica 24/7**
4. **Asistencia personal:** Afeitado y depilación menor, imagen, ropa y complementos (elección, vestirse y desvestirse)
5. **Apoyo o soporte en actividades de limpieza,** Integridad de la piel, higiene equipamientos de uso personas, higiene piel, uñas, cara, manos, genitales, pies, higiene y prótesis bucales, cuidado del cabello, lavado, peinado, colonia.
6. **Médico Geriatra:** Plan Gerontológico, valoración Gerontogerítrica
7. **Medicamentos e insumos:** Gestión en la compra de: Medicamentos, Insumos de enfermería, pañales, laboratorio clínico.
8. **Correcto traslado dentro de las instalaciones:** Correcto traslado dentro de la residencia
12. **Psicológica:** Actividades para el reforzamiento de memoria y el adecuado mantenimiento del cerebro.
9. **Enfermería:** Supervisión general 24 hrs al día del personal, complementado con cámaras de seguridad, control preventivo de salud, control signos vitales, estado nutricional y funcional periódico.
10. **Actividades:** Talleres y/o trabajo específico en el área cognitiva, de estimulación motora y sensorial, manualidades, canto y noticias, con apoyo de terapeuta ocupacional y/o monitores
14. Actividad física grupal con personal especializado

- 15. Actividades recreacionales al aire libre:** actividad física grupal con personal especializado, plan de actividades personalizado **CGIB (Actividades de recreación turística)**
- 16. Áreas comunes:** Uso de todas las áreas comunes: comedor, salas de estar, jardines, terrazas revistas, libros, juegos, internet, películas disponibles en sala de estar, apoyo a organización de celebraciones, cumpleaños, y otras
- 17. Otros:** Recepción de llamados las 24hrs del día, Internet Wi-Fi y TV cable, en áreas comunes, Internet en habitación, TV cable en habitación, teléfono en habitación, podología, peluquería, Manicure.
- 18. Actividades espirituales**

#### **5.6.3.3. Estancia diurna (CGIB) para adultos mayores con dependencia moderada**

- 6. Alimentación:** Se incluye alimentación acorde a su condición de salud, coordinado con un nutricionista.
- 7. Actividades de entretenimiento:** Talleres de memoria, manualidades y actualidad, entre otros. Juegos y concurso: dominó, bingo, cartas, etc. celebraciones: cumpleaños, día de la madre, día del padre, día de la mujer, entre otros., actividad física grupal.
- 8. Servicio:** Administración de medicamentos, control de peso y signos vitales periódico, comunicación con las unidades de emergencia.
- 9. Servicios opcionales:** Manicure., peluquería, Kinesiología.
- 10. Áreas comunes:** Uso de todas las áreas comunes: comedor, salas de estar, jardines, terrazas revistas, libros, juegos, internet, películas disponibles en sala de estar, apoyo a organización de celebraciones, cumpleaños, y otras.

#### **Servicio opciones:**

- **Actividades recreacionales al aire libre:** Actividad física grupal con personal especializado, plan de actividades personalizado CGIB, dentro y fuera de las instalaciones (Actividades de recreación turística).

#### **5.7. Plan de actividades.**

Plan de actividades personalizado CGIB surge con el fin de sacar el mayor provecho cada día con el fin de aumentar experiencias llenas de vida, conocimiento y valores emocionales, utilizando

los tiempos libres como una herramienta correctamente enfocada en beneficio de la salud aumentando la esperanza de vida, de manera intencional y consciente, aprovechado en cada una de estas actividades la inclusión de una acción diferenciada de movilidad.

Con un mayor número de horas disponible con las que cuenta cada uno de los adultos mayores por ausencia o disminución de tareas laborales, los planes personalizados lograrán que ellos puedan redescubrir habilidades, cualidades y sentimientos en busca de un armonioso equilibrio que les permita reflejar la correcta conexión del sujeto con el objeto de que lo rodea.

### **5.7.1. Descripción de actividades personalizadas CGIB**

#### **5.7.1.1. Actividades de recreación turística:**

- Actividades de relax, culturales y folclóricos: Busca activar la económica local por medio de alianzas estratégicas con sector público privado, con el fin de gestionar espacios de encuentro y de recreación fuera de las instalaciones, consiguiendo innovar el concepto de atención de adulto mayor haciendo participe a la sociedad de manera directa e indirecta, a la misma, generando consciencia de la población hacia este grupo importante en la sociedad.

*Figura 21 Stakeholders*



**Elaboración:** Autor

# CAPITULO VI

## PLAN DE MARKETING

### 6.1. Importancia del marketing:

El Centro Geriátrico Integral Babahoyo con el fin de gestionar relaciones redituables con los clientes, busca ejecutar una estrategia de marketing, que logre articular un sistema total de actividades para planear productos satisfactorios de necesidades, asignarles precio, promoverlos y distribuirlos a los mercados meta, con el fin que la organización logre los objetivos deseados. (Angulo, 2020). Cada proceso de marketing en este modelo de negocio buscará satisfacer las necesidades de los clientes desde todas las posibles perspectivas, por tanto, el reto con el centro geriátrico será identificar y adaptar en el camino nuevas tendencias de un entorno cada vez más cambiante. (Rodríguez, 2020).

Nuestro enfoque de marketing se basa tres ideas generales:

- Toda la planeación y las operaciones se orientarán al cliente: En cada área o departamento nuestro enfoque principal es la satisfacción a las necesidades de nuestros clientes, el compromiso de cada uno de nuestros empleados con claros valores organizacionales permitirá que la organización logre satisfacer las demandas actuales y anticipar las expectativas del entorno.
- Todas las actividades de marketing del centro deben de coordinarse: La precisión de los esfuerzos deben de estar correctamente articulados, la planeación de producto, asignación de precios, la plaza y promoción, deben de idearse y combinarse de manera estratégica.
- El marketing coordinado y el orientado al cliente es esencial para lograr los objetivos de desempeño de la organización: Aunque el desempeño de un negocio es de manera general el rendimiento sobre la inversión, precios de las acciones y capitalización del mercado, Sin embargo, el objetivo inmediato podría ser algo menos ambicioso que logre acercar a la organización a su meta definitiva. (Stanton, 2007).

#### 6.1.1. Marketing en servicios:

Los servicios son acciones, procesos y ejecuciones, en otras palabras, actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes

satisfacción de deseos o necesidades. Los productos de servicio son a menudo difíciles de identificar, muchos de ellos son intangibles, en el sentido de que no incluyen casi ningún elemento físico, porque vienen en existencia en el mismo tiempo que se compran y que se consumen, su creación puede o no estar relacionada con un producto físico. (Gilberth, 2017).

Las industrias de servicios varían enormemente cada año, en la actualidad en Estados Unidos representa cerca del 54,4% del Producto interno Bruto (PIB), con un índice máximo histórico de 69.1% en el 2022 (Anadolu, 2022). En Ecuador para el año 2019, la generación de empleos que emergieron de las empresas dedicadas en actividades de servicios representó un 68%, tras una recuperación económica tras enormes pérdidas a causa de la pandemia. (Primicias, 2019).

Los países de diferentes regiones del mundo han venido atravesando crisis financiera, en Latinoamérica, y en la mayoría de los países de economía emergente, la población afronta situaciones apremiantes a partir de la generación de nuevos negocios. A pesar de no contar con las garantías suficientes como grandes capitales o acceso a crédito. Dentro de este marco, el Ecuador es uno de los países con mayores índices de emprendimiento, estos emprendimientos son movidos por la necesidad con ligeros cambios hacia la oportunidad propiciando una economía fundamentada en la eficiencia y no en la innovación (Del Rosario, 2017).

En nuestro país el consumo de servicios en los países se ha convertido en un indicador del nivel de vida de los ciudadanos, (Guerrero, 2018). En el primer trimestre del 2022 se evidenció un cambio en el comportamiento del consumo de los hogares debido al incremento de las remesas, importaciones y créditos de consumo, en este periodo se alcanzó un nivel superior en relación en años anteriores, superando niveles prepandemia. Es de destacar que este aumento ha sido un elemento fundamental en el desempeño de la economía ecuatoriana, ya que representa más de 60% del PIB. (Banco Central del Ecuador, 2018).

#### ***6.1.1.2. Marketing en servicios de salud:***

El marketing en el ámbito salud data de la década de los setenta en Estados Unidos, sin números de iniciativa han llevado a las organizaciones a lo largo de los años a diseñar ofertar que tengan alto impacto en el programa de promoción de la salud, prevención de enfermedades y el bienestar de la población (Peñaloza, 2012). Así nace el mercadeo de salud, todo esto a partir de un análisis exhaustivo según las características demográficas, geográficas y epidemiológica. (Monroy, 2017).



(Suárez, 2019) asegura que el objetivo de la promoción de salud es el cambio de hábitos saludables a partir de acciones y condiciones propias para ello, el marketing en salud tiene un efecto positivo en la modificación de comportamiento y en los procesos de cambio social que contribuyen al mejoramiento de calidad de vida. Dicho brevemente la salud constituye un bien económico, es un bien especial y particular en cuanto a sus características tanto individual como social, estas particulares son observables en función de la promoción de la salud, y en segundo lugar trasladan su influencia a los mercados de bienes y servicios. (Peñaloza, 2012).

## **6.2. Diferenciación y posicionamiento.**

Una vez que se ha entendido la importancia de conocer la dinámica tanto de los consumidores como del mercado, se procede ahondar en la estrategia y las tácticas de marketing.

Las decisiones claves en las estrategias de marketing del Centro Geriátrico estarán orientadas hacia el cliente, eligiendo de manera consciente a que grupo nos centraremos en atender, crear ofertas atractivas en el mercado que atiendan mejor al futuro cliente y, por último, posicionar las mejores ofertas en las mentes de los consumidores.

La diferenciación del Centro residencial se fundamenta en brindar un cuidado integral a cada uno de los mayores, ofreciendo un servicio de calidad en salud, seguridad, entretenimiento y confort. Se pretende contar con el mejor equipo de profesionales en cuidados en adultos mayores, ofreciendo un servicio integral en amplias y confortables instalaciones para el pleno disfrute de su independencia, en un lugar para cada adulto mayor único y exclusivo en el litoral ecuatoriano. (Armstrong, 2013).

Un correcto posicionamiento de la marca creará en la ciudad de Babahoyo una nueva imagen en cuanto al cuidado y atención de adultos mayores. El servicio generado será exclusivo en la ciudad logrando así conseguir superioridad en las promesas al público que se dirige, permitiéndole alcanzar una correcta relación y conexión con el sector

La diferenciación del Centro residencial se basa en promover bienestar personal, grupal y comunitario a cada adulto mayor, de tal manera que se facilite un correcto desarrollo integral por medio de diversas actividades en un ambiente seguro, amplio y confortable, logrando por medio del ecosistema de la localidad gozar de características intrínsecas que permitirán gozar de un ambiente cómodo y seguro, al mismo tiempo, creando valor social y transformaciones sostenibles

a fin de generar ganancias económicas e incrementar competitividad en el sector. Y así conseguir un emprendimiento exitoso movilizandolos activos de grupos marginados para mejorar sus vidas, en vez de solo entregar recursos y servicios externo. (Martínez, 2018).

### **6.2.1 Atributos físicos:**

El Centro Geriátrico integral Babahoyo por ser el único en el mercado tiene el objetivo de penetrar en la mente del cliente logrando una experiencia grata de convivencia a través de cálidas y acogedoras instalaciones, logrando generar espacios que por la naturaleza de su arquitectura se integren de manera estratégica con el medio ambiente local y conecten el buen desarrollo de actividades sociales de toda índole, permitiendo obtener un ambiente integral de crecimiento personal y social al mismo tiempo. El espacio colmado de espacios verdes y una estructura adecuada facilitará un ambiente agradable donde el desarrollo de actividades físicas, mentales y espirituales tendrán mayor impacto en la salud de cada adulto mayor.

### **6.2.2. Atmósfera:**

Con el fin de educar a la población, el Centro Geriátrico busca a través del servicio generado que la población redefina el termino viejo o tercera edad, no olvidando que aunque teniendo muchos años, este grupo etario son aún productivos, propositivos, autosuficientes y capaces de aportar a la sociedad; conocimiento, experiencia, sabiduría e inclusivas en muchas ocasiones vienen material (Aguirre, 2009), por ese motivo se buscará en el centro de atención de adulto mayor la optimización de estrategias para el buen vivir de esta población.

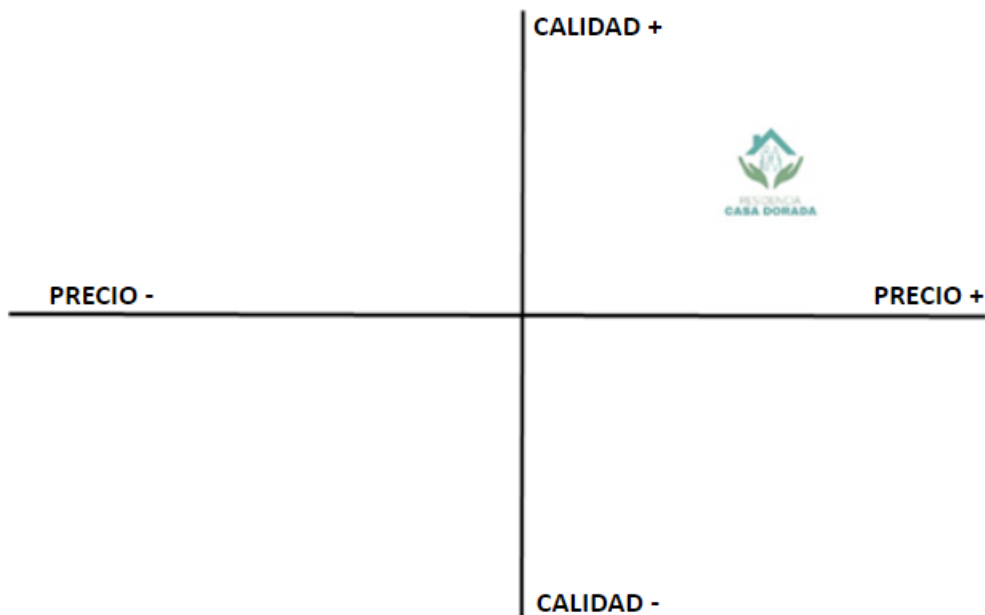
Con un modelo de atención y gestión que se verá reflejado en el servicio que se presta, se establecerán pautas para la buena administración integral en la calidad de atención que recibirán los usuarios. Gestionando los recursos de manera tal que se pueda concretar en cada área la mayor satisfacción del cliente, logrando así esfuerzos mancomunado en fortalecer las capacidades individuales para el correcto empoderamiento de la organización con un eco de cambio directo en la sociedad (MIES, 2014).

### **6.2.3. Nuevos servicios:**

Con el fin de generar mayor satisfacción y a la vez entendiendo el emprendimiento como un fenómeno práctico, sencillo y complejo, se busca por medio de una gama de servicios innovadores lograr establecer en la población un sinnúmero de servicios con enfoques multidisciplinarios con énfasis social, logrando satisfacer necesidades sociales que no están cubiertas por el mercado o el

sector público. Con enfoque de producir cambios de comportamiento necesarios a fin de resolver los grandes retos de la sociedad, capacitando a la población y generando nuevas y mejores relaciones sociales y mejores modelos de colaboración la empresa pública y privada, implementando prácticas sociales que mejoren la calidad de vida a las personas. (Escamilla, 2017)

*Figura 22. Mapa de posicionamiento.*



*Elaboración: Autor*

### 6.3. Posicionamiento de la marca.

Figura 23 Posicionamiento de la Marca

<b>Mercado meta</b>	Adultos mayores jubilados mayores de 65 años sanos y con dependencia moderada.
<b>Necesidad</b>	Se busca generar y promover atención a personas adultos mayores, generando bienestar y oportunidades de desarrollo, por medio de medidas de atención óptimas que garanticen tu correcta salud y bienestar
<b>Marca</b>	Residencia Casa Dorada
<b>Concepto</b>	Centro Residencial que brinda atención integral al adulto mayor de manera especializada, con un claro enfoque multidisciplinario brindando seguridad y confianza al adulto mayor y a sus familiares
<b>Diferenciación</b>	Confianza y satisfacción en el proceso de cuidado de salud del adulto mayor, sumado al buen trato al paciente con atención de calidad por medio de un servicio personalizado en amplias y cómoda instalaciones

**Elaboración:** El autor

#### 6.3.1. Marketing mix:

Antes de lanzar un producto al mercado, se debe tener un posicionamiento claro y un target específico. No contar con una investigación de mercado apropiada llevara a tener grandes errores al momento de crear un correcto vínculo entre la comunicación y el producto (Manzuoli, 2015).

El marketing mix tiene como objetivo encontrar la mejor oferta de productos y servicios que incremente el nivel de satisfacción del comprador y que a la misma vez genere utilidades a la empresa. Integra esta herramienta de la mercadotecnia conjuntos de variables controlables como es el producto, precio, promoción o comunicación y la distribución.

#### 6.3.2. Componente del marketing mix:

##### 6.3.2.1. Producto:

Es todo aquello que pueda ser mercadeado, se conforma de manera general de conjunto de elementos tangibles como muchas veces intangibles. En este sentido, Peñaloza (2005) manifiesta que la elección de los productos o servicios influye en los demás componentes esenciales del marketing como de otra área claves de la empresa, tales como finanzas, producción y recursos

humanos. Es así como el Centro Geriátrico ofrece un servicio personalizado y una infraestructura con lo más altos estándares de calidad.

### ***6.3.2.2. Nuestra residencia ofrece diferentes servicios:***

#### *6.3.2.2.1. Estancia prolongada o de corta duración para personas sanas:*

La atención del adulto mayor sano en el Centro Gerontológico consta de un equipo multidisciplinario altamente competitivo en salud, los cuales tendrán como consigna atender de manera rápida y oportuna cualquier necesidad que se presente a cualquier hora. Junto a hermosas instalaciones que llevarán a cada adulto mayor a gozar de un ambiente armónico y totalmente adaptado a sus necesidades.

#### *6.3.2.2.2. Estancia prolongada o de corta duración para personas con dependencia moderada:*

El cuidado mayor y exigente que requerirá un adulto mayor con cierta dependencia nos forzarán como residencia en multiplicar acciones diarias con el único propósito de proveer una atención de calidad, a fin de que la salud del adulto mayor no se deteriore de forma acelerada, promoviendo a la misma vez una vejez activa, saludable y digna por medio de las actividades tanto dentro como como fuera de la residencia. Junto a hermosas instalaciones que llevarán a cada adulto mayor a gozar de un ambiente armónico y totalmente adaptado a sus necesidades.

#### *6.3.2.2.3. Servicios y actividades*

Dentro de la atención del adulto mayor, el Centro Geriátrico busca por medio de paquetes de actividades personalizadas aumentar el porcentaje de acciones individuales o colectivas con un fin social, el objetivo es situar a la empresa como agente de cambio en la ciudad de Babahoyo con la capacidad de iniciar proyectos a corto y largo plazo, y de este modo desarrollar modelos altamente atractivos de atención. En ese sentido, Chell (2007) manifiesta que este modelo consigue estratégicamente un balance de comportamiento social y económico que permitirá generar valor social y a la vez económico.

El Centro Residencial para adulto en la ciudad de Babahoyo integrará en sus servicios diferentes actividades con actores locales, promoviendo el agroturismo, actividades de relax al aire libre, días culturales y demás; promoviendo la diversidad cultural, la diversión y el sano esparcimiento. En esta línea, Acosta (2018) declara que las iniciativas con enfoque social permiten alcanzar el éxito

en aquellos sectores económicamente donde el mercado no ha funcionado como esperaba y a esto se le suma la poca participación y a la vez ineficiente del estado.

#### **6.3.2.2.4. Diseño de la marca:**

Inspirado en el hogar, donde nos sentimos protegidos, seguros y recogidos fue el punto de partida para idear nuestro logo, en la parte central del mismo dos adultos mayores mostrando por medio de su caminar sabiduría y experiencia, todo sostenido de manos llenas de amor, lo cual representa el servicio amable y afectuoso que lograremos brindar.

*Figura 24 Logotipo de la marca*



**Elaboración:** Autor

#### **6.3.2.3. Precio:**

Aunque los valores de precio de un producto cambian en función del valor ofrecido, el centro de residencia Casa Dorada fijará sus precios en razón de dos variables, por una parte, se fijará los precios en relación a los costos y por otro lado, se estimarán en ámbito externo en función a la recompensa de los clientes con mayor poder de compra.

Estas dos variables anteriores toman mayor relevancia en la fijación de precio al analizarse junto con los resultados obtenidos de los cuestionarios exploratorios que fueron realizados a los miembros de cada CAAM, Se propone los siguientes precios representados por medio de la siguiente de la *tabla*:

**Tabla 15** Descripción de precios

<b>PRECIOS GENERALES DE LOS PLANES DE SERVICIOS RESIDENCIALES</b>			
<b>PLAN PARA PERSONAS MAYORES SANOS</b>	<b>VALOR UNITARIO</b>	<b>PLAN PARA PERSONAS CON DEPENDENCIA MODERADA</b>	<b>VALOR UNITARIO</b>
1.- Plan básico Casa Dorada	\$750	1.- Plan básico Casa Dorada	\$850
2.- Plan Premium Casa Dorada	\$850	2.- Plan Premium Casa Dorada	\$950
3.- Estancia diurna Casa Dorada	\$45	3.- Estancia diurna Casa Dorada	\$50

**Elaboración:** Autor

Es necesario una estructura sólida de costo que resulte positiva para la empresa, el Centro de residencia Casa Dorada como estrategia debe de buscar de manera constante minimizar costos y a la misma vez, aumentar márgenes dentro del mercado en busca de alcanzar una rentabilidad superior y sostenible a lo largo del tiempo. (Segovia, 2017). La variable del precio depende de múltiples factores, y no es secreto que a largo de un emprendimiento dichas variables de tipo social, políticas, administrativas tengan repercusión negativa.

#### **6.3.2.3.1. Análisis de precio**

En nuestro caso por ser pioneros en el mercado en la ciudad de Babahoyo no lidiaremos con competencia ni guerra de precios descontrolados, sin embargo, los cambios externos como el entorno legal, incertidumbre económica y demás factores podrían incidir a la hora de fijar estratégicamente los precios y así lograr determinar el mejor rumbo para una empresa exitosa.

Los precios referenciales han sido estimados tomando en cuenta la pensión jubilar mínima y máxima del adulto mayor, poder adquisitivo, y según la encuesta, el grado de apoyo que ellos puedan tener por terceros a la hora de estimar importante contar con un servicio especializado para el cuidado de su salud.

#### ***6.3.2.4. Promoción o propuesta publicitaria:***

El Centro de residencia Casa Dorada dirigirán la promoción de su servicio de manera introductoria al ser pioneros en el mercado buscara construir conciencia de marca en la ciudad de Babahoyo, por medio de campañas exitosas de marketing se busca identificar oportunidades para establecer contacto eficaz con el cliente. (Baack, 2010)

##### *6.3.2.4.1. Objetivos de la comunicación estratégica*

En los textos de los mensajes publicitarios se busca que el mercado reconozca al Centro Residencial y de manera clara tenga información de nuestro servicio, el objetivo de una buena promoción es ofrecer al consumidor un incentivo para la compra, persuadir para que a corto plazo elija un nuevo producto y que a la vez cambiar la percepción que tiene de las propiedades de los productos que se ofrecen.

Una amplia variedad de medios está disponibles a la hora de dar a conocer los servicios que ofrece Casa Dorada a fin de que puedan disfrutar de espacios acogedores con profesionales altamente capacitados en un ambiente de paz y seguridad. La publicidad y marketing varían desde un simple anuncio en vallas independiente o volantes hasta sitios web complejos.

Los servicios que brindará al público la residencia Casa Dorada serán dados a conocer de manera estrategia a fin de optimizar las estrategias según el mercado, las herramientas más utilizadas serán la publicidad, promoción de ventas y relaciones públicas, sumado a esto las herramientas digitales con el fin de alcanzar mayor posicionamiento.

##### *6.3.2.4.2 Plan de ventas:*

Por medio de los líderes de los CAAM (Centro de Atención de adultos mayores) se tendrá de manera directa que los miembros de cada sede conozcan las novedades del Centro residencial Casa Dorada, logrando garantizar que nuestro contacto sea más personal por medio del líder representativo captando así a las personas más activas socialmente en cada una de las sedes. Según las encuestas realizadas a los miembros de cada CAAM coincidieron que otra manera de mantenerse al tanto de las actividades sería la publicidad de boca en boca, donde resulta esta herramienta de marketing una de las más efectivas, logrando de primera mano contar con recomendaciones directas de personas cercanas a los adultos mayores en su entorno social.



Dentro del estudio preliminar realizados a los miembros de cada CAAM en su gran mayoría no estimaron importante los medios de comunicación como la radio, prensa local, WhatsApp ni Facebook como la mejor vía para informarse de las actividades. Aunque dichas estrategias no resultan convenientes para los adultos mayores, en nuestro modelo de negocio resulta efectivo aprovechar los beneficios que ofrece el marketing digital a fin de posicionarnos en el mercado, tener relación directa con stakeholder y de este modo establecer mejoras en productos, procesos, y conducir a un desarrollo social más equitativo y sostenible a la empresa a lo largo del tiempo.

De las evidencias anteriores, el Centro residencial Casa Dorada logrará articular estrategias de ventas directas e indirectas a fin de buscar conseguir el mayor impacto en la sociedad, las cuales se detallarán a continuación:

- Entrega de volantes en centro de adultos mayores, centros comerciales, hospitales, instituciones públicas y privadas, urbanizaciones, etc.
- Charlas informativas en centro de adultos mayores, centros comerciales, hospitales, instituciones públicas y privadas, urbanizaciones, etc.
- Marketing experiencial por medio del plan de actividades de recreación turísticas.
- Charlas en gremios profesionales

#### *6.3.2.4.3 Publicidad*

A fin de crear campañas eficaces y llegar a consolidar una marca destacados en el mercado, una correcta publicidad nos permite ser estratégicos a la hora de estimar el impacto masivo que se puede lograr tener en el sector, en relación con campañas tradicionales. Nos permite identificar los patrones de compra logrando enfocar puntos de ventas, y de esta manera conocer los factores relevantes relacionados en la toma de decisión de los consumidores a lo largo del tiempo.

Por este motivo se seleccionaron los siguientes medios para la publicidad del centro residencial Casa Dorada:

- Radio local
- Prensa local
- Redes sociales (Facebook)

Figura 25 Ejemplo de publicidad en Facebook



**Elaboración:** Autor

## CONCLUSIÓN:

La importancia de una estrategia de marketing en este modelo de negocio consiste en segmentar las clases de consumidores que se encuentra en el mercado y el arte de llegar a ellos observando detenidamente desde lo económico hasta el buen cumplimiento de sus deseos, el fin es buscar que el Centro residencial Casa Dorada sea una organización sea rentable y logre posesionarse en la mente del consumidor y en el mercado con productos y servicios de salud para el público adultos. Y cada día innovar en el servicio con el objetivo de satisfacer las necesidades actuales de una manera ágil y oportuna, a fin de visualizar al mismo tiempo nuevas tendencias para el futuro.

## **CAPITULO VII**

### **7. Análisis económico y financiero.**

#### **7.1. Balance General.**

El balance general refleja la situación inicial como ha iniciado la empresa mis mejores años dorados, que brindara un servicio de calidad con calidez a la población Babahoyense. Llevará a cabo una propuesta diferente en servicios de salud gerontológica.

Dentro de sus activos corriente todo el dinero que se tiene disponible es producto de los ahorros. Por otro lado, dentro del activo fijo se tiene el terreno que es de propiedad de la empresa con un avalúo acorde al mercado el cual se destino para llevar a cabo dicho proyecto. En el pasivo se obtiene las obligaciones a corto y largo plazo que son producto de obligaciones contraídas con instituciones financieras para poder financiar una parte del proyecto.

En dicho balance general tenemos un déficit de \$44,000.00 dólares debido a que es la situación inicial o como está comenzando la empresa. Por dicho razón, como en todo proyecto de inversión al inicio se requiere desembolso para ir cristalizando las ideas proyectadas.

*Tabla 16. Balance general.*

<b>ACTIVOS</b>		
<b>ACTIVOS CORRIENTE</b>		<b>\$90.000,00</b>
Caja	\$10.000,00	
Bancos	\$80.000,00	
<b>ACTIVO FIJO TANGIBLE</b>		<b>\$248.000,00</b>
Terreno	\$30.000,00	
Edificio	\$120.000,00	
Instalaciones	\$10.000,00	
Maquinarias	\$40.000,00	
Muebles y Enseres	\$10.000,00	
Equipo de Computación	\$8.000,00	
Vehiculos	\$30.000,00	
<b>INTANGIBLE</b>		<b>\$9.800,00</b>
Licencias de Software	\$2.000,00	
Asesorias	\$1.000,00	
Constitución	\$2.000,00	
Publicidad	\$1.800,00	
Gastos Operativo	\$3.000,00	
<b>TOTAL ACTIVOS</b>		<b>\$347.800,00</b>
<b>PASIVO</b>		
<b>PASIVO CORRIENTE</b>		<b>\$60.000,00</b>
Obligaciones por pagar CP	\$60.000,00	
<b>PASIVO A LARGO PLAZO</b>		<b>\$120.000,00</b>
Obligaciones por pagar LP	\$120.000,00	
<b>TOTAL PASIVO</b>		<b>\$180.000,00</b>
<b>PATRIMONIO</b>		<b>\$167.800,00</b>
Capital	\$167.800,00	
<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>		<b>\$347.800,00</b>

## 7.2. Estado de Pérdidas y Ganancias.

El estado de pérdidas y ganancias reflejan como está la actividad económica de dicha empresa evaluado dentro del periodo de un año, de esta manera se diagnostica si está teniendo déficit o superávit para así tomar acciones pertinentes que permitan tomar decisiones acertadas e ir mejorando.

Las ventas reflejan el ingreso mensual que tiene la empresa con un precio estimado de \$45 dólares diarios y una afluencia estimada de 178 personas que acudirán de manera mensual. Cabe mencionar que se escogió dicho precio que se encuentra en el plan de marketing como paquete básico, el costo de funcionamiento esta contemplado por los costos directos e indirectos.

Durante el primer año de funcionamiento se evidencia un superávit debido a que se ofrece un servicio diferenciado y buena aceptación en la ciudad de Babahoyo esto se debe a la facilidad de un servicio de puerta a puerta para aquellos pacientes que no tienen un vehículo como moverse. Los gastos administrativos de la empresa incluyen los sueldos y salarios de todos los colaboradores y también incluyen los servicios básicos y gastos de útiles de oficina.

Los gastos de ventas esta constituido por un ejecutivo de ventas quien se encarga de promocionar los servicios que ofrece la empresa también incluye bonos de cumplimiento de ventas y la publicidad pagada para que la empresa pueda posesionar su marca y su servicio.

*Tabla 17. Estado de pérdidas y ganancias.*

DESCRIPCION	
Ventas	\$ 293.760,00
Costo de Funcionamiento	\$ 10.800,00
<b>UTILIDAD BRUTA EN VENTAS</b>	<b>\$ 282.960,00</b>
Gastos Administrativos	\$ 178.322,00
Gastos de Ventas	\$ 10.200,00
<b>UTILIDAD OPERACIONAL</b>	<b>\$ 94.438,00</b>
Utilidad antes de participación e impuestos	\$ 14.165,70
Participación de trabajadores (15%)	\$ 14.165,70
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>\$ 80.272,30</b>
Impuesto a la renta (25%)	\$ 20.068,08
<b>UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO</b>	<b>\$ 60.204,23</b>

### 7.3. Nómina del centro geriátrico años dorados.

El centro geriátrico años dorados cuenta con personal médico altamente capacitado quienes aportaran un excelente servicio a todos los pacientes que acudan a dicho lugar. Además, serán los encargados de evaluar a cada cliente para poder brindar un servicio que se ajuste a sus necesidades.

La nómina del personal que laborara dentro del centro geriátrico consta de medico geriátrico, enfermera, psicólogo geriátrico, fisioterapia, terapista ocupacional, podólogo nutricionista, trabajador social y auxiliares de servicios generales.

*Tabla 18. Nómina del personal operativo.*

DETALLE
Medico Geriatrico
Enfermera
Psicologo Geriatrico
Fisioterapia
Terapista Ocupacional
Podologo
Nutricionista
Trabajador Social
Auxiliares de servicios generales

La parte administrativa constará de director, gerente, marketing, calidad, recepcionista, contador, vendedor, asistente de servicios y guardianía. Serán los encargados de llevar la administración del centro geriátrico. Los sueldos de todo el personal de la nomina son de acorde al mercado laboral.

*Tabla 19. Nómina del personal administrativo.*

DETALLE
Director
Gerentes
Marketing
Calidad
Recepcionista
Contaduria
Vendedor
Asistente de Servicios
Guardiana

**Figura 26. Salario bruto de la personal operativo**

Concepto	SALARIO BRUTO					APORTE PATRONAL 11,15%	APORTE PERSONAL 9,45%	DECIMO TERCERO SUELDO	DECIMO CUARTO SUELDO	LIQUIDO A RECIBIR
	Personal para servicios									
	1	2	3	4	5					
Medico Geriatrico	\$1.000,00	\$1.000,00	\$1.000,00	\$1.000,00	\$1.000,00	\$ 111,50	\$ 94,50	\$ 83,33	\$ 37,50	\$ 1.026,33
Enfermera	\$700,00	\$700,00	\$700,00	\$700,00	\$700,00	\$ 78,05	\$ 66,15	\$ 58,33	\$ 37,50	\$ 729,68
Psicologo Geriatrico	\$1.000,00	\$1.000,00	\$1.000,00	\$1.000,00	\$1.000,00	\$ 111,50	\$ 94,50	\$ 83,33	\$ 37,50	\$ 1.026,33
Fisioterapia	\$700,00	\$700,00	\$700,00	\$700,00	\$700,00	\$ 78,05	\$ 66,15	\$ 58,33	\$ 37,50	\$ 729,68
Terapista Ocupacional	\$700,00	\$700,00	\$700,00	\$700,00	\$700,00	\$ 78,05	\$ 66,15	\$ 58,33	\$ 37,50	\$ 729,68
Podologo	\$900,00	\$900,00	\$900,00	\$900,00	\$900,00	\$ 100,35	\$ 85,05	\$ 75,00	\$ 37,50	\$ 927,45
Nutricionista	\$800,00	\$800,00	\$800,00	\$800,00	\$800,00	\$ 89,20	\$ 75,60	\$ 66,67	\$ 37,50	\$ 828,57
Trabajador Social	\$800,00	\$800,00	\$800,00	\$800,00	\$800,00	\$ 89,20	\$ 75,60	\$ 66,67	\$ 37,50	\$ 828,57
Auxiliares de servicios generales	\$600,00	\$600,00	\$600,00	\$600,00	\$600,00	\$ 66,90	\$ 56,70	\$ 50,00	\$ 37,50	\$ 630,80

**Figura 27 Salario bruto de la personal administrativo**

Concepto	SALARIO BRUTO					APORTE PATRONAL 11,15%	APORTE PERSONAL 9,45%	DECIMO TERCER SUELDO	DECIMO CUARTO SUELDO	LIQUIDO A RECIBIR
	Personal Administrativo									
	1	2	3	4	5					
Director	\$1.100,00	\$1.100,00	\$1.100,00	\$1.100,00	\$1.100,00	\$ 122,65	\$ 103,95	\$ 91,67	\$ 37,50	\$ 1.125,22
Gerentes	\$1.100,00	\$1.100,00	\$1.100,00	\$1.100,00	\$1.100,00	\$ 122,65	\$ 103,95	\$ 91,67	\$ 37,50	\$ 1.125,22
Marketing	\$700,00	\$700,00	\$700,00	\$700,00	\$700,00	\$ 78,05	\$ 66,15	\$ 58,33	\$ 37,50	\$ 729,68
Calidad	\$800,00	\$800,00	\$800,00	\$800,00	\$800,00	\$ 89,20	\$ 75,60	\$ 66,67	\$ 37,50	\$ 828,57
Recepcionista	\$600,00	\$600,00	\$600,00	\$600,00	\$600,00	\$ 66,90	\$ 56,70	\$ 50,00	\$ 37,50	\$ 630,80
Contaduria	\$700,00	\$700,00	\$700,00	\$700,00	\$700,00	\$ 78,05	\$ 66,15	\$ 58,33	\$ 37,50	\$ 729,68
Vendedor	\$650,00	\$650,00	\$650,00	\$650,00	\$650,00	\$ 72,48	\$ 61,43	\$ 54,17	\$ 37,50	\$ 680,24
Asistente de Servicios	\$600,00	\$600,00	\$600,00	\$600,00	\$600,00	\$ 66,90	\$ 56,70	\$ 50,00	\$ 37,50	\$ 630,80
Guardiana	\$600,00	\$600,00	\$600,00	\$600,00	\$600,00	\$ 66,90	\$ 56,70	\$ 50,00	\$ 37,50	\$ 630,80
<b>APORTE IESS MENSUAL</b>						<b>\$ 1.566,58</b>	<b>\$ 1.327,73</b>			

## 7.4. Flujo de caja.

La inversión total en este proyecto será de \$347,800.00 que estará contemplado en toda la infraestructura, instalaciones y equipamiento a la vanguardia para el centro gerontológico tenga un correcto funcionamiento brindando un excelente servicio a la comunidad fluminense. Las ventas proyectadas están estimadas sobre el 5% anual, esto se debe al plan de marketing implementado. Adicionalmente, el paquete más básico tiene un costo accesible.

*Figura 28. Flujo de caja proyectado.*

PERIODOS	0	1	2	3	4	5
<b>INGRESOS</b>						
Inversion	-\$347.800,00					
Ingresos (ventas totales)		\$293.760,00	\$308.448,00	\$323.870,40	\$340.063,92	\$357.067,12
<b>TOTAL INGRESOS</b>		<b>\$293.760,00</b>	<b>\$308.448,00</b>	<b>\$323.870,40</b>	<b>\$340.063,92</b>	<b>\$357.067,12</b>
<b>EGRESOS</b>						
<b>Costos Directos</b>		\$7.200,00	\$7.200,00	\$7.200,00	\$7.200,00	\$7.200,00
Servicios Directos						
<b>Costos Indirectos</b>		\$3.600,00	\$3.600,00	\$3.600,00	\$3.600,00	\$3.600,00
Materiales Indirectos						
Otros Costos Indirectos						
<b>Gastos Administrativos</b>		\$178.322,00	\$178.325,00	\$178.328,00	\$178.331,00	\$178.334,00
Sueldos de Administracion						
Transporte						
Utiles de Oficina						
Luz						
Agua						
Telefono						
Internet						
<b>Costos de Ventas</b>		\$10.200,00	\$10.200,00	\$10.200,00	\$10.200,00	\$10.200,00
Sueldos						
Bonos de cumplimiento						
Publicidad						
<b>TOTAL EGRESOS</b>	-\$347.800,00	\$199.322,00	\$199.325,00	\$199.328,00	\$199.331,00	\$199.334,00
<b>SALDO TOTAL</b>	-\$347.800,00	\$94.438,00	\$109.123,00	\$124.542,40	\$140.732,92	\$157.733,12



## 7.5. VAN y TIR

De acuerdo al flujo de caja proyectado durante un periodo de 5 años, el proyecto de inversión es rentable al ser un nuevo servicio dentro de la población fluminense, con una tasa del 60% de riesgo se obtiene un VAN positivo de \$57.607,05. Con una tasa de descuento del 15%, esto quiere decir que es un negocio muy viable, el riesgo es alto porque es un nuevo negocio por lo tanto se debe posicionar en el mercado.

La tasa interna de retorno (TIR) del proyecto de inversión es del 50% es decir que es recomendable invertir en dicho negocio porque genera una ganancia muy atractiva frente al riesgo que tiene dicho proyecto.

*Figura 29 VAN y TIR*

<b>VAN</b>	\$57.607,05
<b>TIR</b>	50%
<b>RIESGO</b>	60%

## CONCLUSIONES

Se pudo observar que existe una demanda para este tipo de negocio en la ciudad de Babahoyo, llevará tiempo analizar las preferencias de los servicios que los adultos mayores opten con mayor frecuencia, entendiendo que las tendencias de consumos de ellos nos permitirán perfilar mejoraras en innovación a lo largo del tiempo en este modelo de negocio.

No existe en la ciudad de Babahoyo competencia de este tipo, ni en la actualidad productos sustitutos, lo cual nos lleva a pensar que no hay un reto mayor como empresa en la actualidad, los potenciales usuarios no tendrán duda respecto a la selección del servicio.

El flujo de ingreso para este modelo de negocio se verá afectado a lo largo del tiempo, aunque hay varias formas que el Centro de atención percibirá ingresos, se estima por medio del análisis económico y financiero que la mayor fuente de ingreso en los primeros años estará relacionado al servicio de atención diurno tanto en adultos sanos como los que presentan movilidad reducida, siendo los valores referenciales de \$40 y \$45 respectivamente.

Lo especial del plan operacional es la capacidad adaptativa del Centro de atención debido a la diversidad servicios que brindaremos. El plan operativo debe de garantizar un correcto funcionamiento de las instalaciones y a la misma vez, una conexión constante con nuestros socios estratégicos; esto último será clave a fin de que cada usuario goce de una diferenciación de servicios de alta calidad con una atención exclusiva en ambientes armónicos.

Del proyecto de inversión Casa Dorada se estima obtener una tasa interna de retorno del 52% debido a que es un proyecto innovador en la ciudad de Bahahoyo para la población gerontológica, es un proyecto viable en el tiempo porque brinda un espacio de salud y recreación para este rango etario de la sociedad fluminense.

Al ser pionero en el servicio que se oferta se estima un riesgo del 60% de aceptación y confianza por parte de la población, dentro de los análisis estimados se obtuvo un VAN es positivo lo cual nos afirma la rentabilidad del proyecto.

## **RECOMENDACIONES**

El posicionamiento de la marca es fundamental porque de esta manera se genera confianza en la población y se va ganando cuota de mercado, además que de la publicidad dependen los ingresos futuros del proyecto. A medida que se vaya desarrollando el proyecto se implementaran nuevas estrategias de marketing como paquetes residenciales que permitan al adulto mayor no solo gozar de una estancia de un día sino disfrutar de las instalaciones de manera continua.

El adulto mayor es un paciente vulnerable, se debe de trabajar en este grupo de manera especial en el ámbito preventivo, intencionalmente en cada aspecto de este modelo de negocio, con el propósito de que el bienestar de cada adulto mayor sea nuestro enfoque a lo largo de nuestra atención, logrando así una atención centrada en el paciente a lo largo del tiempo.

Se recomienda enfocar de manera estratégica la publicidad, que esta tenga un impacto en la sociedad, con un mensaje directo a la familia y al adulto mayor. La publicidad enfocada al público general debe de estar orientada en dar valor a cada adulto mayor, estimando el aporte de ellos en nuestros pueblos, y, por otro lado, la publicidad para los adultos mayores se enfocada en vivir una

vida plena en un lugar seguro y adaptado, con sinnúmeros de actividades para su distracción y pleno goce de su salud.

Realizar estudios de factibilidad en un futuro con el fin de ampliar nuestros servicios a lo largo de la provincia de los Ríos. Y porque no, a nivel país en los próximos 20 años como objetivo a largo plazo.

## Bibliografía

Abaunza. (2014). Concepción del adulto mayor: Adultos mayores privados de la libertad en Colombia. En Scielo, *Concepción del adulto mayor* (págs. 1-6). Bogotá: Universidad Rosario Editorial.

ACUERDO MINISTERIAL No. 0074. (01 de Agosto de 2021). *MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS* . Obtenido de Distrito Metropolitano de Quito : [https://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/08/Acuerdo-incorporacion-de-cuentas-contables-IVA\\_SIN-MALLA-01-de-agosto-2021-signed.pdf](https://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/08/Acuerdo-incorporacion-de-cuentas-contables-IVA_SIN-MALLA-01-de-agosto-2021-signed.pdf)

Aguirre. (2009). Recomendaciones para el cuidado de la salud del adulto mayor. *CODAMED*, 1-16.

Alvarado. (2014). Análisis. *GEROKOMOS*, 6.

Anadolu. (03 de Noviembre de 2022). Anadolu Agency. *La actividad económica en el sector de servicios de EEUU aumenta por debajo de las expectativas*, pág. 1.

Angulo. (2020). *Propuesta de plan de marketing de una residencia geriátrica Hogesa S.A.C.* Lima: Universidad Católica del Perú.

Armstrong. (2013). Fundamentos de marketing. En G. Armstrong, *Fundamentos de marketing* (pág. 192). Naucalpan de Juárez, Estado de México: Pearson.

Asamblea Nacional del Ecuador . (2019 Abril 29 de 2019 Mayo 19). LEY ORGÁNICA DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES. *Suplemento del Registro Oficial No. 484, Oficio No. T. 343-SGJ-19-0309.* Quito, Ecuador: [https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2019-06/Documento\\_%20LEY%20ORGANICA%20DE%20LAS%20PERSONAS%20ADULTAS%20MAYORES.pdf](https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2019-06/Documento_%20LEY%20ORGANICA%20DE%20LAS%20PERSONAS%20ADULTAS%20MAYORES.pdf).

Asamblea Nacional del Ecuador. (2019). Ley organica del las personas adultas, Suplemento ddel registro oficial. En A. Nacional. Quito: Asamblea Nacional del Ecuador.

- Asamblea Nacional del Ecuador. (2019). Suplemento del registro oficial No.482. En L. o. mayores, *Suplemento del registro oficial No.482* (pág. 10). Quito: Asamblea Nacional.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2021). Código de trabajo. En A. N. Ecuador, *Código de trabajo, último registro* (pág. 14). Quito: Asamblea Nacional del Ecuador.
- Asamblea nacional del Ecuador. (2021). Código de trabajo. En A. n. Ecuador, *Código de trabajo suplemento del registro oficial* (pág. 24). Asamblea nacional del Ecuador.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2005 Diciembre 16 de 2021 Noviembre 04). Código del Trabajo. *SUPLEMENTO DEL REGISTRO OFICIAL No. 167, CODIFICACIÓN No. 2005-017, ÚLTIMA REFORMA: EDICIÓN CONSTITUCIONAL DEL REGISTRO OFICIAL 231*. Quito, Ecuador: <http://biblioteca.defensoria.gob.ec/handle/37000/3364>.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2006 DICIEMBRE 22 de 2022 Abril 29). LEY ORGÁNICA DE SALUD, LEY No. 2006-67. *SUPLEMENTO DEL REGISTRO OFICIAL 423, ÚLTIMA REFORMA: SEGUNDO SUPLEMENTO DEL REGISTRO OFICIAL 53*. Quito, Ecuador: <http://biblioteca.defensoria.gob.ec/handle/37000/3426>.
- Asamblea nacional del Ecuador. (2022). Ley Organica de salud. En A. n. Ecuador, *Uktima reforma* (págs. 5 -20). Quito: Asamblea Ecuatoriana.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2022). Ley organica de salud. En A. N. Ecuador, *Reforma segundo suplemento del registro oficial* (pág. 14). Quito: Asamblea nacional.
- Asamblea Nacional del Ecuador,2022. (s.f.). Suplemento del registro oficial . En A. N. Ecuador, *Suplemento del registro oficial; segundo suplemento del registrto oficial* (págs. 5-20). Quito : LeY organica de salud .
- ATREVIA. (1 de Febrero de 2023). Claves latinoamericanas. *Latinoamérica afronta importantes reformas en temas*, págs. 1-12.
- Baack. (2010). Análisis de oportunidades de promoción. En D. Baack, *Publicidad, promoción y comunicación integral en marketing* (págs. 106-110). México: PERSON.

- Banco Central del Ecuador. (30 de Junio de 2018). Boletines de prensa. *ECUADOR REGISTRÓ UN CRECIMIENTO INTERANUAL DE 3,8% EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2022*, pág. 1.
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2020). *Envejecimiento y atención a la dependencia en Ecuador*. Quito: Co-publicación BID-Eurosocial.
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2020). *Envejecimiento y atención a la dependencia en Ecuador*. Ecuador: Co-publicación BID-Eurosocial.
- Brito. (2019). El futuro de la longevidad en Ecuador. *Deloitte*, 1.
- CEPAL. (2017). Cuarta Conferencia Regional Intergubernamental. *CONSTRUYENDO SOCIEDADES INCLUSIVAS: ENVEJECIMIENTO* (págs. 1-3). Asunción: Naciones Unidas.
- CEPAL. (2018). *sostenible, Envejecimiento personas mayores y agenda 2030 para el desarrollo*. Santiago: Naciones Unidas.
- CODIGO ORGANICO DE LA PRODUCCION, COMERCIO E INVERSIONES, COPCI. (31 de Diciembre de 2019). *Registro Oficial Suplemento 351 de 29-dic.-2010, Of. No. SAN-010-2038 Quito, 22 DIC 2010. Quito, Ecuador:* <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2020-04/CODIGO%20ORGANICO%20DE%20LA%20PRODUCCION%2C%20COMERCIO%20E%20INVERSIONES%20COPCI.pdf>.
- Del Rosario. (2017). Actividad Emprendedora Y Competitividad En El Ecuador (Entrepreneurship and Competitiveness in Ecuador). *Revista Global de Negocio*, 16.
- Dominguez. (2020). Plan de negocio para la implementación de un centro gerontológico en la ciudad de Babahoyo. *Repositorio UTEB*, 2-20.
- Domínguez, R. (2020). *Plan de negocio para la implementación de un centro gerontológico en la ciudad de Babahoyo*. Babahoyo: Repositorio UTEB.
- Donawa. (2018). Fuerzas competitivas que moldean la estrategia en la gerencia del sector Mipyme del distrito Santa Marta. *Rev. esc.adm.neg*, 1-12.

- Duarte. (2020). Escala de calidad de vida en adultos mayores mexicanos:. *Revista Horizonte sanitario*, 3.
- EKOS,2022. (s.f.). Ecuador tiene la pensión jubilar más alta de la región. *Ekos*, pág. 1.
- El Universo. (2021). *¿Llegó a la tercera edad? Conozca los derechos de las personas de más de 65 años y los beneficios a los que pueden acceder en Ecuador*. Guayaquil: El universo.
- Elveny. (2017). Funcionalidad y grado de. *Universidad Cooperativa de Colombia*, 1-7.
- Escamilla. (2017). Emprendimiento social. *Juventud: Nuevos empleos emergentes*, 5-13.
- Feijo. (2017). *Marketing Aplicado en el sector empresarial*. Machala: Editorial UTMACH.
- Gilberth. (2017). *Marketing de Servicios*. Bogotá: Fondo editorial Areandino.
- Gobierno de la república del Ecuador. (2017). Ley orgánica de discapacidades. En G. d. Ecuador. Quito: Registro oficial No.984.
- Gobierno de la República del Ecuador. (2017). *Ley Orgánica de Discapacidades*. Quito: Registro Oficial No. 984.
- Gobierno del Ecuador. (2022). *MIES expidió la Tabla de Pensiones Alimenticias Mínimas 2022 para las personas adultas mayores*. Quito: Ministerio de inclusión económica y social.
- Guerrero. (2018). La importancia de las empresas de servicios en el desarrollo de los países. *INNOVA Research Journal*, 2-3.
- Huenchuan. (2018). Envejecimiento, personas mayores y agenda 2030 para el desarrollo sostenible. En Huenchuan, *Envejecimiento, personas mayores y Agenda 2030 para el* (pág. 18). México: Naciones Unidas.
- INREDH. (24 de julio de 2020). Ecuador: personas de la tercera edad frente al COVID-19. *Fundación Regional de Asesoría en Derechos Humanos*, 1.
- Jáuregui. (2023). Las innovaciones tecnológicas que revolucionan el cuidado de los adultos mayores en el siglo XXI. *Infobae*, 1.
- La Hora. (14 de Octubre de 2022). La hora. *Ecuador mejora en desarrollo humano pero sin recuperar la trayectoria al 2030*, pág. 1.

- Manzuoli. (2015). Mix de marketing ampliado. *UCA*, 1-15.
- Maria Aragundi, J. G. (25 de 02 de 2019). *Revista española de nutrición comunitaria*. Recuperado el 14 de enero de 2023, de Somatotipo: [https://www.renc.es/imagenes/auxiliar/files/NUTRICION\\_COMUNITARIA\\_2-2019\\_articulo\\_1.pdf](https://www.renc.es/imagenes/auxiliar/files/NUTRICION_COMUNITARIA_2-2019_articulo_1.pdf)
- Martínez. (2018). Naturaleza de la innovación y modelo de negocios en el emprendimiento innovador. *Revista Latinoamericana de Economía*, 1-15.
- Mc Graw Hill. (2002). Unidad 2. *El proceso de envejecimiento*, 1-3.
- MIES . (2020). *Caracterización de la vejez y el envejecimiento, un enfoque desde los servicios de inclusión social y económica del MIES*. Quito : Ministerio de Inclusión Económica y Social.
- MIES. (2014). Guía operativa del modelo de atención y gestión espacios alternativos del buen vivir para el adulto mayor. *Ministerio de inclusión económica y social*, 2-8.
- Miller. (2020). El envejecimiento de la. *Personas adultas mayores ensayos sobre sus derechos*, 9.
- Ministerio de Salud Pública. (2015). Ley organica de salud. *Registro oficial*, 7-17.
- Ministerio de Salud Pública. (2015). *Ley Orgánica de Salud*. Quito.
- Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2013). Guía para la atención integral de las personas mayores en el marco del envejecimiento activo y saludable. *Salud.gob.ec*, 3-5.
- Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2013). *Guía para la atención integral de las personas mayores en el marco del envejecimiento activo y saludable*. *Salud.gob.ec*.
- Monroy. (2017). Mercadeo en Servicios de Salud. *Areandino*, 18.
- Moreno. (06 de 06 de 2018). La planeación estratégica en el sector empresarial ecuatoriano. *Revistas espacios*, págs. 2-10.
- Peñaloza. (2012). Mercadeo en salud. *Univerdidad Nacional de Colombia*, 21.
- Peñaloza. (2012). Mercadeo en Salud. *Universidad Nacional de Colombia*, 21.



- Pinto. (2007). Planificación estratégica de marketing. *Prespectivas*, pp.1-15.
- Pirmicias . (2021). Una población que crece. *Primicias* , 1.
- Porter. (2008). Las cinco fuerzas competitivas que le dan forma a la estrategia. *Harvard business Review America Latina*, 4-12.
- Primicias. (23 de Mayo de 2019). Panorama del sector de servicios en Ecuador. *Primicias*, pág. 1.
- Primicias. (2021). *Adultos mayores, víctimas de violencia física, psicológica y patrimonial*. Quito: Primicias.
- Primicias. (2021). *Un 60% de adultos mayores vive en situación de vulnerabilidad en Ecuador*. Quito: Primicias.
- Primicias. (2022). *Dos de cada 10 adultos mayores acceden a una pensión de jubilación*. Quito: Primicias.
- Resolución Nro. MSP-MSP-2022-0005-R. (02 de Febrero de 2022). *MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA*. Obtenido de Distrito Metropolitano de Quito: [https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2022/03/resolucion\\_nro\\_\\_msp-msp-2022-0005-r\\_de\\_02\\_de\\_febrero\\_de\\_20220833415001645465324.pdf](https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2022/03/resolucion_nro__msp-msp-2022-0005-r_de_02_de_febrero_de_20220833415001645465324.pdf)
- Rodríguez. (2018). *Guía sobre atención a personas adultas mayores*. Santiago: Secretaria General Iberoamericana SEGIB.
- Rodríguez. (2020). Tendencias del marketing moderno, una revisión teórica. *Espacio, Revista*, 2-3.
- Segovia. (2017). La importancia de una buena estrategia de fijación de precio. *Revista TENDENCIAS*, 3.
- Stanton. (2007). Fundamentos de marketing. En E. Michael, & W. Bruce, *Fundamentos de Marketing* (págs. 45-49). México, D.F.: McGraw-Hill.
- Suárez. (2019). *Marketing en la promoción y la profesionalización*. Bogotá: Fondo editorial: Lorena Ruiz Serna.
- Trinidad. (2020). Personas mayores y medio ambiente. *La verdad*, 1.

Universidad latinoamericana. (2017). *Investigación Exploratoria: Fundamentos básicos*. Ciudad de México: Ulaonline.

Waters. (2019). Desigualdades sociales y en salud. *mundosplurales*, 9-23.

## **ANEXOS:**

### **Anexo 1**

#### **CUESTIONARIO EXPLORATORIO PARA LA FORMACIÓN DE CENTRO INTEGRAL DE ADULTOS MAYORES**

La presente entrevista está dirigida a los representantes de cada CAAM, con el fin de identificar y entender aspectos relevantes de cada sede, en relación con la Creación de un Centro geriátrico Integral

**Marcar con una x o visto en el círculo.**

1.- Edad promedio de las personas que conformen el CAAM?

<input type="radio"/>	<b>65-69</b>
<input type="radio"/>	<b>70-74</b>
<input type="radio"/>	<b>75-79</b>
<input type="radio"/>	<b>80 y más</b>

2.- Sexo predominante en la sede?

<input type="radio"/>	<b>Femenino</b>
<input type="radio"/>	<b>Masculino</b>
<input type="radio"/>	<b>Prefiero no especificar</b>

3.- ¿Cree usted que los miembros de la SEDE requerirán o podría requerir los servicios de un Centro integral de adulto mayor en el futuro?

<input type="radio"/>	<b>Si</b>
<input type="radio"/>	<b>No</b>
<input type="radio"/>	<b>Tal vez</b>

4.- ¿Cree usted que los miembros de la SEDE estarían dispuesto un futuro asistir a un Centro exclusivo de adulto mayor, con una cuota mensual de pago?

<input type="radio"/>	<b>Si</b>
<input type="radio"/>	<b>No</b>
<input type="radio"/>	<b>Tal vez</b>

5.- ¿Qué Centro de atención para adultos mayores cree usted que tiene mayor relevancia en Babahoyo y/o provincia?

6.- Que concepto usted cree que tienen de un Centro de residencia para adultos mayores las personas que forman parte de la SEDE que usted preside?

\_\_\_\_\_

8.- ¿Cuáles de los siguientes aspectos usted cree que son los determinantes para un Centro de atención? Marcar hasta 1 opciones por fila

	Muy importante	Importante	Regular	Algo importante	Nada Importante
Servicio de alimentación personalizado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Áreas verdes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asistencia personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sensores para controlar la salud	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Médico Geriatra	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Psicología	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personal de enfermería 24 hrs.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Habitaciones 100% amables	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Correcto trasladado dentro de las instalaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Actividades recreacionales al aire libre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Plan de actividades personalizado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Actividades de recreación turística	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Actividades de relax, culturales y folclóricos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Medio de transporte para los retirados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Clases y asesoramiento informático	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Estancia de día, temporal, o permanente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recepción de llamados las 24hrs del día	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internet Wi-Fi y TV cable, en áreas comunes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9.- ¿Si usted conociera un centro de atención con características mencionadas anteriormente, estaría dispuesto a acudir en un futuro?

- Definitivamente Si**
- Probablemente Si**
- Tal vez**
- Probablemente No**
- Definitivamente No**

10.- ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por un Centro de atención para adultos con un servicio como este? Seleccione todos los que correspondan

- Mensualmente paquete básico entre \$900 a \$1000**
- Mensualmente paquete premium en \$1000 a \$1200**
- Semanalmente \$250**
- Estancia Diurna de acuerdo a las necesidades \$30**

11.- ¿Cómo pagaría su cuota mensual? Marcar solo una opción

- Pensión propia**
- Rentas propias**
- Familares o hijos**
- Solo AB**
- Solo BC**
- Todas las anteriores**

12.- ¿Cómo le gustaría enterarse de estos tipos de negocio? Seleccione todos los que correspondan

<input type="radio"/>	<b>Por medio de representantes de los CAAM</b>
<input type="radio"/>	<b>Por medio de asesores</b>
<input type="radio"/>	<b>Por llamada telefonica</b>
<input type="radio"/>	<b>Por medio de redes sociales (Facebook - What,app)</b>
<input type="radio"/>	<b>Por medio de radio</b>
<input type="radio"/>	<b>Por amistades</b>
<input type="radio"/>	<b>Por prensa escrita local</b>

## ANEXO 2

<b>ACTIVOS</b>		
<b>ACTIVOS CORRIENTE</b>		<b>\$90.000,00</b>
Caja	\$10.000,00	
Bancos	\$80.000,00	
<b>ACTIVO FIJO</b>		<b>\$248.000,00</b>
<b>TANGIBLE</b>		
Terreno	\$30.000,00	
Edificio	\$120.000,00	
Instalaciones	\$10.000,00	
Maquinarias	\$40.000,00	
Muebles y Enseres	\$10.000,00	
Equipo de Computacion	\$8.000,00	
Vehiculos	\$30.000,00	
<b>INTANGIBLE</b>		<b>\$9.800,00</b>
Licencias de Software	\$2.000,00	
Asesorias	\$1.000,00	
Constitucion	\$2.000,00	
Publicidad	\$1.800,00	
Gastos Operativo	\$3.000,00	
<b>TOTAL ACTIVOS</b>		<b>\$347.800,00</b>
<b>PASIVO</b>		
<b>PASIVO CORRIENTE</b>		<b>\$60.000,00</b>
Obligaciones por pagar CP	\$60.000,00	
<b>PASIVO A LARGO PLAZO</b>		<b>\$120.000,00</b>
Obligaciones por pagar LP	\$120.000,00	
<b>TOTAL PASIVO</b>		<b>\$180.000,00</b>
<b>PATRIMONIO</b>		<b>\$167.800,00</b>
Capital	\$167.800,00	
<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>		<b>\$347.800,00</b>

## ANEXO 3

<b>TOTAL DE INVERSION USD\$</b>	
<b>ACTIVOS</b>	<b>INVERSION</b>
Activos Tangibles	\$ 248.000,00
Activos Intangibles	\$ 9.800,00
Capital de Trabajo	\$ 167.800,00
<b>Total</b>	<b>\$ 425.600,00</b>

## ANEXO 4

<b>ESTRUCTURA DE FINANCIAMIENTO</b>		
<b>Fuentes de Financiamiento</b>	<b>Importe USD\$</b>	<b>% participacion</b>
Capital Propio	\$ 90.000,00	25,88%
Financiamiento de terceros	\$ 157.800,00	45,37%
Financiamiento Accionistas	\$ 100.000,00	28,75%
<b>Inversion Total</b>	<b>\$ 347.800,00</b>	<b>100,00%</b>

## ANEXO 5

ACTIVOS INTANGIBLES			
DESCRIPCION	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
Licencias de Software	\$2.000,00		\$ 2.000,00
Asesorias	\$1.000,00		\$ 1.000,00
Constitucion	\$2.000,00		\$ 2.000,00
Publicidad	\$1.800,00		\$ 1.800,00
Gastos Operativos	\$3.000,00		\$ 3.000,00
<b>Total de Intangibles</b>			\$ <b>9.800,00</b>

## ANEXO 6

SUELDOS	Personal para servicios				
	1	2	3	4	5
Medico Geriatrico	\$12.000,00	\$12.000,00	\$12.000,00	\$12.000,00	\$12.000,00
Enfermera	\$8.400,00	\$8.400,00	\$8.400,00	\$8.400,00	\$8.400,00
Psicologo Geriatrico	\$12.000,00	\$12.000,00	\$12.000,00	\$12.000,00	\$12.000,00
Fisioterapia	\$8.400,00	\$8.400,00	\$8.400,00	\$8.400,00	\$8.400,00
Terapista Ocupacional	\$8.400,00	\$8.400,00	\$8.400,00	\$8.400,00	\$8.400,00
Podologo	\$10.800,00	\$10.800,00	\$10.800,00	\$10.800,00	\$10.800,00
Nutricionista	\$9.600,00	\$9.600,00	\$9.600,00	\$9.600,00	\$9.600,00
Trabajador Social	\$9.600,00	\$9.600,00	\$9.600,00	\$9.600,00	\$9.600,00
Auxiliares de servicios generales	\$7.200,00	\$7.200,00	\$7.200,00	\$7.200,00	\$7.200,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$86.401,00</b>	<b>\$86.402,00</b>	<b>\$86.403,00</b>	<b>\$86.404,00</b>	<b>\$86.405,00</b>

## ANEXO 7

SUELDOS	Personal Administrativo				
	1	2	3	4	5
Director	\$13.200,00	\$13.200,00	\$13.200,00	\$13.200,00	\$13.200,00
Gerentes	\$13.200,00	\$13.200,00	\$13.200,00	\$13.200,00	\$13.200,00
Marketing	\$8.400,00	\$8.400,00	\$8.400,00	\$8.400,00	\$8.400,00
Calidad	\$9.600,00	\$9.600,00	\$9.600,00	\$9.600,00	\$9.600,00
Recepcionista	\$7.200,00	\$7.200,00	\$7.200,00	\$7.200,00	\$7.200,00
Contaduria	\$8.400,00	\$8.400,00	\$8.400,00	\$8.400,00	\$8.400,00
Vendedor	\$7.800,00	\$7.800,00	\$7.800,00	\$7.800,00	\$7.800,00
Asistente de Servicios	\$7.200,00	\$7.200,00	\$7.200,00	\$7.200,00	\$7.200,00
Guardiana	\$7.200,00	\$7.200,00	\$7.200,00	\$7.200,00	\$7.200,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$82.201,00</b>	<b>\$82.202,00</b>	<b>\$82.203,00</b>	<b>\$82.204,00</b>	<b>\$82.205,00</b>
<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS TOTAL</b>	<b>\$168.602,00</b>	<b>\$168.604,00</b>	<b>\$168.606,00</b>	<b>\$168.608,00</b>	<b>\$168.610,00</b>