

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS**

ESCUELA DE GERENCIA Y LIDERAZGO

**Tesis previa a la obtención del Título de Ingeniera en Gerencia y
Liderazgo**

**ESTRUCTURACIÓN DEL PROYECTO PARA LA
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE REHABILITACIÓN,
RECREACIÓN Y ESPARCIMIENTO PARA LAS PERSONAS
DE LA TERCERA EDAD, UBICADO AL SUR DE LA CIUDAD
DE QUITO.**

Autora:

MYRIAN ALEXANDRA CASA QUILUMBA

Director: ING. ROBERTO LINCE

Quito, Octubre del 2010

DECLARACIÓN

Yo MYRIAN ALEXANDRA CASA QUILUMBA, declaro que el presente trabajo escrito es de mi autoría; que no ha sido presentada para ningún grado o calificación profesional; y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento conjuntamente con los datos.

A través de la presente declaración cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondiente a este trabajo, a la Universidad Politécnica Salesiana, según lo establecido por la ley de Propiedad Intelectual, por su reglamento y por su normatividad institucional vigente.

Myrian Alexandra Casa Quilumba

CERTIFICACIÓN

Certifico que el presente trabajo fue realizado por la Srta. Myrian Alexandra Casa Quilumba, bajo mi supervisión.

Ing. Roberto Lince.

DIRECTOR DE TESIS

DEDICATORIA

Con todo mi amor y respeto a Dios, compañero y guía en la trayectoria de mi vida, que con su amor y bendiciones supo ayudarme a culminar mi carrera universitaria.

A mis queridos padres, quienes con su apoyo, amor y ejemplo, me han sabido inculcar valores, respeto, sabiduría para ser una persona de bien y llegar a cumplir con mis metas, mil gracias por estar a mi lado, por demostrarme que siempre estarán conmigo en los momentos difíciles y felices de mi vida, gracias.

A las personas que han sido parte de mi vida y me han enseñado a crecer de manera humana y espiritual como son mis queridos hermanos, maestros, a mi novio y a mis queridas amigas.

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme regalado la vida, por ser mi padre, amigo y compañero en mi vida.

A mis queridos padres, que plasmaron en mi corazón, los mejores modelos de vida, la mejor enseñanza y que con su amor, comprensión y mucha tolerancia me ayudaron a culminar este gran sueño.

Agradezco de manera especial al Ing. Roberto Lince, quien con paciencia y voluntad ha sido un gran apoyo y guía en el desarrollo de este proyecto, así también a los docentes de la carrera que me han ayudado a crecer como persona y profesional.

A la persona que supo estar incondicionalmente apoyándome en todos los aciertos y errores de este proyecto, mi novio.

A mis queridos hermanos y amigas. Gracias, pues alentaron en mi los deseos de esfuerzo y superación que hoy los veo realizados.

INDICE GENERAL

1. PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO.....	1
1.1. TEMA DEL PROYECTO:.....	1
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:.....	1
1.3. FORMULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.	4
1.4.1. Objetivo General	4
1.4.2. Objetivos Específicos.....	4
1.5. JUSTIFICACIÓN.....	5
1.6. MARCO DE REFERENCIA	6
1.6.1. Marco Teórico	6
1.6.1.1. Teoría Administrativa, Federick Taylor	6
1.6.1.2. Principios de la administración de Taylor	7
1.6.1.3. Teoría clásica de la administración	7
1.6.1.4. Escuelas de administración empírica	9
1.6.1.5. Escuela ambiental	9
1.6.1.6. Escuela del comportamiento humano.....	9
1.6.1.7. Escuela del sistema social	10
1.6.2. Teoría Sociológica	10
1.6.2.1. La necesidad de una teoría sociológica	10
1.6.2.2. Sistemas y teorías	11
1.6.2.3. Enfoques teóricos	12
1.6.2.4. La teoría de Talcott Parsons	12
1.6.2.5. Requisitos adicionales de las teorías	13
1.6.2.6. Conceptos Sociológicos	13
1.6.2.7. El Funcionalismo Estructural	14
1.6.2.8. La Teoría de la Sociología Comprensiva De Max Weber.....	15
1.6.3. Teoría Fisiológica.....	15
1.6.3.1. Teoría de las necesidades humanas de Maslow	16
1.6.4. Marco conceptual	16
1.7. HIPOTESIS	19
1.8. ASPECTOS METODOLOGICOS.....	19
 2. CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS.....	 20
2.1. INTRODUCCION.....	20
2.2 FACTORES ENDÓGENOS.	22
2.2.1 Genéticos	22

2.3	FACTORES EXÓGENOS.....	22
2.3.1	Causas sociales	22
2.3.2	LA JUBILACIÓN: Motivo de incomunicación	23
2.3.2	La cultura	24
2.3.3	El estado civil.....	25
2.3.4	La vivienda	25
2.3.5	La familia.....	26
2.3.6	La soledad	27
2.3.7	Medio ambiente	28
2.3.8	Deficiencias sensoriales más frecuentes en el adulto mayor.	28
2.4	ANÁLISIS DE LAS CONDICIONES SOCIO ECONOMICAS DE LOS POSIBLES USUARIOS.....	29
2.4.1	Condiciones laborales	31
2.4.2	Adultos mayores ocupados en empleo informal.....	31
2.4.3	Adultos mayores ocupados en empleos asalariados.	32
2.4.4	Duración de la jornada laboral.....	33
2.4.5	Pobreza.....	33
2.5	PROSPECTIVA DE LAS CONDICIONES DE SALUD DE LAS PERSONAS DE LA TERCERA EDAD EN EL SECTOR.	34
2.5.1	Estado Fisiológico del Adulto Mayor.....	35
2.5.2	Principales cambios de salud en el Adulto Mayor.....	37
2.6	DISEÑO DE LA TIPOLOGIA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.	41
2.6.1	ACTIVIDAD FISICA PARA EL ADULTO MAYOR.....	42
2.6.2	Efectos Benéficos de la actividad física en la Tercera Edad	43
2.6.3	Estrategias contra el sedentarismo del Adulto Mayor	45
2.6.4	Validación de opciones de prestación.....	46
2.6.4.1	Tai Chi.....	47
2.6.4.2	La relación entre el Tai Chi y la salud.....	47
2.6.4.3	El Tai Chi es una gimnasia terapéutica que conserva la salud.....	47
2.6.4.4	Yoga	48
3	ESTUDIO DE MERCADO	50
3.1	INTRODUCCION.....	50
3.2	DEFINICIÓN	50
3.2.1	Determinación de la población objeto	50
3.2.2	Determinación del segmento de la población	51
3.3	INSTITUCIONES PARA EL CUIDADO DEL ADULTO MAYOR.....	53
3.4	LUGAR DE INVESTIGACIÓN	54
3.5	PROCEDIMIENTO TECNICO	55
3.5.1	Plan de Muestreo	55

3.5.2 ESTRUCTURA TÉCNICA PARA EL ANÁLISIS:	55
3.6 RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS	58
3.7 ANALISIS DE LA DEMANDA	71
3.7.1 Cuantificación de la demanda	71
3.7.2 Demanda insatisfecha	71
3.7.3 Demanda futura	72
3.7.4 Esperanza de vida	72
3.8 ANALISIS DE LA OFERTA	73
3.9 ANALISIS DE LA COMPETENCIA	74
3.9.1 Análisis de las cinco fuerzas de Porter	74
3.9.1.1 Competidor Potencial:	75
3.9.1.2 Rivalidad entre competidores:	76
3.9.1.3 Proveedores:	78
3.9.1.4 Clientes o usuarios:	79
3.9.1.5 Servicios sustitutos:	79
4. FACTIBILIDAD COMERCIAL	81
4.1. ESTRUCTURA DE COMERCIALIZACIÓN	81
4.1.1. Segmentación de mercado	81
4.1.2. Tamaño del mercado potencial	81
4.2. MARKETING MIX	82
4.2.1. Producto/servicio:	82
4.2.1.1. Definición del Servicio:	83
4.2.1.2. Logotipo	83
4.2.1.3. Slogan	83
4.2.1.4. Atributos del servicio	84
4.2.2. Precio	84
4.2.2.1. Estrategia de fijación de precios:	85
4.2.3. Plaza	85
4.2.4. PROMOCION	88
4.2.5. Diseño de la prestación del servicio	89
4.2.6. PROGRAMACIÓN DEL SERVICIO	90
4.2.7. Estimación de la demanda	92
5. FACTIBILIDAD TECNICA	93
5.1. UBICACIÓN DEL PROYECTO	93
5.2. FACTORES DETERMINATES DEL TAMAÑO	93
5.2.1. El mercado	93
5.2.2 Disponibilidad de servicios básicos	94

5.2.3	Disponibilidad de los recursos financieros	94
5.2.4	Disponibilidad de Tecnología	95
5.2.5	Disponibilidad de insumos.....	96
5.3	AREA FISICA REQUERIDA	97
5.3.1	Departamento Administrativo.....	98
5.3.2	Área de servicios:.....	98
5.3.3	Personal de Apoyo :.....	98
5.4	DISTRIBUCIÓN.....	99
5.5	REQUERIMIENTOS PARA EL PROYECTO	99
5.5.1	Muebles, Enseres y Equipos	99
5.5.2	Personal requerido	100
5.5.3	INSUMOS (Utilería y menaje)	100
5.5.4	INVERSIÓN REQUERIDA PARA EL PROYECTO	102
6	FACTIBILIDAD LEGAL	103
6.1	REGLAMENTOS Y ESTATUTOS	103
6.2	NORMAS VIGENTES	105
6.3	CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA.....	105
6.3.1	Adultas y adultos mayores	105
6.4	LEY DEL ANCIANO Y SU REGLAMENTO.	106
6.4.1	Principales reformas a la ley de ancianos que están en trámite de aprobación.....	106
6.5	FUNCIONES DE LAS INSTITUCIONES CON LOS ADULTOS MAYORES	107
6.6	ESTRUCTURA LEGAL.....	108
6.6.1	Constitución de la microempresa.....	108
6.6.2	Beneficios	109
6.6.3	Requisitos para el funcionamiento de una microempresa civil	110
6.6.4	Patente Personas Naturales	111
6.6.5	Patente Jurídica	111
6.6.6	Afiliación al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS).....	112
6.6.6.1	Sus beneficios	112
6.6.6.2	¿Cuándo usarlo?	112
6.6.7	Recomendación del cuerpo de bomberos en Quito	113
6.6.8	Trámite.....	113
7	FACTIBILIDAD FINANCIERA	115

7.1	DETERMINACIÓN DE LA CANTIDAD DE USUARIOS (Punto de Equilibrio)	115
7.2	COSTOS DE INVERSIÓN.....	117
7.3	COSTOS FIJOS	118
7.4	COSTOS VARIABLES	118
7.5	MANO DE OBRA	119
7.6	DEPRECIACIONES y AMORTIZACIONES	124
7.7	PROYECCIÓN DE SERVICIOS	126
7.8	ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS	128
7.9	FLUJO DE CAJA.....	129
7.10	EVALUACIÓN FINANCIERA.....	131
7.10.1	Valor Actual Neto	132
7.10.2	Tasa Interna De Retorno	132
7.10.3	Costo Beneficio	133
7.10.4	Periodo de recuperación de la inversión	133
8	FACTIBILIDAD ADMINISTRATIVA (MODELO FUNCIONAL)	135
8.1	INTRODUCCION.....	135
8.2	ESTRATEGIA ADMINISTRATIVA, MODELO FUNCIONAL	135
8.3	POLITICAS DE GESTIÓN	136
8.3.1	MISION	136
8.3.2	VISION.....	136
8.3.3	Objetivo General.....	136
8.3.4	Objetivos Específicos	137
8.4	DEFINICIÓN DE PRINCIPIOS	137
8.4.1	Principios Organizacionales	138
8.4.2	Definición de Valores	139
8.5	LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS.....	139
8.5.1	Estrategias Competitivas.....	139
8.6	FACTIBILIDAD DE GESTIÓN.....	142
8.6.1	Organigrama Estructural.....	142
8.6.3	Recursos Humanos de la institución.....	¡Error! Marcador no definido.
8.6.4	Estructura de Cargos	144
8.6.5	Establecimiento de Politicas	147

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico Nro.1: Porcentaje de población adulta mayor, por estado civil.....	25
Gráfico Nro.2: Adultos mayores por participación económica.....	31
Gráfico Nro.3: Porcentaje de Adultos Mayores, por sexo, según tasa de empleo informal.....	32
Gráfico Nro.4: Promedio de duración de la jornada laboral del adulto mayor; por grupo de edad.....	33
Gráfico Nro.5: Porcentaje de la población adulta mayor.....	52
Gráfico Nro.6: Miembros en el hogar.....	58
Gráfico Nro.7: Adultos Mayores en el hogar.....	59
Gráfico Nro.8: Situación del adulto mayor.....	60
Gráfico Nro.9: Es afiliado.....	61
Gráfico Nro.10: Cuenta con alguna pensión.....	62
Gráfico Nro.11: Beneficios de la pensión.....	63
Gráfico Nro.12: Asiste a una institución.....	63
Gráfico Nro.13: Le gustaría que exista una.....	64
Gráfico Nro.14: Dolencias fisiológicas.....	65
Gráfico Nro.15: Recibe tratamiento.....	66
Gráfico Nro.16: Lugar de tratamiento.....	67
Gráfico Nro.17: Grado de calidad.....	67
Gráfico Nro.18: Actividades de preferencia.....	68
Gráfico Nro.19: Costos.....	69
Gráfico Nro.20: Consejos para el nuevo centro.....	70
Gráfico Nro.21: Fuerzas de Porter.....	75
Gráfico Nro.21: Procedimiento de atención al cliente en la institución.....	87
Gráfico Nro.22: Plano del Proyecto.....	97

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro Nro.1: Porcentaje de Adultos Mayores, por sexo, según población afiliada o cubierta por algún tipo de seguro.....	30
Cuadro Nro.2: Porcentaje de Adultos Mayores, por sexo, según tasa de empleo informal.....	32
Cuadro Nro.3: Porcentaje de la población del adulto mayor, por sexo, según situación de pobreza.....	34
Cuadro Nro.4: Tabla de los servicios que ofertara el Centro de Apoyo para el Adulto Mayor.....	36
Cuadro Nro.5: Población Total de adultos mayores en Quito, por sexo, según grupo de edad.....	46
Cuadro Nro.6: Población Total del Adulto Mayor del Sur de la Ciudad, según grupo de edad.....	51
Cuadro Nro.7: Quito-Instituciones de Atención para el Adulto Mayor.....	53
Cuadro Nro.8: Estimación de la Oferta y Demanda del servicio de cuidado al Adulto Mayor.....	72
Cuadro Nro.9: Esperanza de vida a los 65 años por sexo 1950-2025.....	73
Cuadro Nro.10: Número de Centros de Cuidado al Adulto Mayor por zonas.....	74
Cuadro Nro.11: Número de Centros de Cuidado al Adulto Mayor por zonas.....	77
Cuadro Nro.12: Distribución de servicios por cantidad de usuarios para iniciar el proyecto.....	90
Cuadro Nro.13: Programación de horarios para la atención en el Centro de Apoyo al Adulto Mayor.....	95
Cuadro Nro.14: Maquinaria y Equipo necesaria para el Centro de Apoyo.....	99
Cuadro Nro.15: Distribución de áreas para el Centro de apoyo al Adulto Mayor...	99

Cuadro Nro.16: Muebles, enseres y equipos necesarios para la Institución.....	100
Cuadro Nro.17: Personal requerido para los servicios a ofertarse a inicios del proyecto.....	101
Cuadro Nro.18: Listado de Utería y Menaje requerida para el departamento de manualidades.....	102
Cuadro Nro.19: Inversión Total Requerida para el proyecto.....	108
Cuadro Nro.20: Principales Funciones de las Instituciones para con la población adulta mayor.....	109
Cuadro Nro.21: Inconvenientes y Ventajas para la constitución de una empresa civil.....	115
Cuadro Nro.22: Cuadro de Costos y Gastos para determinar el número de usuarios mínimos del proyecto.....	116
Cuadro Nro.23: Inversión Inicial.....	117
CuadroNro.24: Costos Fijos.....	118
Cuadro Nro.25: Costos variables para el área de manualidades y fisioterapia.....	119
Cuadro Nro.26: Proyección De Sueldos Administrativos.....	124
Cuadro Nro.27: Depreciaciones.....	126
Cuadro Nro.28: Amortizaciones.....	126
Cuadro Nro.29: Usuarios Por Servicios.....	127
Cuadro Nro.30: Proyección de servicios.....	127
Cuadro Nro.31: Estado de Pérdidas y Ganancias.....	129
Cuadro Nro.32: Flujo de caja.....	130
Cuadro Nro.33: Evaluación Financiera.....	133
Cuadro Nro.34: Matriz Axiológica.....	135
Cuadro Nro.35: Estrategias Competitivas Genéricas.....	136

Cuadro Nro.36: Organigrama Estructural.....	137
Cuadro Nro.37: Manual De Funciones.....	139
Cuadro Nro.38: Establecimiento de Políticas para la Institución.....	146

RESUEMEN EJECUTIVO

El descuido social por el que está atravesando la sociedad entera y en especial la población adulta mayor de nuestro país motiva a que se planteen y propongan soluciones a dicha crisis, mediante la creación de centros de apoyo a tan importante segmento de la población, que genere fuentes de empleo, pero sobre todo que retribuya de alguna manera el esfuerzo y dedicación que en su buen momento nos concedieron los adultos mayores.

La "ESTRUCTURACIÓN DEL PROYECTO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE REHABILITACIÓN, RECREACIÓN Y ESPARCIMIENTO PARA LAS PERSONAS DE LA TERCERA EDAD AL SUR DE LA CIUDAD DE QUITO" nace como una nueva alternativa de actividades para mejorar la calidad de vida de la población adulta mayor del sur de la ciudad que se encuentra abandonada por la sociedad entera.

En este punto se presenta un análisis resumido de los capítulos desarrollados en el presente proyecto.

Capítulo I: Se detalla el tema, el planteamiento del problema, los objetivos que se pretende alcanzar con el desarrollo del proyecto, el marco de referencia que servirá de fundamento en la investigación y todos los métodos y técnica útiles para el desarrollo de la tesis.

Capítulo II: Se realiza un análisis de la caracterización de los posibles usuarios, es decir, se identifican los aspectos personales que caracterizan al segmento adulto mayor así como los factores sociales, culturales, de salud, económicos y laborales que son importantes interpretarlos para la ejecución del proyecto.

Capítulo III: Mediante el estudio de mercado, se logro determinar que nuestros servicios van enfocados a las personas de 65 años en adelante de la parroquia de Solanda, por ser uno de los sectores con mayor población de la tercera edad. Es decir los adultos mayores, para ello ha sido necesario segmentar la población, para de allí escoger una población objetivo de acuerdo al tipo de servicios que se presentará,

poniendo énfasis en el reconocimiento de las necesidades de los usuarios que se han detectado durante el proceso investigación, para garantizar la acogida del mismo.

Las oportunidades de mercado, que presenta el proyecto son altas debido a la gran demanda insatisfecha que existe en el segmento seleccionado.

Capítulo IV: Luego de haber identificado el mercado y sus características, es importante darle la forma al proyecto, para lo cual se realizó la factibilidad comercial en donde se determinó que la Institución se va a llamar “SENDEROS DE VIDA”, así como también las estrategias de mercado mediante las cuales se establecerán la diferenciación, precios, y los elementos principales de los servicios a ofertarse.

Capítulo V: Se analiza la Factibilidad Técnica que consiste principalmente en identificar el área requerida por el Centro de Apoyo para el Adulto Mayor para la prestación de los servicios y el detalle de la inversión que se necesita para arrancar con el proyecto.

Capítulo VI: Se establece la factibilidad legal, en donde se identifica las leyes que amparan y protegen al adulto mayor, así como las Instituciones Públicas destinadas a velar por sus derechos y deberes. También se establecieron las pautas, requisitos y reglamentos bajo los cuales se constituirá el Centro de Apoyo.

Capítulo VII. Se estructura la factibilidad financiera, donde se determino la rentabilidad del proyecto de acuerdo a los diferentes indicadores analizados, arrojando como resultado que ganancias desde el primer año y llegando a completar el número de usuarios para la Institución en el segundo año, manteniendo de esta forma la misma la cantidad de usuarios para los siguientes años de proyección y dando como resultado que la inversión realizada se recuperará a partir del segundo año con crecimientos positivos y cubriendo la capacidad de la institución con 180 usuarios en el segundo año.

Capítulo VIII: El proyecto finaliza con la elaboración de la factibilidad administrativa y de gestión, en donde se establecen las políticas de gestión, el establecimiento de principios, valores, lineamientos estratégicos bajo los cuáles desempeñarán sus funciones los miembros del Centro de Apoyo para el Adulto Mayor “Senderos de Vida”

CAPITULO I

1. PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO

1.1. TEMA DEL PROYECTO:

ESTRUCTURACIÓN DEL PROYECTO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE REHABILITACIÓN, RECREACIÓN Y ESPARCIMIENTO PARA LAS PERSONAS DE LA TERCERA EDAD, UBICADO AL SUR DE LA CIUDAD DE QUITO.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

La problemática del envejecimiento a nivel mundial es actualmente uno de los fenómenos de más difícil manejo y solución técnico-económica, sobre todo para los países en desarrollo, según el Informe de las Naciones Unidas, en 1950 había en el mundo 200 millones de personas de 60 años y más. En la Segunda Asamblea del Envejecimiento, celebrada en Madrid en abril del 2002, se estimó que las personas de 60 años y más llegaban a 600 millones en el año 2000, es decir el 10 % de la población mundial.

Para el año 2025, esta cifra se incrementará a 1200 millones de personas de 60 años en adelante, lo que equivale a un 20 % de la población mundial. El 25 % de los ancianos vivirán en los países en desarrollo, es decir 300 millones de personas. En América Latina, para el año 2025, se proyecta un incremento del 14 % de personas de la tercera edad.

En el Ecuador, para el año 2007¹, existe una población de 13'574.918 habitantes, de los cuales 987.279 son personas de 60 años y mayores, que representa el 7,27 % del total de la población. Además, existe en el país 1'600.000 personas con discapacidad

¹ INEC, Datos y Proyecciones del Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censo.

que representa el 13,3 % de la población ecuatoriana, de los cuales 550.000 son personas de 65 años y más que necesitan de rehabilitación.

Si bien el fenómeno del envejecimiento no es tan acentuado como se observa en otros países de transición más avanzada, es probable que continúe profundizándose en este sentido, dando lugar a un fortalecimiento de las demandas de los adultos mayores que, de no verse satisfechas, conducirán a una situación de deterioro en sus condiciones de vida y a mayores tensiones sociales.

En el Ecuador se evidencia un aumento de la longevidad. En 1950 existían alrededor de 13,4 adultos mayores por cada 100 personas menores de 15 años, relación que aumentó a 17,6 en el 2005 y se irá incrementando notablemente en el futuro, pues se prevé que en el año 2050 será de 88,1 personas mayores por cada 100 niños de 0 a 14 años. Con tal incremento de la longevidad, cada día es mayor el número de usuarios que requiere de una atención especializada y todavía carente en grandes sectores del país.

La población adulta mayor es mayoritariamente urbana, con un 58,6 % y 41,4 % en las zonas rurales. La población de la tercera edad que vive en las zonas rurales se ve afectada por la desventajosa situación económica y de acceso a los servicios de estas zonas del país, situación que puede ser especialmente severa para las personas de la tercera edad si no se adoptan medidas adecuadas o se implementan programas dirigidos a ellas.

Según el Estudio sobre la Protección Social de la Tercera Edad en el Ecuador (CELADE), aproximadamente un 30% de los adultos mayores son afiliados a algún seguro de salud (IESS, SSC, ISSFA, ISSPOL o un seguro privado). Respecto al resto (el 70%), no se conoce qué porcentaje es atendido en el Ministerio de Salud y cuántos se encuentran marginados de la atención médica, lo que quiere decir que hay un gran número de adultos mayores abandonados.

Podemos intuir con razonable certeza, que los servicios de salud no podrán responder satisfactoriamente a las necesidades específicas de esta población

creciente, que demanda un proceso de cambio de los sistemas sanitarios existentes, a fin de lograr un nivel adecuado de adaptación funcional y de satisfacción personal.

En el modelo tradicional de atención de salud se suele percibir una actitud desfavorable hacia la atención del anciano, presentándolo como sinónimo de decadencia, déficit e involución. En la perspectiva de una visión de salud funcional.

El estilo de vida sedentario de la mayoría de las personas que pertenecen a la tercera edad contribuye en un gran porcentaje a que su salud física y emocional se deteriore progresivamente, para que esto no suceda surge la necesidad de disponer de centros de atención especializados en el campo de la rehabilitación y terapia física para este sector de la población.

Este tipo de actividades de rehabilitación y terapia física está limitada a los centros médicos que cuentan con profesionales capacitados en el área médica pero que por su alto nivel de ocupación no tienen el tiempo necesario para desarrollar la empatía con el paciente y por tanto los resultados son lentos pues no generan motivación en el paciente.

Sin embargo, existe la necesidad de prevenir y dar solución a los problemas que presenta este gran segmento de la población, proponiendo e implementando en el Sur de Quito servicios especializados para la atención de las personas de la tercera edad, en el cual les permita: rehabilitarse, desenvolverse en programas dirigidos de rehabilitación y ejercitación, actividades individuales o grupales, y sobre todo que cuenten con atención especializada para mejorar su calidad de vida, pues este centro actuará como factor preventivo y curativo para las enfermedades causadas por el sedentarismo y la inactividad física.

Un aspecto a plantear es también el de desarrollar programas creativos como manualidades que servirán como apoyo para que los adultos mayores desarrollen su

creatividad, descubran sus habilidades, aprovechen su tiempo y sobre todo eviten caer en otro gran mal en esta etapa como es la depresión.

1.3. FORMULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es la situación actual de las personas de la tercera edad en cuanto a su salud física y emocional en el Sur de Quito?

¿Cuál es la situación económica del mercado en el que se pretende implementar el proyecto?

¿Qué capacidad financiera legal y técnica será necesaria para desarrollar el proyecto?

¿Cómo contribuye al Desarrollo social la estructuración del proyecto para las personas de la tercera edad en el Sur de Quito?

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

1.4.1. Objetivo General

Estructurar un Proyecto para la prestación de servicios de Rehabilitación, Recreación y Esparcimiento para las personas de la Tercera Edad al Sur de la Ciudad de Quito, con el fin de mejorar su calidad de vida proponiendo terapias físicas y actividades de entretenimiento.

1.4.2. Objetivos Específicos

- ✓ Determinar las condiciones de los usuarios del servicio y de la oferta del mismo en el Sector Sur de Quito para establecer su grado de importancia en la calidad de vida de quienes integran este gran segmento de la población.

- ✓ Estructurar el mecanismo que permita la operatividad en la prestación de servicios de rehabilitación, recreación y esparcimiento para las personas de la tercera edad al Sur de la Ciudad de Quito.
- ✓ Establecer la lógica operacional del mecanismo para garantizar la aplicabilidad del proyecto en el Sur de Quito.

1.5. JUSTIFICACIÓN

Este proyecto nace por la necesidad de implementar servicios de rehabilitación, recreación y esparcimiento en el Sur de Quito, donde las personas de la tercera edad requieren servicios que les ayuden a ejecutar programas de ejercicio preventivos, curativos y dirigidos con la debida seguridad y atención especializada, siguiendo los parámetros y recomendaciones adecuadas, tanto a su edad como a las condiciones físicas determinadas, pues el programa es personalizado, mejorando así su calidad de vida, ya que son personas que por su estilo de vida sedentario tienden a deteriorar su salud física y mental.

La actividad física constituye junto con la alimentación los dos elementos claves que definen la esperanza de vida de las personas. Actualmente, ningún grupo de la sociedad puede obtener más beneficios de la actividad física y la alimentación que el colectivo de las personas mayores. Ambos factores poseen un papel vital en la promoción de la salud y prevención de enfermedades en las personas mayores.

Según diversos estudios existe una relación directa y positiva entre la realización de actividad física y aumento de la esperanza de vida. La inactividad física constituye uno de los factores de riesgo más importantes que amenazan a la salud global de los seres humanos. La presencia o ausencia de actividad física condiciona que la persona desarrolle su vida ligada a dos polos completamente opuestos: salud y enfermedad. Por tanto, la práctica de ejercicio físico no sólo repercute positivamente en la infancia o adolescencia, sino que la tercera edad constituye también un período apropiado para alcanzar los beneficios que comporta su práctica, contribuyendo así

con el proyecto a estructurarse en el desarrollo económico y sobre todo social, dando fuentes de empleo y mejorando la calidad de vida de las personas de la tercera edad y por ende contribuyendo positivamente al país.

1.6. MARCO DE REFERENCIA

1.6.1. Marco Teórico

1.6.1.1. Teoría Administrativa, Federick Taylor

A esta Corriente se le llama Administración Científica por la racionalización que hace de los dos métodos de ingeniería aplicados a la administración y debido a que desarrollan investigaciones experimentales orientadas hacia el rendimiento del obrero.

Taylor dedico la mayor parte de sus esfuerzos a estudiar y encontrar la mejor manera de ejecutar el trabajo a través de los estudios de los tiempos y movimientos y de la forma más adecuada para remunerar a los trabajadores con el fin de incrementar la productividad.

Para motivar al personal introdujo el sistema de incentivos de trabajo diferencial que consistía en crear dos tipos de tarifas. Ejemplo si un trabajador obtiene una producción estándar se le paga una primera tarifa independientemente de su salario mínimo, si este mismo trabajador rebasa el estándar se le remunera a los trabajadores con remuneraciones con la segunda tarifa.

Postuló que para aplicar la administración científica era necesaria una revolución mental Tanto en la mente del trabajador como en la de la gerencia misma, que comprende los siguientes aspectos:

- a) En lugar de que ambas partes estén en pugna por la división de superávit deben unirse para aumentar este.
- b) Para efectuar cada tarea debe utilizarse el método científico a través de la experimentación.

Su principal contribución fue en demostrar que la Administración Científica no es un grupo de técnicas de eficiencia o incentivos sino una filosofía en virtud de la cual la gerencia reconoce que su objetivo es buscar científicamente los mejores métodos de trabajo a través del entretenimiento y de los tiempos o movimientos.

1.6.1.2.Principios de la administración de Taylor

Para Taylor, la gerencia adquirió nuevas atribuciones y responsabilidades descritas por los cuatro principios siguientes:

1. Principio de planeamiento: sustituir en el trabajo el criterio individual del operario, la improvisación y la actuación empírico-práctica por los métodos basados en procedimientos científicos. Sustituir la improvisación por la ciencia, mediante la planeación del método.

2. Principio de la preparación/planeación: seleccionar científicamente a los trabajadores de acuerdo con sus aptitudes y prepararlos, entrenarlos para producir más y mejor, de acuerdo con el método planeado.

3. Principio del control: controlar el trabajo para certificar que el mismo está siendo ejecutado de acuerdo con las normas establecidas y según el plan previsto.

4. Principio de la ejecución: distribuir distintamente las atribuciones y las responsabilidades, para que la ejecución del trabajo sea disciplinada.

1.6.1.3.Teoría clásica de la administración

Henri Fayol (1841 – 1925): Nació en Constantinopla y falleció en París, se graduó de Ingeniero de Minas a los 19 años, hizo grandes aportes a los diferentes niveles administrativos, considerado el padre de la Teoría Clásica de la Administración la cual nace de la necesidad de encontrar lineamientos para administrar organizaciones

complejas, fue el primero en sistematizar el comportamiento gerencial, establece catorce principios de la administración, dividió las operaciones industriales y comerciales en seis grupos que se denominaron funciones básicas de la empresa, las cuales son:

1. **Funciones Técnicas:** Relacionadas con la producción de bienes o de servicios de la empresa.
2. **Funciones Comerciales:** Relacionadas con la compra, venta e intercambio.
3. **Funciones Financieras:** Relacionadas con la búsqueda y gerencia de capitales.
4. **Funciones de Seguridad:** Relacionadas con la protección y preservación de los bienes de las personas.
5. **Funciones Contables:** Relacionadas con los inventarios, registros balances, costos y estadísticas.
6. **Funciones Administrativas:** Relacionadas con la integración de las otras cinco funciones. Las funciones administrativas coordinan y sincronizan las demás funciones de la empresa, siempre encima de ellas.

Argumenta Fayol, que ninguna de las cinco funciones esenciales precedentes tienen la tarea de formular el programa de acción general de la empresa, de constituir su cuerpo social, de coordinar los esfuerzos y de armonizar los actos, esas atribuciones constituyen otra función, designada habitualmente con el nombre de administración.

Para aclarar lo que son las funciones administrativas, Fayol define el acto de administrar como: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

Las funciones administrativas engloban los elementos de la administración:

1. **Planear:** Visualizar el futuro y trazar el programa de acción.
2. **Organizar:** Construir tanto el organismo material como el social de la empresa.
3. **Dirigir:** Guiar y orientar al personal.
4. **Coordinar:** Ligar, unir, armonizar todos los actos y todos los esfuerzos colectivos.

5. **Controlar:** Verificar que todo suceda de acuerdo con las reglas establecidas y las órdenes dadas.

1.6.1.4.Escuelas de administración empírica

Esta corriente postula que las tareas administrativas deben ser ejecutadas y consideradas en la forma sugerida por el uso reciente la costumbre o la tradición. La principal desventaja de la escuela empírica es que los resultados que se obtienen en ocasiones son mediocres ya que lo que es conveniente para una empresa, no siempre es para otra.

1.6.1.5.Escuela ambiental

Esta corriente administrativa fue emitida por psicólogos experimentales, se basa en la idea de que el ser humano se desempeña mejor si las condiciones ambientales que lo rodean (luz, calor, humedad, etc) está en armonía con su organismo si se intenta obtener una mayor productividad proporcionando al trabajador condiciones de trabajo más agradables. Un sindicalista llamo sarcásticamente a esta teoría "Escuela De la Vacas contentas".

1.6.1.6.Escuela del comportamiento humano

Con las reacciones negativas de los trabajadores frente al taylorismo y los resultados mediocres en su aplicación así como los principios para la selección científica, nace así la escuela de comportamiento humano, conocida también como la escuela de las relaciones humanas misma que otorgaron mayor importancia al hombre, Los factores que influyen para elevar la moral de los trabajadores son los aspectos de tipo afectivo y social tales como el reconocimiento, el ser escuchados por la gerencia, el formar parte del grupo de trabajadores. El tipo de supervisión es vital para la diferencia, el punto de vista del "hombre maquina " de la ingeniería es sustituido por el del hombre que merece un trato de justicia y dignidad. Demuestra la necesidad de mejorar las relaciones humanas a través de la aplicación de las ciencias de la conducta a la administración.

1.6.1.7. Escuela del sistema social

La administración se enfoca desde el punto de vista del sistema social o de las relaciones interculturales. A través del método experimental se intenta construir una sociedad científicamente organizada y una ciencia de la dirección de personal en la que la administración incluiría las relaciones entre:

- a) La organización
- b) los ambientes externos e internos
- c) Las fuerzas que producen los cambios y ajustes

Proporciona importantes aportaciones en el sentido de que considera el fenómeno social como un aspecto importante de las organizaciones.

1.6.2. Teoría Sociológica

Etimológicamente, la palabra **sociología** es un término híbrido, pues se integra con una voz latina, socius, compañero y la voz griega logos, tratado.

En un concepto muy general, la sociología es el estudio de la formación y del funcionamiento de la sociedad. Y en una acepción más específica y contemporánea, se dice que es la ciencia que tiene por objeto el estudio de las relaciones humanas, empleando para ello, sistematizadamente, la observación, la verificación empírica, la teoría y la razón.

1.6.2.1. La necesidad de una teoría sociológica

En algunos casos existe cierta necesidad de asociarle un sentido a los fenómenos descriptos. Así, la biología era un conjunto de datos sin un sentido aparente antes de la aparición de la teoría de la evolución por selección natural. El propio Auguste Comte vislumbró este aspecto tan importante, por lo que escribió respecto a la necesidad de una teoría sociológica: “Si al contemplar los fenómenos no los unimos a algunos principios, no sólo nos será imposible combinar esas observaciones

aisladas y, por consiguiente, sacar de ellas algún provecho, sino incluso que seríamos incapaces por completo de retenerlas; y con la mayor frecuencia los hechos pasarían inadvertidos ante nuestros ojos”.

1.6.2.2.Sistemas y teorías

El conocimiento organizado está constituido por los sistemas filosóficos, por una parte, y por las teorías científicas, por otra parte. De ahí que la sociología tiene a la vista ambos tipos de descripción, tendiéndose al primero en el caso del sociólogo de orientación filosófica y al segundo en el caso del sociólogo con orientación científica.

Un sistema filosófico ha de estar constituido esencialmente de dos componentes básicos, teórico y práctico, por lo que I. Kant escribe “Toda filosofía es teórica o práctica. La filosofía teórica es la regla del conocimiento; la filosofía práctica es la regla del comportamiento en lo que atañe al libre albedrío”.

- a) Teoría del conocimiento (lógica, ciencia, lenguaje, etc.)
- b) Teoría del comportamiento (ética).

Una teoría científica, por el contrario, ha de buscar aspectos observables y cuantificables, tratando de encontrar leyes naturales invariables que subyacen a los fenómenos descritos. Sólo a partir de ellos será posible encontrar respuestas adecuadas a los interrogantes y problemas que surgen en el ámbito de la sociedad. La sociología, como rama de la ciencia experimental, debe apuntar hacia el establecimiento de una teoría que cumpla con los siguientes objetivos:

- a) Descripción de los fenómenos sociales a partir de variables observables y cuantificables.
- b) Establecimiento de leyes naturales causales.
- c) Organización del conocimiento mediante un sistema axiomático.

1.6.2.3.Enfoques teóricos

Existen en sociología distintos enfoques teóricos. Los principales son el funcionalismo, el estructuralismo, el interaccionismo simbólico y el marxismo. En cierto modo estos enfoques son complementarios. Sin embargo, existen también profundas discrepancias entre ellos, que influyen en la forma que tienen de tratar las cuestiones teóricas autores que utilizan perspectivas diferentes.

1.6.2.4.La teoría de Talcott Parsons

Como ejemplo de teoría sociológica podemos citar el esquema básico de la propuesta por Talcott Parsons.

1. Las actividades sociales de los hombres se derivan de su conciencia de sí mismos (como sujetos) y de otros, y de las situaciones externas (como objetos)
2. Como sujetos, los hombres actúan para alcanzar sus intenciones, propósitos, ambiciones, fines, objetivos o metas (subjetivos)
3. Utilizan los medios, las técnicas, los procedimientos, los métodos y los instrumentos adecuados.
4. Sus cursos de acción están limitados por condiciones o circunstancias inalterables.
5. Cuando ejercen su voluntad o juicio, eligen, sopesan y evalúan lo que harán, lo que hacen y lo que han hecho.
6. Recurren a patrones, reglas o principios morales para tomar decisiones.
7. Todo estudio de las relaciones sociales requiere que el investigador use técnicas de investigación subjetivas tales como la reconstrucción empática o imaginativa, o la experiencia vicaria.

1.6.2.5.Requisitos adicionales de las teorías

A través de la historia de la sociología podemos observar la aparición de teorías con distintos supuestos básicos. Dentro de la tradición sociológica imperan ideas opuestas que subyacen a las teorías. Así, podemos distinguir los tres siguientes supuestos:

- a) Las leyes que rigen a la sociedad son la suma de las leyes que rigen al individuo y se deducen de éstas.
- b) Las leyes que rigen a la sociedad son algo más que la suma de las leyes que rigen al individuo y están vinculadas a éstas.
- c) Las leyes de la sociedad son independientes de las leyes que rigen al individuo.

Los individuos sólo adelantan o atrasan el cumplimiento de las leyes históricas. En el primer caso, a la sociología se la fundamenta principalmente en la Psicología y en la Biología. En el segundo caso se la fundamenta en la Psicología Social, principalmente, mientras que en el tercer caso se la fundamenta en la Historia.

1.6.2.6.Conceptos Sociológicos

- DIVISIÓN DEL TRABAJO SOCIAL.

Aborda las formas de integración social, definiendo el significado de solidaridad mecánica y de solidaridad orgánica, con las que alude a la integración en las sociedades primitivas y en las modernas, respectivamente.

- EL SUICIDIO.

Para Durkheim existen tres tipos de suicidio:

- El suicidio egoísta.
- El suicidio anómico.
- El suicidio altruista.

Aplicando las anteriores reglas metodológicas, afirma, de manera categórica, que en los tres tipos de suicidio se encuentran causas de carácter social, negando la

posibilidad que el suicidio pueda ser determinado por causas psicológicas, biológicas o geográficas.

1.6.2.7.El Funcionalismo Estructural

Esta teoría, también denominada estructural-funcionalismo, afirma que para acceder al conocimiento de la realidad social, se debe partir de principios teóricos que Parsons denominó sistemas de referencia. Los sujetos sociales construyen sistemas de relaciones interactivas que Parsons clasifica en tres tipos:

El sistema cultural, constituido por los patrones de conducta, símbolos, creencias, etc. Es el objeto de estudio de la antropología social.

El sistema de la personalidad, que se integra a partir de la apropiación individual, o internalización que el sujeto realiza de las normas sociales del grupo en el que interactúa.

El sistema social, considerado a partir de dos estructuras que lo determinan, la división social del trabajo y la estratificación social que, planteados así, integran el objeto de estudio de la sociología.

El funcionalismo estructural concibe a la sociedad como un enorme casillero, con varios niveles (estratos sociales), y considera que los individuos ocupan, cada uno, necesariamente un determinado sitio (status social) dentro de alguna casilla de esa enorme estructura. Sus actuaciones o papeles desempeñados dentro de ese status, se denominan roles del sujeto.

Cuando una sociedad ha sido capaz de establecer patrones conductuales que garantizan su equilibrio y supervivencia, se dice que se trata de una sociedad funcional.

1.6.2.8.La Teoría de la Sociología Comprensiva De Max Weber

Esta teoría fue concebida por el alemán Max Weber (1864-1920) y para poder explicárnosla de una manera más clara, resulta conveniente tener presente el hecho de que Weber consideraba que las ciencias naturales y las ciencias sociales son completamente diferentes. Así pues, concentró sus esfuerzos en crear una teoría sociológica que, apoyándose en los puntos de vista más trascendentales de ambas, superara la supuesta incompatibilidad entre las mencionadas ciencias sociales y ciencias naturales.

La sociología de Max Weber, es también conocida como sociología comprensiva, porque, según el autor, el nivel óptimo de la comprensión de los fenómenos sociales se alcanza, siempre y cuando dicha comprensión sea causalmente adecuada y, al mismo tiempo, adecuada en lo significativo.

Para Weber, la causalidad adecuada consiste simplemente en la probabilidad de que un acontecimiento sea el antecedente de otro, y pueda así establecerse una generalización (en el sentido de que es probable que se presente siempre la misma secuencia).

1.6.3.Teoría Fisiológica

La fisiología es la ciencia biológica que estudia las funciones de los seres orgánicos. Esta forma de estudio reúne los principios de las ciencias exactas, dando sentido a aquellas interacciones de los elementos básicos de un ser vivo con su entorno y explicando el porqué de cada diferente situación en que se puedan encontrar estos elementos.

Para que la fisiología pueda desarrollarse hace falta conocimientos tanto a nivel de partículas como del organismo en su conjunto interrelacionando con el medio. Todas las teorías en fisiología cumplen un mismo objetivo, hacer comprensibles aquellos procesos y funciones del ser vivo y todos sus elementos en todos sus niveles.

En función del tipo de organismo vivo, podemos distinguir tres grandes grupos:

- Fisiología vegetal
- Fisiología animal y dentro de ésta la **fisiología humana**.

1.6.3.1. Teoría de las necesidades humanas de Maslow



Las necesidades fisiológicas son aquellas que uno requiere cubrir para poder sobrevivir y lograr un equilibrio con su cuerpo, y funciones corporales (homeostasis corporal).

Dentro de estas necesidades tenemos el hambre, la sed, el sueño, la actividad, el sexo entre otros. Si uno no llega a cubrir estas primeras necesidades, uno no busca subir el peldaño en la escala de la pirámide a buscar el primer nivel.

Por ejemplo, si uno sólo vive en el día a día, y depende de un sueldo bajo que apenas le permite para cubrir sus necesidades fisiológicas, no usará ese dinero en alquilar una casa en La Molina para vivir con su familia, si después no van a tener con qué comer. Primero asegurará su alimento y el de los suyos antes que otra cosa.

1.6.4. Marco conceptual

Adulto Mayor: Etapa de la vida que desde el punto de vista cronológico comienza a los 60 años (para la Organización Mundial de la Salud) pero que desde la perspectiva biológica comienza en una franja de edades que está entre los 70 años.

Costos: Debe presentarse la estructura de los costos contemplando costos fijos y variables. (JOSÉ ANTONIO FERNÁNDEZ ARENA)

Ejercitación: Acción de ejercitarse o de emplearse en hacer algo.

Estudio técnico: Es una evaluación que demuestre que el negocio puede ponerse en marcha y mantenerse, mostrando evidencias de que se ha planeado cuidadosamente, contemplado los problemas que involucra y mantenerlo en funcionamiento. (Karsten G. Hellebust & Joseph G. Krallinger)

Estudio legal: Se refiere a que el desarrollo del proyecto o sistema no debe infringir alguna norma o ley establecida a nivel local, municipal, estatal o federal. (Karsten G. Hellebust & Joseph G. Krallinger)

Estudio operativo: Se refiere a que debe existir el personal capacitado requerido para llevar a cabo el proyecto y así mismo, deben existir usuarios finales dispuestos a emplear los productos o servicios generados por el proyecto o sistema desarrollado. (Karsten G. Hellebust & Joseph G. Krallinger)

Estudio financiero: Sintetiza numéricamente todos los aspectos desarrollados en el plan de negocios. Se debe elaborar una lista de todos los ingresos y egresos de fondos que se espera que produzca el proyecto y ordenarlos en forma cronológica. El horizonte de planeamiento es el lapso durante el cual el proyecto tendrá vigencia y para el cual se construye el flujo de fondos e indica su comienzo y finalización (David Fred).

El valor actual neto (VAN): Es el valor de la inversión en el momento cero, descontados todos sus ingresos y egresos a una determinada tasa. Indica un monto que representa la ganancia que se podría tomar por adelantado al comenzar un proyecto, considerando la "tasa de corte" establecida (interés del mercado, tasa de rentabilidad de la empresa, tasa elegida por el inversionista, tasa que refleje el costo de oportunidad). (David Fred).

Estudio económico: Debe mostrarse que el proyecto es factible económicamente, lo que significa que la inversión que se está realizando es justificada por la ganancia que se generará. Para ello es necesario trabajar con un esquema que contemple los costos y las ventas. (José Antonio Fernández Arena).

Estudio comercial: Proporciona un mercado de clientes dispuestos a adquirir y utilizar los productos y servicios obtenidos del proyecto desarrollado. Asimismo, indica si existen las líneas de obtención, distribución y comercialización del producto del sistema y de no ser así indica que es posible crear o abrir esas líneas para hacer llegar las mercancías o los servicios a los clientes que así lo desean. (Agustín Reyes Ponce)

Factibilidad: Consiste en definir las posibilidades de éxito del proyecto para lo cual se analizara los diferentes campos en los que se desenvuelve la empresa como son: el comercial, económico, técnico, operativo y legal. (David Fred).

Investigación de mercados: Se define como un enfoque sistémico y objetivo hacia el desarrollo y provisión de información aplicable al proceso de toma de decisiones en la gerencia de mercadeo. Se requiere que el proyecto de investigación este organizado y planeado, debe a la vez ser objetivo e imparcial en la realización de responsabilidades. Este proceso debe realizarse para el lanzamiento de cualquier producto o servicio, inclusive si este ya existirá. (Karsten G. Hellebust & Joseph G. Krallinger).

Planeación: La planeación es una actividad natural y peculiar del hombre como ser racional, que considera necesario prever el futuro y organizar su acción de acuerdo con sus previsiones, por lo que la planeación es tan antigua como el hombre mismo. (Taylor, Bernard).

Proyecto: Un proyecto de investigación es un procedimiento científico destinado a recabar información y formular hipótesis sobre un determinado fenómeno social o científico. Como primer paso, se debe realizar el planteamiento del problema, con la formulación del fenómeno que se investigará.

Rehabilitación: Cualquier ejercicio o instrucción de mejora programada dirigido a personas con una discapacidad física, mental o social.

Recreación: Crear o producir de nuevo algo. Divertir, alegrar o deleitar.

1.7. HIPOTESIS

En el Sur de Quito hay una gran demanda insatisfecha en la prestación de servicios de rehabilitación, recreación y esparcimiento para las personas de la tercera edad por lo que el proyecto es viable.

1.8. ASPECTOS METODOLOGICOS

El presente trabajo se basa en el METODO DEDUCTIVO, mediante un análisis macro respecto a las instituciones que ofrecen servicios similares a los que se plantea en el proyecto y la situación actual de los mismos a través del estudio económico, político, social y cultural que nos permitan determinar las oportunidades de mercado y requerimientos insatisfechos.

En el procesamiento de datos se utilizarán fuentes documentales como Instituciones encargadas de vigilar los derechos de las Personas de la Tercera Edad, así como leyes gubernamentales dedicadas a este segmento de la población, documentos y reportes. Para conocer el mercado objetivo se hará uso de técnicas como las entrevistas a expertos que nos proporcionen información de las necesidades del adulto mayor en nuestro medio, además se realizarán encuestas a nuestros posibles usuarios para conocer sus necesidades y preferencias en el mercado actual. La observación será directa; para precisar la información obtenida en el desarrollo del proyecto de investigación.

CAPITULO II

2. CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS

2.1. INTRODUCCION

En la vida del ser humano se presentan diferentes etapas de su existencia bien definidas durante el desarrollo.

La infancia es la primera, en la cual se da el primer contacto con el mundo y la sociedad en donde las personas recibimos las primeras enseñanzas básicas que nos ayudan a nuestra formación personal.

Durante la adolescencia el individuo se identifica con inquietud y rebeldía, ante las reglas establecidas en su afán de cambiar el mundo a su manera mientras su cuerpo se identifica y madura con su sexualidad.

Durante la juventud, se desarrolla su personalidad al término de esta etapa se alcanzan logros de estabilidad social y personal.

Durante la madurez, que es la siguiente etapa el ser humano, se inicia a vivir con las bases del pasado, una familia y paz precisas.

Durante la tercera edad, así la última etapa del ser humano, el individuo empieza a sufrir los estragos físicos de su edad, comenzando por perder agilidades corporales y gran parte de sus habilidades físicas e intelectuales. Cuando la persona envejece sus sentidos: vista, oído, olfato, gusto, y tacto, tienden a disminuir.

En la etapa adulta las pérdidas se compensan a través de nuevas adquisiciones ya sean materiales o sociales, las cuales en la vejez no es posible compensar.

Estas pérdidas son relacionadas con el proceso fisiológico del envejecimiento, es decir debemos hacer conciencia de ellas durante los cambios que sufre el adulto mayor sano o enfermo.

Entre las pérdidas físicas están:

- La pérdida o disminución en la capacidad del funcionamiento en la capacidad del funcionamiento en general.
- La pérdida o disminución en la movilidad.
- La pérdida o disminución en la capacidad sexual.

Dichas pérdidas o disminuciones en el estado fisiológico del adulto mayor tiene como consideraciones generales:

- La dificultad siempre existe en aislar cambios normales del proceso del envejecimiento.
- La interrelación que existe entre los aspectos físicos y psicológicos del envejecimiento.
- El envejecer, afecta a todos los sistemas de la persona en diferentes puntos que estos varían.
- Las personas no envejecen con un patrón definido, envejecer es un proceso individual, nadie envejece al mismo paso.
- Las necesidades básicas de las personas no cambian de una edad a otra. Con frecuencia los adultos mayores experimentan una reducción de la movilidad y deben depender de otras para desplazarse.

En la etapa adulta las pérdidas se compensan a través de nuevas adquisiciones ya sean materiales o sociales, las cuales en la vejez no es posible compensar.

El adulto mayor no debería tener una problemática social mayor a la de cualquier otro ciudadano, pero la situación actual ha cambiado mucho y en pocos años se ha alcanzado un importante grado de desarrollo industrial, de las instituciones, los grupos sociales, etc. ; todo ello ha incidido en el campo de la educación, en las formas de comportamiento; en definitiva, en la escala de valores culturales y sociales donde el perfil de los adultos mayores y su situación social ha experimentado grandes cambios en las últimas décadas, donde se ha observado con tristeza como este importante segmento de la población ha perdido su estatus y rol social.

La vejez viene acompañada de una serie de pérdidas, tanto endógenas, como exógenas, que dejan cada vez más sólo al adulto mayor; pierden el trabajo, el estatus social, parte de los recursos porque la pensión supone un deterioro progresivo de los

ingresos, las fuerzas disminuyen, la salud se quebranta; en definitiva, esta etapa se caracteriza por los cambios tan importantes que se producen en las capacidades físicas, sociales y emocionales de los mayores.

2.2 FACTORES ENDÓGENOS.

2.2.1 Genéticos

La herencia es el factor fundamental en el proceso de envejecimiento y se puede definir como el conjunto de modificaciones morfológicas y psicológicas que van a producir una disminución en la capacidad de adaptación de las personas, tanto en su aspecto físico como social.

2.3 FACTORES EXÓGENOS.

2.3.1 Causas sociales

En términos generales la persona empieza a ser frágil cuando el pasado tiene un papel prioritario en la vida del sujeto, perdiendo importancia el presente y mirando el futuro con temor. Estas vivencias son distintas en cada individuo y si bien pueden empezar a los 60-65 años, son aspectos que acentúan la percepción subjetiva de cada uno que el declive ha comenzado. Todos los malestares difusos, síntomas nuevos que afectan nuestro equilibrio, son una amenaza que va a influir, en definitiva, en las relaciones interpersonales y sociales.

El ser humano es social por naturaleza, pero es verdad que al ir envejeciendo las personas experimentan una cierta tendencia a desprenderse paulatinamente de los compromisos sociales, a desinteresarse por las relaciones con la gente y a desligarse de asuntos y actividades que venían realizando; esto suele ir acompañado de una disminución de sus capacidades que les induce a la soledad y al aislamiento.

Por otra parte los cambios tan espectaculares que se han producido en la sociedad en los últimos años dejan al adulto mayor en una situación de inferioridad y marginación al no poder integrarse al mundo futuro que los cambios obligan. Estos

factores a grandes rasgos se pueden encuadrar en tecnología avanzada, cambios estructurales en la vida familiar, trabajo de la mujer fuera de casa, las diferencias socio-culturales, el factor económico, la vivienda, etc. que ponen al mayor en una situación difícil y delicada ante los demás, lo que quiere decir que no es un fenómeno natural, voluntariamente aceptado, sino que el entorno social rechaza y devalúa a las personas de la tercera edad.

Por otra parte, la separación de los adultos mayores a comunicarse con los demás, les conduce, no sólo a la auto marginación, sino que puede acelerar el proceso degenerativo de sus capacidades psicofísicas y a una dependencia total.

2.3.2 LA JUBILACIÓN: Motivo de incomunicación

Entre los factores sociales que inciden en la vulnerabilidad del adulto mayor, la jubilación es la que marca el fin del deber principal del hombre; el trabajo que irremediablemente, lleva a la desconexión social.

Antes de llegar a esta etapa de su vida el hombre encuentra en su trabajo, uno de los lazos de unión más frecuentes entre él y un grupo social. Gracias al trabajo cumple papeles de status considerados valiosos: es una persona sana, fuerte y capaz para el desempeño de sus labores.

Forma parte del grupo de población productiva, es importante porque participa en la económica nacional, por el trabajo, obtiene los medios de proporcionar bienestar a su familia.

Pero al llegar a la tercera edad esta pérdida o ruptura del estatus social implica una reorganización de su vida social que no siempre es asumida con naturalidad, sino, por el contrario acarrea una serie de síntomas, tanto físicas como psicosociales, convirtiéndolos en personas más frágiles y vulnerables socialmente. Para el hombre el trabajo no es sólo una forma de ganar dinero, seguridad o prestigio social, sino que también origina una serie de satisfacciones internas y es una forma de participar en la vida social. Sin embargo, esta participación en la vida social se hace cada vez más difícil puesto que, en la sociedad moderna e industrializada, existe

una total preponderancia de los valores económicos y la juventud sobre los demás, relegando así al adulto mayor, por no producir o por rendir menos.

Cuando hay pérdida del trabajo por la jubilación, genera otras pérdidas, como son:

- Pérdida de status.
- Pérdida de amigos
- Pérdida de ingresos económicos.
- Pérdida de roles (amigos, compañeros, rol laboral, etc).
- Pérdida del cónyuge por muerte.
- Pérdida de posesiones.

Los problemas que llevan dichas pérdidas son: soledad, aislamiento, depresión, limitaciones de tipo económico lo cual general genera frustraciones y sensación de malestar.

2.3.2 La cultura

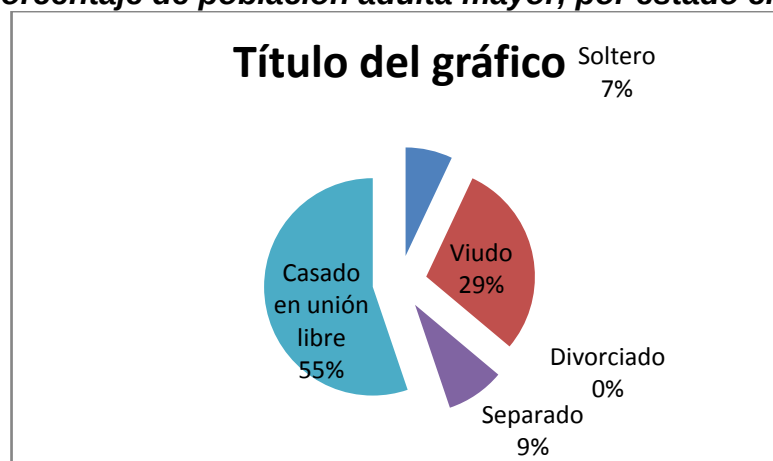
La cultura es el sello específico de la persona, es la referencia, la identidad que nos diferencia a unos de otros, y la educación es un componente esencial de la capacidad de las personas para participar en la sociedad.

La vejez tiene la sabiduría que da la experiencia y la capacidad para descartar lo superfluo y atenerse más sosegadamente a lo esencial. Por eso al analizar este aspecto, se ha de considerar que los niveles educativos alcanzados por la mayoría de los mayores son muy bajos, porque son los herederos de una estructura desigualitaria de la sociedad que les tocó vivir, en la que la enseñanza era privilegio de una minoría. Por otra parte, la cultura objetiva de su entorno, sus raíces, su estilo de vida, sus costumbres, hábitos adquiridos, etc. no se valora, haciendo que la participación de los mayores en la vida cultural y comunitaria sea muy limitada. Una formación cultural deficiente con poca cualificación profesional, les conduce a la incomunicación y, por otra parte, la falta de estímulos exteriores, adecuados a su demanda es otro factor que les condiciona su participación social.

2.3.3 El estado civil

Este indicador es muy interesante porque las estadísticas muestran una mayor sobrevivencia² de los casados o en unión libre sobre los solteros, divorciados y viudos.

Gráfico Nro.1
Porcentaje de población adulta mayor, por estado civil.



FUENTE: INEC ECV 5ta Ronda
ELABORADO POR: La Autora

El gráfico muestra los porcentajes más altos en la categoría de casados o en unión libre con 55,2% (51,8% casados y 3,4% unión libre), es decir:

6 de cada diez adultos mayores son casados o en unión libre y la otra categoría “viudo”, es decir 3 de cada diez adultos mayores son viudos.

2.3.4 La vivienda

Para las personas de la tercera edad que sufren algún tipo de discapacidad es fundamental adecuar el alojamiento a sus necesidades básicas, instalar ayudas técnicas que faciliten la vida diaria, contar con equipos domésticos bien diseñados, etc. para poder reducir las dificultades y riesgos, continuar viviendo en su casa y que la vida en su domicilio se desarrolle satisfactoriamente.

² INEC, Estado Epidemiológico del Adulto Mayor

Las comodidades de la vivienda deberían estar en función del nivel de ingresos y éstos, en la mayoría de los casos, se puede decir que se encuentran en la línea de ingresos mínimos, lo que hace que las ayudas técnicas y equipamiento adecuado queden para los grupos de más alto nivel.

El retroceso en general, y el deterioro de los sentidos, en particular, que se va produciendo en los mayores entrañan un peligro en la realización de las actividades de la vida diaria: control de los electrodomésticos, electricidad, gas, etc,... convirtiéndose en sujetos de alto riesgo.

La alternativa que tienen las personas de la tercera edad o sus familiares para rebajar estas carencias es el ingreso en un centro residencial, donde pueden cubrir su déficit de vivienda, contar con servicios adecuados, a pesar de que, muchas veces tengan que aislarse de su entorno y de una realidad social largamente compartida, lo cual no siempre es beneficioso porque estos sitios los pueden llenar de completa soledad y depresión.

2.3.5 La familia.

El tamaño del núcleo familiar, la incorporación de la mujer al mundo laboral, el descenso de la natalidad, la dimensión de las viviendas, las grandes urbes, los pequeños núcleos rurales, con población especialmente envejecida, etc., son factores que alteran de forma irreversible las redes tradicionales de atención y apoyo familiar, y en particular, el papel cuidador de las personas mayores discapacitadas asumido por una gran parte de las mujeres.

Los hijos y los nietos tienen una vida que les pertenece y existe un vacío generacional, una separación en la escala de valores. Los jóvenes tienden a convertir sus deseos en acción, tienen altas aspiraciones no renuncian a nada que sea transitorio o cambiante, son rápidos e irreflexivos, mientras que los adultos mayores son más conservadores, lentos y a veces inflexibles, quedándose anclados en sus propias convicciones e ideas.

Todos los acontecimientos históricos son importantes a la hora de valorar el vacío generacional, porque tienen más influencia que la diferencia de edad.

En concreto, la contraparte de la juventud es la vejez y ésta se compagina mal con un mundo donde priman los valores vitales de la juventud. Es decir, los mayores están hoy mucho más distanciados temporalmente de las otras edades, porque el tiempo transcurre mucho más deprisa que nunca, ya que las experiencias que definen el tiempo de cada generación son más dispares, como lo son también los mundos de unos y de otros.

2.3.6 La soledad

La soledad es un problema fundamental en relación con el envejecimiento, la invalidez, la pérdida del cónyuge o seres queridos a veces rompe uno de los vínculos afectivos más fuertes, las actitudes cerradas, posiciones personales rígidas, dogmáticas, etc., son factores que impiden la comunicación, generan mal estar y desafección.

El sentimiento de soledad hay que diferenciarlo porque puede ser real o compartido. En los mayores que viven acompañados la soledad se produce no tanto por la falta de buena disposición de las personas, como por razón de las nuevas formas de vida que se ha ido imponiendo a todos, como el trabajo, los estudios han dado como resultado el empobrecimiento progresivo de los refuerzos afectivos de los hijos y los nietos que son de los que más se necesitan en esta etapa, ya exigen y se merecen el mismo cuidado y cariño que un niño pequeño.

La soledad real se da en aquellos mayores que no tienen con quien compartir sus temores, sus vivencias, sus perspectivas. Por otra parte, los adultos mayores que viven solos, además de su falta de compañía, son cada día más vulnerables en aspectos como seguridad ciudadana en viviendas, centros de apoyo, barrios centrales de población envejecida, pequeños núcleos rurales de donde se han retirado las fuerzas de seguridad y donde la presencia de la delincuencia es frecuente.

2.3.7 Medio ambiente

El diseño ambiental adquiere una gran importancia en el tratamiento de los adultos mayores y las características físicas del entorno en el que viven influyen de forma decisiva en su quehacer diario, su autonomía y, en definitiva, su satisfacción.

Pero la influencia del medio ambiente en el entorno de los mayores es diferente en la ciudad que en las zonas rurales y entre los que siempre han vivido en las grandes urbes o en aquellos que han sido trasplantados de zonas rurales o los que viven en núcleos pequeños.

Los elementos negativos comunes que se estima alteran el equilibrio afectivo de los mayores, se podrían definir como: las grandes vías de comunicación, la contaminación, las barreras arquitectónicas que impiden el acceso a los jardines, centros culturales, aceras, medios de transporte, grandes superficies comerciales, etc. Por otra parte las aglomeraciones que dan sensación de turbulencia y también de anonimato, impersonalidad, en definitiva incomunicación y entorno más agresivo.

En cuanto a los medianos grupos de población y sobre todo las zonas rurales, los problemas reseñados no les afecta tanto, porque su entorno es más humano, equilibrado y se comunican más, pero también les acechan otros peligros en el domicilio, dificultades en el acceso a los servicios médicos, comerciales y municipales, y la emigración de sus familiares a los núcleos urbanos que influyen en su soledad.

2.3.8 Deficiencias sensoriales más frecuentes en el adulto mayor.

Dos cambios relacionados con la edad que ocurren en la mayoría de los ancianos contribuyen en gran medida a tornar difícil la comunicación con ellos: los cambios en la visión y los cambios en la audición. Si una persona no puede ver muy bien o no puede oír muy bien, la mayoría de las señales sensoriales que transmiten interés (una mirada de alerta en sus ojos, el contacto visual, el cuerpo en atención), el respeto, el afecto, calidez, la preocupación, la confianza, etc., nunca se perciben.

Las dificultades con la comunicación también significan dificultades para establecer relaciones terapéuticas, dado que las últimas dependen mucho de la primera. El profesional debe trabajar para comunicar claramente y debe de utilizar de alguna forma otros canales sensoriales para transmitir significados terapéuticos.

2.4 ANALISIS DE LAS CONDICIONES SOCIO ECONOMICAS DE LOS POSIBLES USUARIOS.

La seguridad económica es un punto clave en la integración social de los adultos mayores. Los ingresos y los distintos niveles de vida dan origen a cuestiones controvertidas y difíciles que inciden en el impacto de las políticas socioeconómicas en este segmento de la población.

La escasez de recursos es la causa de los sufrimientos más numerosos de nuestros adultos mayores: su comida, vestido, alojamiento, hasta su salud, dependen, casi en la totalidad, de los ingresos. El sentimiento de impotencia y frustración, la dependencia que los rodean, son factores que inducen al aislamiento e invalidez.

Es cierto que los cambios experimentados últimamente en la economía de las personas mayores han sido favorables, lo que hace que, en general, ser mayor ya no equivale a ser pobre. Esta situación ha incidido en los hábitos de consumo y en su capacidad de ahorro, hasta se ha creado un mercado dirigido a este sector concreto.

Existen dos grupos de jubilados y desigualdades económicas:

- 1. Generacionales:** La edad. No son iguales los ingresos entre personas que acaban de jubilarse que los que forman parte de grupos de edad avanzada.
- 2. El sexo.** Hombres, mujeres. Las mujeres de edad muy avanzada, por diversas circunstancias de jubilación, viudez; en consecuencia, por serias deficiencias en el sistema de pensiones, son más pobres que los demás grupos sociales, y socialmente más marginadas.

Es preciso aclarar que si la situación económica no es el centro de todos los problemas de nuestros adultos mayores, sí está considerada por ellos como el aspecto social más importante y es curioso, porque en los casos en que la situación económica no es precaria, el anciano no utiliza el dinero para cubrir las necesidades básicas y mejorar su calidad de vida, sino que lo guarda por el sentido que tienen del ahorro y previsión futura.

Según la encuesta Condiciones de Vida se encontraron hasta dos tipos de seguros, es decir la población adulta mayor está afiliada y/o está cubierta al menos a un tipo de seguro con el 59,2% (Seguro privado e IESS con el 4,4%, solo seguro privado con el 3,7%, IESS y seguro ISSFA con el 1,5%, solo IESS con el 40,9% y solo seguro ISSFA con el 8,6%)³.

Además el mayor asegurador constituye el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, los adultos mayores que están afiliados y/o cubiertos solo a este tipo de seguros son el 40,9%.

Cuadro Nro.1

Porcentaje de Adultos Mayores, por sexo, según población afiliada o cubierta por algún tipo de seguro.

TIPO DE SEGURO	SEXO		TOTAL
	HOMBRE	MUJER	
Seguro de Salud privado e IESS, seguro general	4,1%	4,7%	4,4%
Seguro de Salud privado	1,4%	5,6%	3,7%
IESS, seguro general y seguro ISSFA o ISSPOL		2,7%	1,5%
IESS, seguro general	53,0%	31,0%	40,9%
Seguro ISSFA o ISSPOL	10,9%	6,8%	8,6%
Ninguno	30,6%	49,2%	40,8%
TOTAL	16,516	17,194	33,713

FUENTE: INEC, ECV 5ta. Ronda

ELABORADO POR: LA AUTORA

Cuatro de cada diez adultos mayores de la ciudad de Quito no están afiliados o cubiertos por un seguro.

³ <http://www.cedatos.com.ec/>

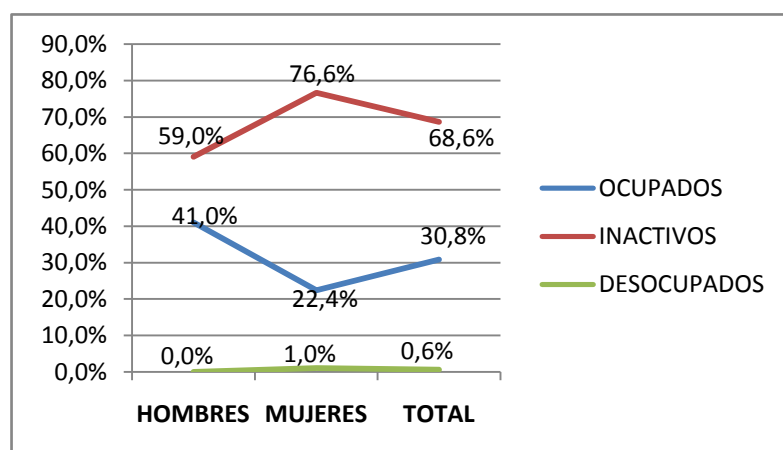
2.4.1 Condiciones laborales

Tasa de participación económica (TPE)

En el siguiente gráfico se presenta la tasa de participación económica del adulto mayor en el Sur de la ciudad de Quito, cuyo porcentaje de ocupados es de 30,8% (10,384). Además en el grupo adulto mayor hombre se mantienen ocupados el 41,0% y adulta mayor mujer el 22,4%

Gráfico Nro.2

Porcentaje de adultos mayores, por sexo, según tasa de participación económica

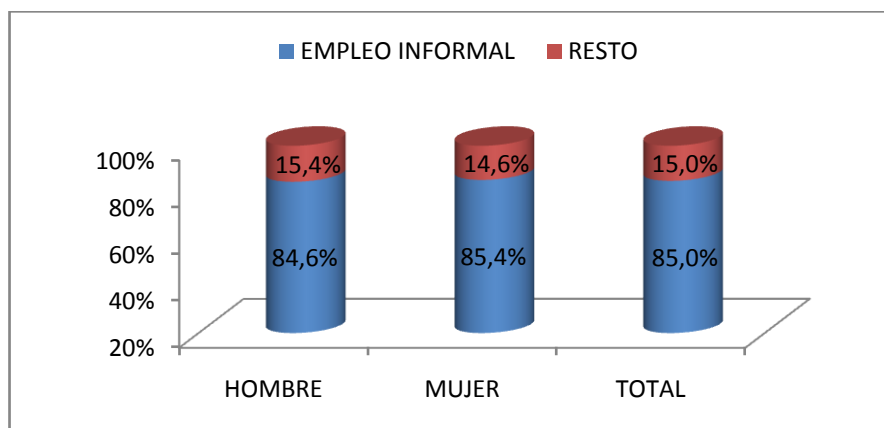


FUENTE: INEC, ECV 5ta. Ronda
ELABORADO POR: LA AUTORA

2.4.2 Adultos mayores ocupados en empleo informal

La tasa del desempleo informal es del 85,0% con respecto al total de adultos mayores ocupados en el Sur de la Ciudad de Quito (27,904 adultos). Además esta tasa en los 6,607 adultos mayores hombres ocupados es del 85,4% y en las 3,851 adultas mayores ocupadas es del 84,6%, siendo estas tasas aproximadamente iguales para el hombre y para la mujer.

Gráfico Nro.3
Porcentaje de Adultos Mayores, por sexo, según tasa de empleo informal.



FUENTE: INEC, ECV
ELABORADO POR: LA AUTORA

Del total de adultos mayores ocupados en el Sur de la ciudad de Quito, nueve de cada diez se encuentran desempeñando labores de empleo informal.

2.4.3 Adultos mayores ocupados en empleos asalariados.

Según el gráfico 3 del total adultos mayores ocupados en el Sur de la Ciudad de Quito “10,384 adultos (30,8%)” y el cuadro 4, se tiene una tasa de empleo asalariado para el adulto mayor total de 27,9%. Para el adulto mayor hombre 29,7% y para la adulta mayor mujer 25,3%. Esta información nos ayuda a tener un panorama claro de la situación actual de este importante segmento de la población ecuatoriana.

Cuadro Nro.2
Porcentaje de Adultos Mayores, por sexo, según tasa de empleo informal.

ASALARIADO	SEXO		TOTAL
	HOMBRES	MUJERES	
Ocupado asalariado	29,7%	25,3%	27,9%
Resto	70,3%	74,7%	72,1%
Total ocupados	6,607	3,851	10,384

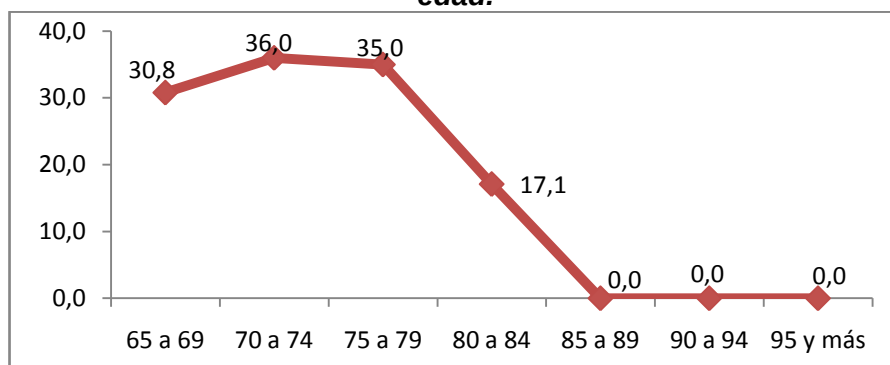
FUENTE: INEC, ECV
ELABORADO POR: LA AUTORA

Del total de adultos mayores ocupados, tres de cada diez tiene empleo asalariado.

2.4.4 Duración de la jornada laboral

El promedio de la duración de la jornada laboral del adulto mayor hombre es de 32,3 horas, en la mujer es de 30,9 horas y para el total adulto mayor es de 31,7 horas.

Gráfico Nro.4
Promedio de duración de la jornada laboral del adulto mayor; por grupo de edad.



FUENTE: INEC, ECV 5ta Ronda
ELABORADO POR: LA AUTORA

2.4.5 Pobreza

Para determinar el número de pobres en la población adulto mayor se utilizó la pobreza por el método de consumo⁴ y los datos obtenidos en la siguiente tabla demuestran que para toda la población adulta mayor existe indigencia con en 1,7%, pobres no indigentes con el 3,3% y no pobres con el 95,0%.

Es necesario indicar que pobreza está conformada por **“Indigencia”+ “Pobres no Indigentes”**. Además los adultos mayores hombres son más pobres con el 6,7% (indigencia con el 1,9% y pobres no indigentes con el 4,8%) que las adultas mayores mujeres con el 3,6% (indigencia con el 1,6% y pobres no indigentes con el 2,0%) en el sur de la ciudad de Quito.

⁴ Método de Consumo: Determina la capacidad de adquisición o capacidad económica. ENCARTA

Cuadro Nro.3
Porcentaje de la población del adulto mayor, por sexo, según situación de pobreza.

SITUACION DE POBREZA	SEXO		TOTAL
	HOMBRE	MUJER	
Indigencia	1,9%	1,6%	1,7%
Pobres no indigentes	4,8%	2,0%	3,3%
No Pobres	93,3%	96,5%	95,0%
Total	16,519	17,194	33,713

FUENTE: INEC, ECV

ELABORADO POR: LA AUTORA

Cinco de cada cien adultos mayores de la ciudad de Quito viven en pobreza, existiendo un porcentaje mayor en el grupo de los adultos mayores hombres.

2.5 PROSPECTIVA DE LAS CONDICIONES DE SALUD DE LAS PERSONAS DE LA TERCERA EDAD EN EL SECTOR.

En 1946 la Organización Mundial de la Salud (OMS) definió a la **salud en general** como “un estado completo de bienestar físico mental y social y no solamente ausencia de enfermedad o dolencia”.

El Estado de Salud se puede ver afectado en cualquier momento y etapa del ser humano (desde la gestación hasta la ancianidad), por diferentes factores como los bajos ingresos económicos, bajo o ningún nivel de educación formal pautas y estilos de vida no recomendables, factores ambientales (contaminación), el desempleo, el abandono de la familia, malos hábitos nutricionales (la buena salud esta correlacionada con la buena nutrición) y llevar desde edades tempranas un estilo de vida sano y educado, este último sobretudo está amparado por el factor socioeconómico, factores que intervienen directamente en la salud y por ende definen una edad mayor saludable.

La OMS (1982) **definen la salud del adulto mayor** por su capacidad para funcionar y no por las limitaciones, discapacidad o enfermedad presente, en tanto que el estado de salud es definido entre las personas de la tercera no en términos de déficit sino de mantenimiento de la capacidad funcional.

En América Latina se está dando el proceso de envejecimiento de su población lo cual implica procedimientos ineludibles en políticas de salud para este grupo etario, programas de servicios sociales y servicios médicos que atiendan las condiciones crónicas que acompañan a la longevidad. El proceso de envejecimiento no solo afecta al adulto mayor sino también a la población joven a través de los sistemas de seguridad social, mercados laborales, transferencias inter-generacionales, distribución de ingresos, etc., ya que el gobierno al volcar mayores esfuerzos económicos en la mantención del grupo etario en mención, resta mayor posibilidad de atención a la población joven del país.

Para el desarrollo del presente proyecto es importante conocer los cambios de salud, el cambio emocional, los requerimientos y necesidades de que tienen la población adulto mayor del sur de la ciudad de Quito, por lo que es necesario analizar los siguientes aspectos:

2.5.1 Estado Fisiológico del Adulto Mayor

La inmovilidad es un síndrome que deteriora de manera significativa la calidad de vida de los adultos mayores. Obedece a diversas causas, que deben ser siempre estudiadas a fin de hallar factores corregibles.

Las estadísticas muestran que hasta un 20% de los adultos mayores de países en vías de desarrollo tienen importantes dificultades en su desplazamiento y la mitad de ellos se encuentran en estado de postración. En Ecuador cerca de un 7% de los adultos mayores se encuentran postrados. Las principales causas de inmovilidad en el adulto mayor son la falta de fuerza o debilidad, la rigidez, el dolor, alteraciones del equilibrio y problemas psicológicos). Además, con el paso de los años se producen una serie de cambios fisiológicos que contribuyen a disminuir la movilidad.

Muchas veces por desconocimiento de la fisiología del adulto mayor, este es sometido a tratamientos innecesarios. El envejecimiento presenta en los individuos alteraciones naturales que es necesario conocer, para diferenciarlas de aquellas que se producen en forma patológica. Algunas características son el aumento de peso, una actitud postural en que sobresale la flexión, acercándose la cabeza al pecho; se

inmoviliza la columna lumbar; los miembros pierden movilidad a nivel de codos, hombros, rodillas. La marcha se hace más lenta e insegura, y los pasos más cortos y titubeantes. Disminuye la visión y la audición; lo mismo sucede con el tacto, el gusto y el olfato. Esto se debe, específicamente a la degeneración de las terminaciones nerviosas.

Cuadro Nro.4

Tabla de enfermedades fisiológicas y condiciones que contribuyen a la inmovilidad del adulto mayor.

MUSCULOESQUELÉTICAS
Fracturas extremidades inferiores
Artritis inflamatorias
Enfermedad muscular primaria o debilidad muscular
Trastornos dolorosos de los pies
NEUROLÓGICAS
Enfermedad de Parkinson
Deficiencia de vitamina B 12
Estenosis espinal
Demencia
PULMONARES
Enfermedad pulmonar obstructiva crónica
Enfermedades pulmonares restrictivas
OTRAS
Ceguera
Enfermedad sistémica grave
Diabetes
FACTORES PSICOLÓGICOS
Depresión, desesperanza
Desamparo Temor a las lesiones
Falta de motivación
Ganancias secundarias por la discapacidad
ENTORNO
Inmovilidad forzada
Obstáculos físicos (escaleras, luz insuficiente, piso resbaladizo, etc.)
Falta de apoyo social
Efectos colaterales de las drogas

FUENTE: INEC, Estadística de Salud, Camas y Egresos Hospitalarios, 2007

ELABORADO POR: LA AUTORA

Con la tabla de enfermedades fisiológicas que asechan a la población adulta mayor podemos tener un conocimiento claro de los puntos que se necesitan tratar y sobre

todo, tomarlos en cuenta como opciones para la presentación de los diferentes servicios que se plantearan en el transcurso del proyecto.

2.5.2 Principales cambios de salud en el Adulto Mayor

Las enfermedades que se presentan a continuación nos ayudarán a conocer los cambios que sufrimos las personas en el transcurso de nuestra vida, en especial el de la población adulta mayor, con el fin de entender su calidad de vida actual.

1. Aparato Cardio-vascular.

El corazón del adulto mayor sufre varios cambios importantes; se hace menos económico, necesita trabajar más para transportar la misma cantidad de sangre; se hace fibroso, hay mayor rigidez en las válvulas cardiacas; se presentan modificaciones en la circulación coronaria después de los 60 años; la fuerza y la cantidad de latidos cardiacos disminuye; el consumo de O₂ disminuye.

2. Aparato Respiratorio.

En general, se puede decir que los pulmones disminuyen y pierden elasticidad. También, disminuye la elasticidad de la caja torácica, produciendo con ello una disminución de la ventilación pulmonar.

Mientras en el sujeto joven la capacidad vital media es de 4.500 c.c., en el viejo puede descender a una media de sólo 2.000 c.c.

En síntesis, el deterioro del aparato respiratorio es progresivo e irreversible en los adultos mayores, y sus características son:

- carraspeo constante
- voz quebrada
- pérdida de la elasticidad torácica
- disminución progresiva de la elasticidad de la membrana pulmonar

3. Alteraciones del Aparato neuro Psicomotor.

- ENVEJECIMIENTO DEL SISTEMA NERVIOSO: La razón fundamental de este deterioro es la pérdida de 100.000 neuronas diarias, lo que conlleva un enlentecimiento de todas las funciones motoras, sensitivas y sensoriales.
- DISMINUCIÓN DE LAS FACULTADES INTELECTUALES: En este aspecto dos son las características:
 - Se disminuye la comprensión, la capacidad de juicio, el vocabulario y los conocimientos generales, y
 - Se alteran la atención, la concentración, la memoria, la rapidez de reacción y de asimilación.

En general, el deterioro neuro-psicomotor se traduce en:

- Alteración de los reflejos a nivel de los huesos y de los tendones.
- trastorno del equilibrio en posición bípeda.
- trastorno en el esquema corporal.
- trastorno en la ejecución de ejercicios.
- trastorno en el conocimiento del mundo exterior.

4. Sensorialidad.

Alteraciones de la vista: implica una pérdida y modificaciones de la visión de cerca, debido a la disminución de la elasticidad del cristalino. Reducción del campo visual.

Alteraciones de la audición: lo que influye tanto en el campo motor como en el ámbito social. Una persona con disminución auditiva, es una persona ansiosa, insegura, que pierde el equilibrio y que por lo tanto tiene problemas para desplazarse. Igualmente los defectos de audición no le permiten llevar una conversación fluida lo que conlleva un aislamiento ya sea por voluntad propia o por reacción de las demás personas.

Alteraciones del gusto y el olfato: Quizás uno de los mayores problemas para el adulto mayor es la pérdida del gusto lo que le hace perder interés por ciertos alimentos, y caer en crisis alimenticias y nutricionales.

5. Alteraciones musculares.

Las alteraciones musculares producto del envejecimiento, son de tres tipos:

- disminución de la masa muscular
- pérdida de la fuerza
- parálisis de la masa muscular

6. Alteraciones articulares y óseas.

Estas pierden movilidad y elasticidad, haciéndose proclives a las lesiones como consecuencia de la artrosis. La artrosis es la responsable de provocar la desaparición progresiva del cartílago que limita el juego de la articulación, con la consecuente atrofia muscular, debido al dolor; rigidez de ligamentos y tendones conexos.

En las alteraciones óseas, la más característica es la osteoporosis, que es el paso del hueso desde un estado consistente a otro esponjoso, con las consecuentes deformaciones.

Son pocas las personas adultas que se preocupan de cuidar sus huesos. Las mujeres no toman conciencia de los problemas hasta cuando les llega la menopausia o hasta que comienzan a sufrirlos, que puede ser aún antes de este momento fisiológico. O tal vez lo analizan cuando sufren una fractura. El calcio es el elemento fundamental para mantener en forma los huesos, el mayor depósito de este mineral se produce entre los 6 y los 18 años. Pero generalmente esto es percibido sólo cuando ya adultos se produce alguna fractura en la cadera o en las vértebras, y se diagnostica al paciente una osteoporosis.

Esta enfermedad se presenta como una reducción de la masa ósea de los huesos que se debilitan al punto de quebrarse fácilmente, si bien cualquier hueso puede ser afectado, habitualmente son más susceptibles la cadera y la columna.

7. Alteraciones por Caídas.

Las caídas son un verdadero problema entre la población anciana, debido a su alta frecuencia y sus consecuencias físicas, psicológicas y sociales.

Este gran síndrome geriátrico es causa importante de mortalidad, inmovilidad e institucionalización prematura, además de ser un importante marcador de fragilidad en la edad avanzada, así como un factor de riesgo de deterioro y mal pronóstico. Una caída tiene múltiples factores precipitantes y predispone a muchos factores de riesgo. Puede constituirse un primer indicador de un problema agudo (infección, hipotensión postural) formar parte de una patología crónica (Parkinsonismo, demencia,) o simplemente ser un marcador de la progresión “normal” de los cambios relacionados con la edad en la visión, deambulación y fuerza.

Las caídas son extremadamente comunes en las personas de la tercera edad. Cada año una de tres personas de 65 años o más que viven en la comunidad sufren una caída; esta tasa se incrementa conforme avanza la edad y es más alta en las personas que viven en asilos. Este síndrome causa considerable mortalidad y morbilidad. El 75% de muertes en este grupo etario son causadas por una caída. La tasa de mortalidad se incrementa dramáticamente conforme avanza la edad, especialmente en poblaciones de más de 70 años. Se estima que el 1% de personas que han sufrido una caída y que desarrollaron fractura de cadera presentaron una tasa de mortalidad del 20-30% dentro del primer año de su fractura. Los factores predisponentes al daño causado por una caída se deben a la alta frecuencia de enfermedades (por ejemplo osteoporosis) y los cambios relacionados con la edad (disminución de los reflejos protectores), que hacen que una caída relativamente leve sea muy peligrosa. Aunque muchas caídas no causan daños serios, cerca de un 5-10% de adultos mayores que se caen cada año presentan daños serios, como fracturas (húmero, muñeca, pelvis y cadera), trauma craneoencefálico o laceraciones serias. También se relacionan con una considerable morbilidad a largo plazo.⁵

8. Pérdidas psicológicas

Estas pérdidas se sufren a consecuencia de efectos sumativos que sobre la persona genera todas las pérdidas ya mencionadas, entre ellas tenemos:

- Pérdida o disminución de autoestima.
- Pérdida o cambio en el continuo Independencia-Interdependencia-dependencia.

⁵ OMS, Organización Mundial de la Salud.

- Pérdida o disminución en la sensación de bienestar con uno mismo.
- Pérdida en el manejo decisiones o control sobre su vida.
- Pérdida o disminución en la capacidad mental.

Entre los problemas que comúnmente generan muchas pérdidas tenemos: depresión, comportamiento autodestructivo, cuadros hipocondriacos, síndromes orgánicos cerebrales, insomnio, ansiedad, etc.

2.6 DISEÑO DE LA TIPOLOGIA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

Después de haber analizado los cambios fisiológicos del adulto mayor, podemos plantear las posibles alternativas para tratar las enfermedades fisiológicas y emocionales que asechan a este grande e importante segmento de la población.

La práctica de actividad física regular es una de las prioridades en salud pública como forma de prevención de enfermedades crónico-degenerativas especialmente en la Tercera Edad.

Una de las principales preocupaciones de los científicos es con el envejecimiento de nuestras poblaciones. Sabemos que tanto en los países desarrollados como en los que están en vía de desarrollo existe una tendencia a aumentar la expectativa de vida al nacer y a que tengamos cada vez más personas mayores de 60 años de edad. Uno de los factores determinantes de los efectos letales del envejecimiento es la disminución del nivel de actividad física. A medida que envejecemos nos volvemos más sedentarios y este menor nivel de actividad hace que perdamos capacidades y habilidades físicas. Sabemos también que el envejecimiento está acompañado por una serie de alteraciones en todos los sistemas del organismo que afectan de forma importante la aptitud física.

2.6.1 ACTIVIDAD FÍSICA PARA EL ADULTO MAYOR

La promoción de actividad física en los adultos mayores es indispensable para disminuir los efectos del envejecimiento y preservar la capacidad funcional del anciano. Existen varios tipos de actividades que pueden y deben ser promovidos en esta edad. Algunos de ellos son:

a. Actividades Aeróbicas: Es recomendada la realización de actividades de bajo impacto como la caminata, el ciclismo o pedalear en la bicicleta, la natación, la gimnasia, subir escaleras, bailar, yoga, thai-chi y gimnasia aeróbica de bajo impacto. Estas actividades son preferibles a las llamadas de alto impacto, como trotar, correr, o practicar deportes con saltos, como el volibol o y gimnasia aeróbica de alta impacto, que tienen grande prevalencia de lesiones en esta época de la vida.

b. Entrenamiento de la Fuerza Muscular: Un aspecto fundamental del programa de ejercicio es el fortalecimiento de la musculatura buscando aumentar la masa muscular y la fuerza muscular; evitando así una de las principales causas de incapacidad y de caídas.

Además la masa muscular es el principal estímulo para aumentar la densidad ósea.

c- Gimnasia Leve: Las principales ventajas de este tipo de actividad en relación a los ejercicios realizados fuera del agua son:

- disminución de las fuerzas gravitacionales
- disminución del stress mecánico del sistema músculo-esquelético
- facilidad para la termorregulación
- efecto natri urético y diurético

Por estas razones los principales usos de la gimnasia son para:

- Limitación de la morbilidad articular
- Dificultad en sustentar el peso corporal
- Rehabilitación de lesiones
- Dolor lumbar
- Osteoporosis

Las variables que deben ser priorizadas para prescribir actividad física en la tercera edad para mantener la independencia funcional del individuo son en orden de importancia:

- 1- Fuerza muscular
- 2- Equilibrio
- 3- Potencia Aeróbica
- 4- Movimientos corporales totales
- 5- Mudanzas do estilo de vida.

Una actividad recientemente promovida entre los ancianos es la práctica de Tai Chi que tiene efectos benéficos mejorando la fuerza muscular, flexibilidad, equilibrio, velocidad de andar. Pero de la misma forma en que es importante trabajar la fuerza y el condicionamiento cardiovascular del adulto mayor, es fundamental estimular la adopción de un estilo de vida activo. Son estas las tendencias internacionales y la propuesta de la OMS para promover un Envejecimiento Activo.

2.6.2Efectos Benéficos de la actividad física en la Tercera Edad⁶

Los principales efectos del ejercicio y la actividad física en la tercera edad pueden ser:

- a. **Efectos neuromusculares:** control del peso corporal, disminución de la grasa corporal, aumento de la masa muscular, aumento de la fuerza muscular, aumento de la densidad ósea, aumento de la flexibilidad.
- b. **Efectos metabólicos:** disminución de la frecuencia cardíaca en reposo y en el trabajo sub máximo, aumento de la potencia aeróbica, aumento de la ventilación pulmonar, disminución de la presión arterial, mejora de la sensibilidad a la insulina.

⁶ Instituto Gerontológico

- c. **Efectos psicológicos:** mejora del auto-concepto, mejora de la auto-estima, mejora de la imagen corporal, disminución del stress, ansiedad, tensión muscular e insomnio, disminución del consumo de medicamentos y mejora de las funciones cognitivas y socialización.

Los principales beneficios del entrenamiento de la fuerza muscular en la tercera edad son:

- Mejora de la velocidad de andar
- Mejora del equilibrio
- Aumento del nivel de actividad física espontanea
- Mejora de la auto-eficacia
- Contribución en la manutención y/o aumento de la densidad ósea
- Ayuda en el control de Diabetes, Artritis, enfermedades cardiovasculares
- Mejora de la ingestión dietética
- Disminución de la depresión
- Sensación de bienestar
- Estimulo de la actividad mental.

El ejercicio y la actividad física también contribuyen en la prevención de las caídas por diferentes mecanismos:

- Fortalece los músculos de las piernas y columna
- Mejora los reflejos
- Mejora la sinergia motora de las reacciones posturales
- Mejora la velocidad de andar
- Incrementa la flexibilidad
- Mantiene el peso corporal
- Mejora la morbilidad articular
- Disminuye el riesgo de enfermedades cardiovasculares.

2.6.2.1 Osteoporosis y Actividad Física

Los programas de actividad física demuestran que el ejercicio tiene efecto benéfico en el sistema esquelético de mujeres con osteoporosis. En relación a las mujeres

inactivas, que disminuyen la densidad ósea en el mismo período de tiempo. La actividad física, la duración y la intensidad, contribuye para aumentar el pico de masa ósea, mantener la masa ósea. La prescripción del ejercicio en estos casos depende de si el objetivo es la prevención, el tratamiento o la rehabilitación.

Para la prevención de la osteoporosis están indicadas las actividades que soportan peso como caminar, correr o trotar. Ya para el paciente con alto grado de osteoporosis o con fracturas, están contraindicadas las actividades que soportan peso. En estos casos son recomendadas actividades como la natación y pedalear en la bicicleta estacionaria. En todos los casos son fundamentales ejercicios para fortalecer la musculatura, principalmente la abdominal y lumbar y evitar siempre ejercicios que requieran flexión de la columna vertebral o torsión del tronco. Por esta razón no están indicados la práctica de tenis, golf o jugar bolos.

2.6.3 Estrategias contra el sedentarismo del Adulto Mayor

El sedentarismo es considerado actualmente el factor de riesgo de muerte más prevalente en todo el mundo (50-70%). Las evidencias científicas más recientes muestran que sesiones cortas de treinta minutos por día, la mayor parte de los días de la semana, de forma continua o acumulada de 10 a 15 minutos en intensidad moderada, resulta beneficioso para la salud. Para esto los científicos sugieren que las personas adopten un estilo de vida activo o sea que incluyan actividades físicas en su día-a-día en la casa, en el trabajo o en el tiempo libre. Estas nuevas recomendaciones son confirmadas por la OMS, Consejo Internacional de Ciencias del Deporte y Educación Física (ICSSPE), Centro de Control y Prevención de Enfermedades (CDC), Federación Internacional de Medicina Deportiva (FIMS)

Entre más activo el individuo mas años de vida tendrá, independientemente de la edad de inicio de la actividad. En promedio ganamos 2,15 años de vida por los beneficios de la actividad física.

Pero tal vez lo más importante no son cuantos años mas podemos vivir, sino como podemos vivir esa etapa de nuestras vidas con una mejor calidad de vida.

2.6.4 Validación de opciones de prestación.

Con el análisis de los tipos de asistencias necesarios para nuestros adultos mayores presentados anteriormente, se puede ya tener una idea clara de los servicios que se ofrecerá a un segmento de la población tan importante y al mismo tiempo tan olvidado por el país, por el gobierno, por las instituciones y programas encargados, por la propia familia y lo más grave por ellos mismos.

En la siguiente tabla se resume los servicios que se plantean en el proyecto:

Cuadro Nro.4

Tabla de los servicios que ofertara el Centro de Apoyo para el Adulto Mayor.

SERVICIOS	PROBLEMAS	ACTIVIDADES
REHABILITACIÓN	Osteoporosis	Actividades con el Fisioterapeuta
	Reumatismo	
	Artritis	
	Caídas	
	Golpes	
	Lesiones	
ACTIVIDAD FÍSICA (Entretenimiento)	Parkinson	Yoga
	Sedentarismo	Bailoterapia
	Problemas Emocionales	Yoga y Tai Chi
	Problemas Psicológicos	Tai Chi
MANUALIDADES (Esparcimiento)	Soledad	Elaboración de Tarjetas
	Motricidad	Elaboración de Recuerdos
	Estrés	Adornos
	Desocupación	Centros de mesa

ELABORADO POR: LA AUTORA

Para mejor comprensión de los servicios a desarrollarse es necesario detallar en qué consiste cada actividad y a qué problema psicológico, fisiológico o emocional pueden responder.

2.6.4.1 Tai Chi

Práctica deportiva que requiere unos movimientos fluidos y armónicos y un gran control muscular. El tai chi combina la meditación y la disciplina física, y lleva practicándose en China desde hace más de 1000 años.

El Tai Chi Chuan se constituye en una gimnasia sana y terapéutica que conserva la salud y ayuda a la curación de distintas enfermedades. Para obtener estos beneficios, es de destacar lo que enseñan los maestros: en la práctica del Tai Chi debemos tener disciplina, perseverancia y paciencia. Los efectos benéficos del Tai Chi sobre los diversos sistemas del cuerpo se pueden resumir de la siguiente manera:

2.6.4.2 La relación entre el Tai Chi y la salud

En el Tai Chi se aprenden unos movimientos muy suaves, muy lentos que, combinados con la respiración adecuada, generan más energía consiguiendo un equilibrio total del cuerpo.

Es un arma ideal para recuperar la salud, un método de acupuntura natural y un arte marcial de defensa no competitivo. En definitiva, un sentimiento de totalidad.

Para aprender a utilizar la energía no es necesario utilizar la fuerza, sino repetir cada movimiento del Tai Chi hasta hacerlo propio.

2.6.4.3 El Tai Chi es una gimnasia terapéutica que conserva la salud

El Tai Chi es de gran importancia en la prevención y cura de enfermedades. Al eliminar el estrés, permite controlar todas las patologías que él provoca. Esto demuestra la importancia del Tai Chi que a diferencia de otras gimnasias o deportes clásicos sirve para:

- Reunifica toda la energía que habitualmente está dispersa y se malgasta.
- Aumenta y procura una respiración profunda y abdominal, que produce un efecto benéfico sobre los órganos internos.

- La rotación continua de las caderas y la cintura, aporta gran elasticidad a los músculos abdominales que, al contraerse, efectúan un verdadero masaje sobre el hígado, bazo, intestinos, etc.
- Tonifica el corazón y regulariza su ritmo, mejorando la circulación de la sangre, como así también la presión arterial alta, enfermedades cardíacas, tuberculosis pulmonar, reumatismo articular, anemia, obesidad y otras dolencias en especial crónicas. Está indicado para prevenir y hacer desaparecer tanto dolores lumbares como cualquier otra patología de columna vertebral, elemento primordial del cuerpo que se refuerza y flexibiliza con la práctica constante del Tai Chi.
- Otorga un carácter estable y apacible, dando una serena energía para enfrentar los problemas cotidianos.

2.6.4.4 Yoga

El yoga no es una religión, aunque si bien se asocia con un entrenamiento, excede el plano físico y provee técnicas para conectar éste con el plano espiritual.

Cualquier persona puede aproximarse al yoga, ya que posee un tipo especial de técnica para cada tipo de personalidad y temperamento, también puede llegar a despertar en nosotros luminosos sentimientos y felicidad, los cuales fortalecen nuestras relaciones con nuestra esposa, los niños, padres, vecinos y compañeros de trabajo.

El yoga es a menudo ideal para personas de la tercera edad, ya que es una forma de ejercicio que se puede adaptar a las necesidades y capacidades de una persona, es una excelente forma de mantener la mente y el cuerpo fuerte y saludable a cualquier edad.

Muchas veces el sedentarismo, la mala alimentación (dieta irracional) el descontrol en adicciones, el estrés, es decir el maltrato al cuerpo en todos sus aspectos físicos, y

psicológicos durante toda una vida, son la causa de las futuras dolencias, como enfermedades circulatorias, reumatismo, colesterol, problemas de presión, reducción de la capacidad respiratoria, molestias o enfermedades en la columna o en los huesos, como artritis ó artrosis, dificultades para ver u oír, entre otras.

Una persona puede tranquilamente llegar a edad avanzada lúcida y en excelente estado de salud, nunca es tarde para reaccionar. Todos los días estamos naciendo de nuevo con más experiencia y con más capacidad, solo hay que tomar conciencia.

Entre los beneficios del yoga se encuentran:

1. Aumenta la flexibilidad
2. Mejora el tono muscular
3. Tiene un efecto relajante
4. Aumenta la concentración
5. Fortalece los huesos, mejora la respiración y la circulación.
6. Estimula el sistema inmunológico.
7. Mejora el funcionamiento de los órganos sexuales.
8. Ayuda a balancear las emociones.

El Yoga con sus sesiones regulares contribuye como complemento físico indispensable. Su función es global por eso no se recomienda una postura determinada.

La meditación puede aliviar a los enfermos de artritis, artrosis y osteoporosis. Ser consciente que se sufre de dolor, y a partir de ahí, aprender a relajarse. Esto es lo que ofrece la meditación para poder aliviar su ansiedad y sus molestias.

Para las personas afectadas de Parkinson, el yoga es de gran importancia para lograr una respiración correcta y eficaz, aumenta el volumen pulmonar, el control del soplo respiratorio y mejora la oxigenación de la sangre y el cerebro, mejorar su control voluntario muscular y tendinoso (se combate la acinesia), y mejora del equilibrio entre otras cualidades. En general, tonifica el sistema muscular, controla el cardiovascular, disminuye el dolor, mejora el estado de salud global y aumentan las reservas de energía física.

CAPITULO III

3 ESTUDIO DE MERCADO

3.1 INTRODUCCION

Para determinar si el proyecto es factible o no, es necesario realizar el análisis de la oferta y la demanda mediante la identificación de la población, su situación económica y las personas o centros que ofrecen servicios similares a los propuestos en el presente proyecto.

3.2 DEFINICIÓN

Uno de los factores importantes dentro de la realización de un proyecto de investigación, es el estudio de mercado, pues nos permitirá conocer las necesidades del grupo objetivo al cual se va a dirigir nuestros servicios.

El determinar el mercado en que se busca competir nos ayudara a establecer las estrategias para establecernos, conociendo la potencialidad de la demanda, la inversión a la debemos incurrir, los servicios que debemos abarcar para cubrir las necesidades y requerimientos del mercado objeto.

Para identificar el comportamiento de la demanda y la oferta del mercado se realizara una investigación cuantitativa por medio de la aplicación de las encuestas a la población objeto, es decir a las familias con miembros adultos mayores para conocer la situación actual de los mismos.

3.2.1 Determinación de la población objeto

Los resultados y análisis que se presenta a continuación servirán para determinar la viabilidad y factibilidad del proyector en el Sector planteado, así como un análisis de las principales variables que involucran el segmento de estudio cuyo fin es el de mejorar la calidad de vida de los adultos mayores del Sur de la Ciudad de Quito.

3.2.2 Determinación del segmento de la población

Para el presente proyecto es necesario conocer la situación de la población del adulto mayor de la ciudad de Quito y poder segmentar el mercado, para lo cual analizaremos la siguiente tabla obtenida de la Encuesta Condiciones de Vida (ECV) 5ta. Ronda, la población total de la ciudad de Quito urbana es de **1.523.247** habitantes. Esta población está constituida por 746.923 (49,0%) hombres y 776.352 (51,0) mujeres.

Cuadro Nro.5

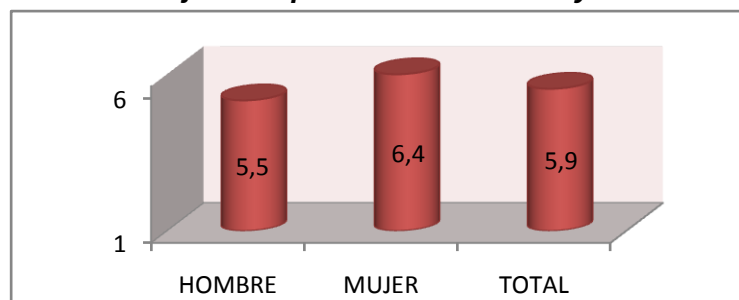
Población Total de adultos mayores en Quito, por sexo, según grupo de edad.

GRUPO DE EDAD	SEXO		TOTAL
	HOMBRE	MUJER	
0 a 4	91.856	66.941	158.797
5 a 9	70.911	73.192	144.103
10 a 14	68.178	75.823	144.001
15 a 19	67.472	68.974	136.446
20 a 24	81.498	78.693	160.191
25 a 29	65.887	68.459	134.346
30 a 34	57.680	56.827	114.507
35 a 39	54.606	53.482	108.088
40 a 44	39.369	55.710	95.079
45 a 49	33.973	37.849	71.822
50 a 54	35.838	43.873	79.711
55 a 59	24.231	30.468	54.699
60 a 64	14.458	16.400	30.858
65 a 69	14.849	16.748	31.597
70 a 74	10.929	8.804	19.733
75 a 79	10.520	11.842	22.362
80 a 84	2.026	7.152	9.178
85 a 89	770	3.654	4.424
90 a 94	1.466	1.460	2.926
95 y más	409		409
TOTAL	746.926	776.351	1.523.277

FUENTE: INEC, ECV 5ta Ronda

ELABORADO POR: La Autora

Gráfico Nro.4
Porcentaje de la población adulta mayor.



FUENTE: INEC

ELABORADO POR: La Autora

Según la ECV 5ta Ronda los Adultos Mayores en la Ciudad de Quito para ambos sexos es de 90.628 (5,9%) con respecto a la población total de esta ciudad. Lo mismo sucede para adultos mayores hombres **40.967 (5,5%)** y para adultas mayores mujeres **49.660 (6,4%)**. De acuerdo al cuadro 7 se puede tener una visión clara de la población adulto mayor del Sur de la Ciudad de Quito, lo cual nos va a servir de guía para determinar el sector en el que se desarrollara el presente proyecto.

Cuadro Nro.6

Población Total del Adulto Mayor del Sur de la Ciudad, según grupo de edad.

BARRIOS DEL SUR DE QUITO	65-69	70-74	75-79	80-84	85-89	90- 94	95 y más	TOTAL
PUENGASI	686	555	403	263	176	90	54	2.227
CHILIBULO	842	722	453	325	205	110	59	2.716
SAN BARTOLO	1.422	988	605	346	253	111	58	3.783
LA MAGDALENA	778	684	500	369	218	116	42	2.707
CHIMBACALLE	984	852	661	487	277	129	64	3.454
LA FERROVIARIA	1155	1034	687	463	277	146	86	3.848
LA ARGELIA	649	445	360	204	133	86	51	1.928
SOLANDA	1072	853	589	371	245	150	86	3.366
LA MENA	612	444	365	233	186	111	50	2.001
CHILLOGALLO	600	487	238	212	154	82	54	1.827
ECUATORIANA	534	392	329	201	107	69	38	1.670
QUITUMBE	454	389	239	172	132	85	50	1.521
TURUBAMBA	360	256	170	103	79	46	32	1.046
GUAMANI	460	388	273	183	146	91	78	1.619
TOTAL	10.608	8.489	5.872	3.932	2.588	1.422	802	33.713

FUENTE: INEC, ECV 5ta Ronda

ELABORADO POR: La Autora

A nivel del Sur de Quito la población adulto mayor es 33.713, de los cuales el **49% (16,519) son hombres y el 51% (17,194) son mujeres**, encontrando así un mayor número de mujeres.

Después de haber identificado la población del adulto mayor en los barrios del Sur de Quito, se determinó los barrios en los que nos enfocaremos para la continuación del desarrollo del proyecto, que serán:

La parroquia de Solanda: por ser un vecino no muy lejano de Turubamba y por su mayor número de habitantes adultos mayores.

3.3 INSTITUCIONES PARA EL CUIDADO DEL ADULTO MAYOR

En un contexto en el que la población ecuatoriana está envejeciendo, la política pública respecto a los adultos mayores, especialmente aquella referida a la seguridad social, enfrenta varios desafíos. Es necesario ampliar la cobertura de los sistemas de pensiones y seguro de salud, especialmente del grupo de mujeres que son mayores en número, trabajadores informales y población pobre.

Una comisión de expertos promovida por la Secretaria de Equidad y Desarrollo Social del Distrito y constituida por representantes de las distintas Administraciones Nacionales (Ministerio de Bienestar Social, Ministerio de Salud Pública y Ministerio de Educación), del Consejo Provincial de Pichincha, de la Sociedad Ecuatoriana de Geriatria y Gerontología, Organizaciones de Adultos Mayores así como diversas entidades de intervención social públicas y privadas, trabajaron durante agosto del 2005, bajo la coordinación del Proyecto Pro Quito-Cospe , en la elaboración de un primer borrador del Perfil del Plan Estratégico de Acción para las personas Adultas Mayores 2006-2009.

Cuadro Nro.7
Quito-Instituciones de Atención para el Adulto Mayor.

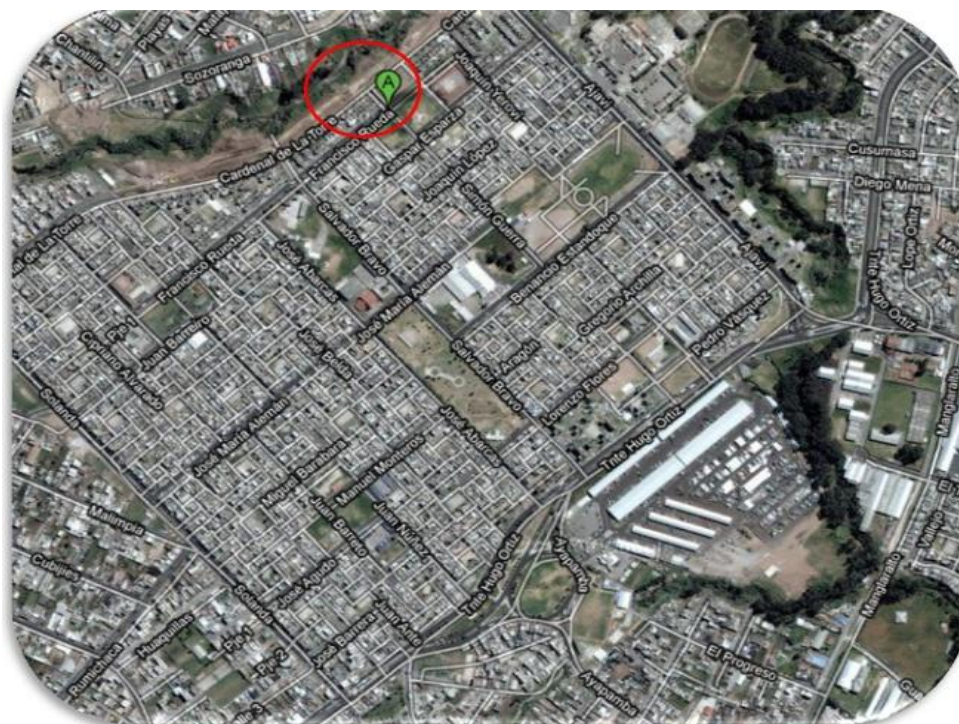
ENTIDAD	NUMERO
MIES(Ministerio de Inclusión Económica y Social)	3
Unidad de Gerontogeriatría (MSP)	4
Ministerio de Defensa	1
INNFA	2
Servicios Privados	56
TOTAL	66

FUENTE: MIES, Departamento de Gerontogeriatría

ELABORADO POR: La Autora

3.4 LUGAR DE INVESTIGACIÓN

Mapa parroquial



3.5 PROCEDIMIENTO TECNICO

3.5.1 Plan de Muestreo

Consiste en estructurar el método idóneo para realizar la investigación, identificando las características y condiciones a describir, las variables a utilizarse y la forma en que se obtendrá la información respectiva. Para esto se debe definir los elementos que permitirán cuantificar el hecho.

3.5.2 ESTRUCTURA TÉCNICA PARA EL ANÁLISIS:

1. **Definir el hecho:** Identificar las principales necesidades y requerimientos de rehabilitación fisiológica, entretenimiento y esparcimiento del adulto mayor en el Sur de Quito nos ayudará a tener una idea clara de los servicios que podemos ofertar a este importante segmento de la población.
2. **Características:** Las necesidades del adulto mayor pueden ser identificadas a través de:
 - Miembros del Hogar
 - Adultos mayores
 - Situación del adulto mayor
 - Afiliación al seguro
 - Pensión
 - Dolencias fisiológicas
 - Tratamientos
 - Creación del centro de apoyo
 - Calidad del tratamiento
 - Costos
3. **Unidad Elemental:** Cada hogar de los barrios seleccionados.
4. **Unidad de Muestreo:** Cada hogar, los barrios seleccionados.

5. **Marco Muestral:** El mapa parroquial, número de hogares del barrio.
6. **Variables de análisis y parámetro:** Es la unidad de medida en la que se expresa la característica analizada:
 - Número de miembros del hogar de los barrios seleccionados
 - Número de adultos mayores de cada hogar.
 - Proporción de adultos mayores empleados, desempleados, negocio propio y actividades en el hogar.
 - Número de adultos mayores afiliados al seguro
 - Número de adultos mayores que reciben alguna pensión.
 - Numero de adultos mayores que tienen osteoporosis, reumatismo, fracturas lesiones, artritis, depresión.
 - Número de adultos mayores que reciben algún tratamiento.
 - Proporción de personas que desean que se cree un centro de apoyo en el sector
 - Grado de calidad del tratamiento
 - Costos de los servicios.
7. **Definir la población:** Todos los hogares de los barios seleccionados, todos los adultos mayores de los hogares elegidos.
8. **Definir el método adecuado:** Para definir el método, tomaremos en cuenta las siguientes variables, para determinar el más idóneo para el presente proyecto. Las variables son:
 - Número de adultos mayores
 - Situación actual del adulto mayor
 - Dolencias fisiológicas
 - Creación de un nuevo centro de apoyo

Las variables seleccionadas son representativas para el levantamiento de la información, las mismas que nos indican que la población es aleatoria en términos de la variable de análisis.

Cabe mencionar que la población a estudiar es homogénea y que cada unidad elemental es (el adulto mayor) es igual.

Por estos antecedentes podemos determinar que el muestreo indicado para el presente proyecto es el **Muestreo Irrestringido Aleatorio** (M I A).

Es aconsejable el M I A, porque a diferencia del Muestreo Estratificado no se necesita subdividir la población en grupos independientes ya que nuestra población es una, los adultos mayores. Al igual que el Muestreo por Conglomerados que consiste en agrupar los elementos en grupos según se encuentran física o geográficamente y eso es muy costoso.

9. Tamaño de la muestra:

N	3.366
P	0,5
Q	0,5
Z	1,96
E	0,1
N	90

$$n = \frac{N p \cdot q}{(N - 1) \frac{e^2}{z^2} + p \cdot q}$$

$$n = \frac{3,366 \times 0,25}{(3,366 - 1) \frac{0,05^2}{1,96^2} + 0,25}$$

$$n = \frac{841,5}{(3,365) \frac{0,0025}{3,84} + 0,25}$$

$$n = \frac{841,5}{(4,411) \frac{0,0025}{3,84} + 0,25}$$

$$n = 90$$

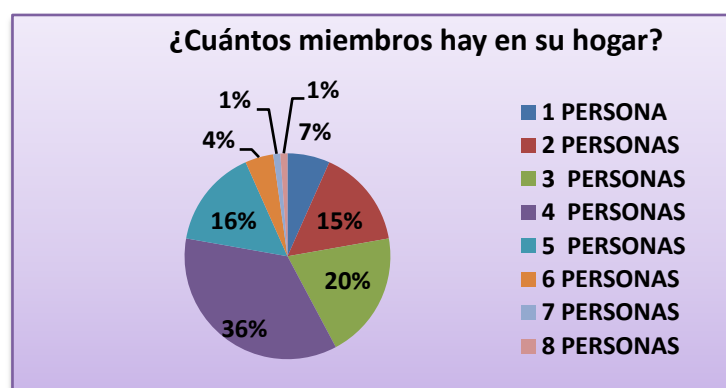
10. **Procedimiento de la muestra:** El levantamiento de la información se la realizara mediante la encuesta, para lo cual se ha seleccionado la parroquia Solanda por ser donde se encuentra un gran porcentaje de la población adulta mayor del Distrito Metropolitano de Quito, y porque será el sector donde funcionara el centro de apoyo.

3.6 RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS

Los resultados presentados son los de las encuestas realizadas en la parroquia de Solanda el fin de conocer la situación actual del adulto mayor, sus requerimientos, necesidades y exigencias.

Gráfico Nro.5
PREGUNTA 1: MIEMBROS EN EL HOGAR

1 PERSONA	6
2 PERSONAS	14
3 PERSONAS	18
4 PERSONAS	32
5 PERSONAS	14
6 PERSONAS	4
7 PERSONAS	1
8 PERSONAS	1



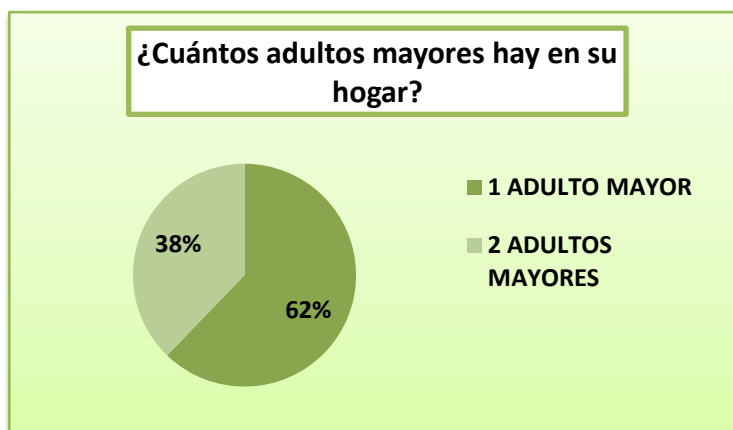
FUENTE: Observación Directa
ELABORADO POR: La Autora

Se ha identificado el número de miembros de los hogares de la parroquia de Solanda con el fin de tener un panorama claro de cuanto es el promedio de personas que

integran una familia, teniendo como resultado que el 36% (32 hogares encuestados) están integradas por 4 personas, dentro de la mayoría, seguido por el 20%, que las integran 3 personas y el 16% (14 familias) están integradas por 2 personas.

Gráfico Nro.6
PREGUNTA 2: ADULTOS MAYORES EN EL HOGAR

1 ADULTO MAYOR	56
2 ADULTOS MAYORES	34



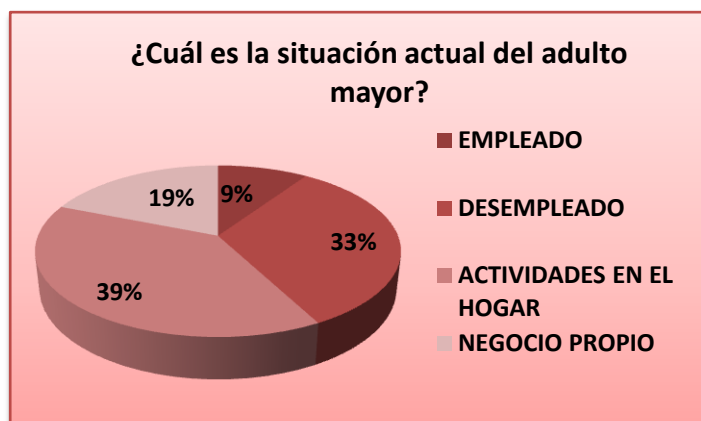
FUENTE: Observación Directa
ELABORADO POR: La Autora

Se ha podido determinar que en la mayoría de hogares de la parroquia de Solanda, barrio Turubamba hay 1 adulto mayor con el 62% (56 hogares), cabe recalcar que este porcentaje pertenece a personas viudas, ya sea hombre o mujer, liderando el sexo femenino. La diferencia, el 38% son de familias con 2 adultos mayores, los mismos que son la pareja de esposos, lo cual es bueno porque hace que el proceso de la vejez sea más llevadero, en el sentido de lo que implica la soledad y depresión en esta gran etapa de la vida.

Cabe recalcar que en el transcurso de las 90 encuestas realizadas se encontraron 10 hogares donde no vivía ningún adulto mayor, con lo que se demuestra que en la mayoría de familias hay personas de la tercera edad.

Gráfico Nro.7
PREGUNTA 3: SITUACIÓN DEL ADULTO MAYOR

EMPLEADO	11
DESEMPLEADO	38
ACTIVIDADES EN EL HOGAR	45
NEGOCIO PROPIO	22



FUENTE: Observación Directa

ELABORADO POR: La Autora

La situación del adulto mayor es muy compleja en la actualidad ya que con la edad las personas vamos perdiendo nuestra capacidad, fuerza, agilidad y por ende ya no se puede trabajar al mismo nivel que la población más joven y es de donde parte la discriminación de toda la sociedad a pesar de tener los mismos derechos, incluso hay instituciones de apoyo para este importante sector de la población ya que gracias a nuestros ancianos tenemos fuentes de empleo, tenemos organizaciones barriales, lo más importante tenemos como herencia valores, cultura, creencias que nos ayudan a ser mejores personas.

Es por esta razón que es un poco injusto que luego de haber trabajado toda su vida, cuando llegan a la tercera edad solamente reciban olvido, descuido y abuso por parte del gobierno, de la sociedad y muchas veces de la misma familia, por lo que encontramos que el 39% (45 hogares) de la población adulta mayor se dedican a actividades en el hogar (quehaceres domésticos y al cuidado de los nietos), por parte de las abuelitas que a pesar de que ellas lo hacen con todo el amor también tiene derecho a disfrutar de la vida.

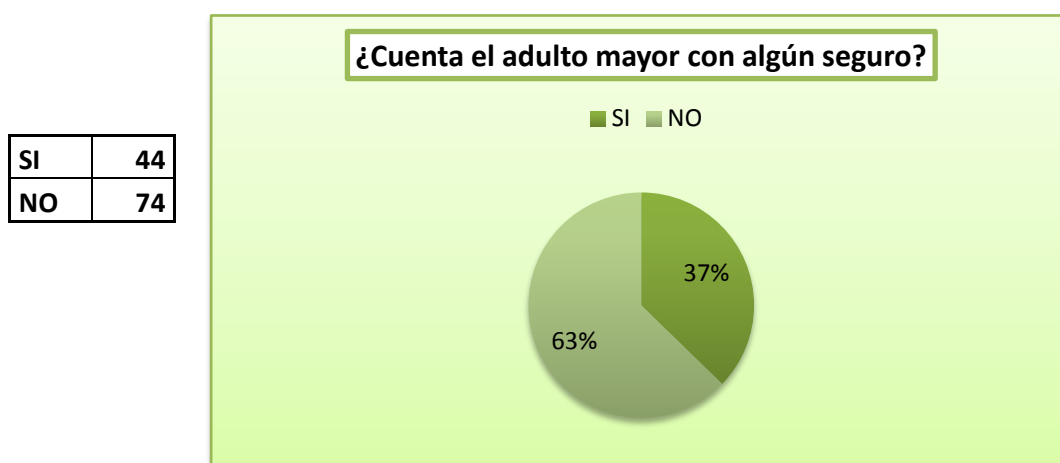
Otra gran parte de la población adulta mayor, el 33% (38 familias), se encuentran desempleadas, lo cual lleva a la desocupación y por ende a sumergirse en el gran mal de esta etapa que es la depresión. Según algunos hogares encuestados los adultos mayores se aburren y se sienten poco útiles y como no cuentan o por lo menos no conocen de instituciones cercanas que les brinden algún tipo de ayuda aprovechan

los pocos espacios creados por ellos mismos para ocuparse y distraerse, como son los juegos de cocos, naipes que realizan todas las tardes en los parques aledaños.

El otro porcentaje de la población lo ocupa el 19% (22 hogares) de adultos mayores que se dedican a trabajar en su negocio propio, dentro de los que se ubican, las tiendas, vendedores informales, zapaterías, librería, mismas que en algunos casos lo hacían con la ayuda de alguno de sus hijos o nietos o aquellos hogares donde solamente eran la pareja de ancianos que trabajan ambos para sobrevivir.

La diferencia, en menor cantidad con el 9% de 11 hogares con adultos mayores, se encontraban trabajando, porcentaje muy pequeño de la sociedad.

Gráfico Nro.8
PREGUNTA 4: AFILIACIÓN

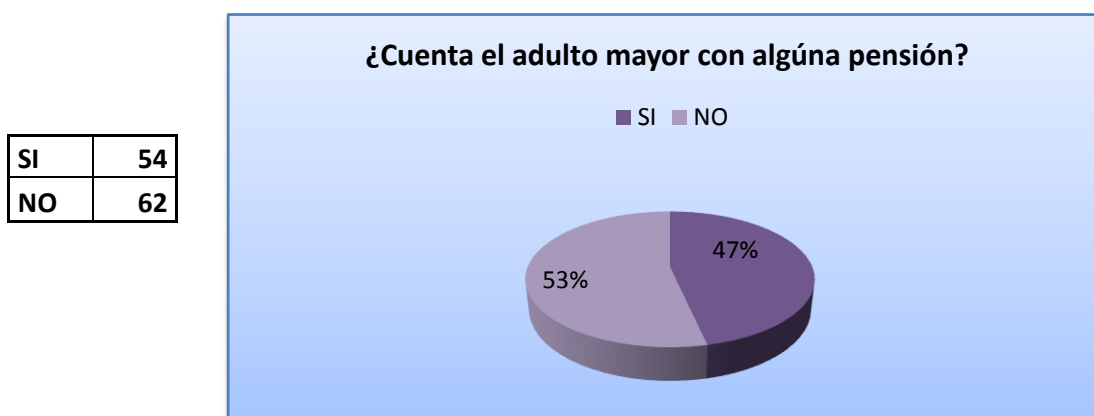


FUENTE: Observación Directa
ELABORADO POR: La Autora

Un gran porcentaje, el 63% (74 hogares), manifiestan que los adultos mayores de la familia no cuentan con ningún seguro ya que sus trabajos no eran en relación de dependencia en alguna empresa, otros porque siempre se manejaron con sus propios negocios, o porque sus patronos simplemente no lo hacían y no podían reclamar porque perdían el trabajo. Por tal razón no cuentan con ningún tipo de beneficio o no pertenecen a una institución de apoyo para ellos y en muchos casos no saben de su existencia, como es el caso de los adultos mayores que están afiliados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y que nos conocen los beneficios que dicha institución les proporciona y se limitan al de salud.

El otro porcentaje de la población, el 37% (44 hogares), es también muy importante en nuestro proyecto, ya que si están afiliados, como lo manifiestan sus familiares, son muy pocos los beneficios que reciben y el monto es muy poco para lo que ellos se merecen luego de haber trabajado una vida entera. Dentro del tipo de seguro con el que cuenta el adulto mayor esta el IESS.

Gráfico Nro.9
PREGUNTA 5: CUENTA CON ALGUNA PENSION

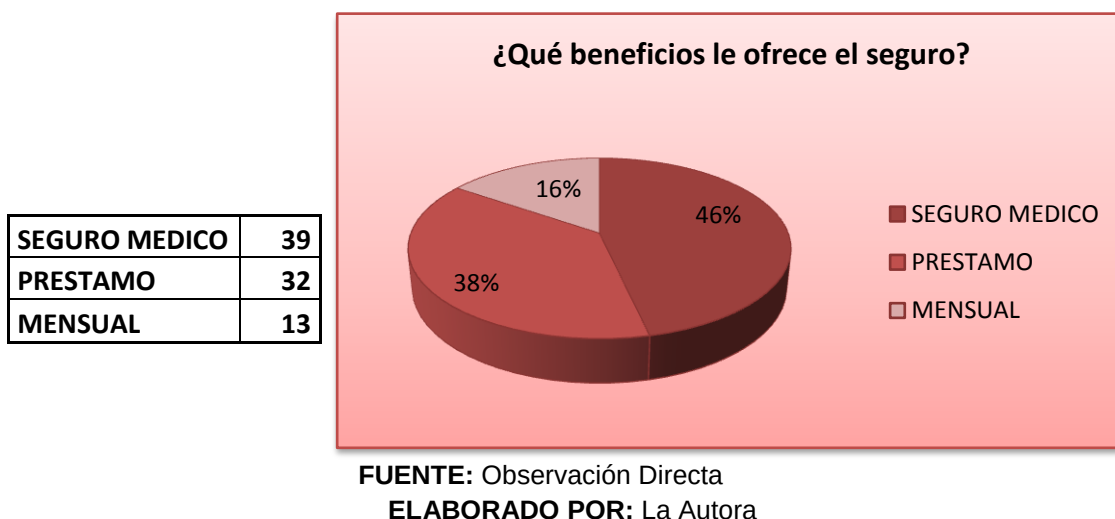


FUENTE: Observación Directa
ELABORADO POR: La Autora

A diferencia del porcentaje de adultos mayores afiliados y no afiliados, los resultados cambian con respecto si reciben alguna pensión o no. El 53% (62 hogares encuestados) manifiestan que no reciben ninguna pensión, porcentaje que es menor al de las personas que no están afiliadas ya que aumenta al 47% de quienes si reciben pensiones, porque están dentro de quienes reciben el Bono de Desarrollo, mensualidades por parte de los hijos, que aunque nos es mucho en algo les ayudan, seguro de la policía, seguro militar.

Cabe recalcar que de aquellas que reciben alguna pensión, los adultos mayores optan por ahorrar el dinero para no causar molestias a sus familiares y tratar de cubrir por si mismos sus propias necesidades.

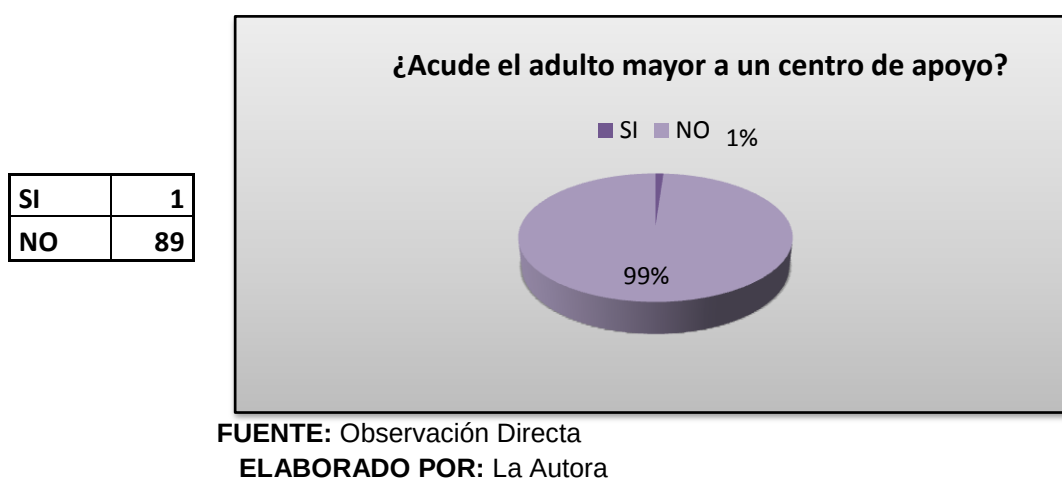
Gráfico Nro.10
PREGUNTA 6: BENEFICIOS DE LA PENSION



Dentro de los beneficios que le ofrece el seguro, los hogares encuestados nos han indicado los siguientes:

El 46% y el 38%, que son la mayoría cuentan con el seguro medico y la facilidad de préstamos que les ofrece el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social a las personas afiliadas, pero es pocos los que cuentan con estos servicios, mismos que manifiestan que la atención no es la mejor y manifiestan no contar o por lo menos no conocer de algún otro beneficio. La diferencia es para los adultos mayores que reciben la mensualidad por los motivos antes mencionados.

Gráfico Nro.11
PREGUNTA 7: ASISTE A UNA INSTITUCION



El 99% (89 hogares encuestados) no asiste a ningún centro de apoyo, lo cual deja muy claro el gran descuido para la población adulto mayor y por ende la gran oportunidad de demanda con la que cuenta nuestro proyecto. Cabe recalcar que este gran sector se siente muy abandonado y ve la necesidad de que se abran nuevos centros de apoyo, pero que sean eficientes, adecuados, y al alcance de todos, ya que muchos caen en la depresión al no tener actividades en que invertir su tiempo libre, lo cual lleva a un sinnúmero de enfermedades provocados por el gran mal en los adultos mayores, como es la soledad.

Gráfico Nro.12
PREGUNTA 8: LE GUSTARIA QUE EXISTA UNA

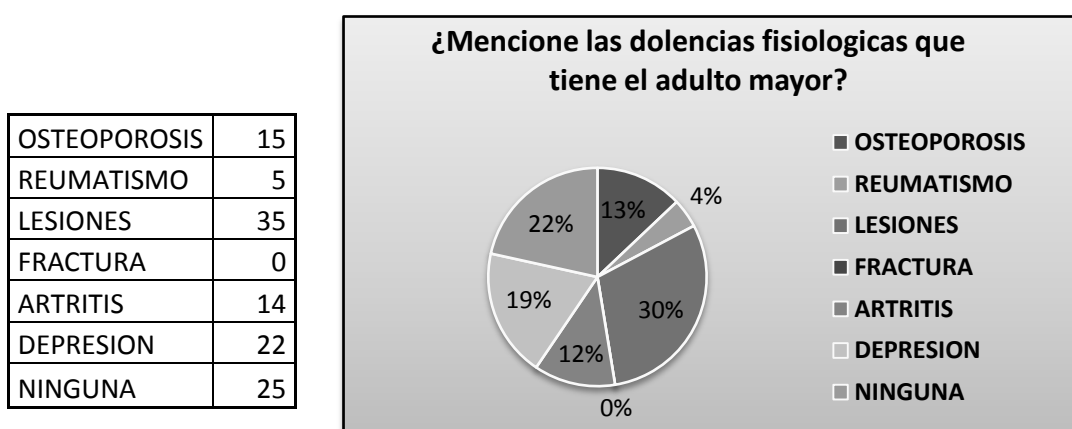
SI	90
NO	0



FUENTE: Observación Directa
ELABORADO POR: La Autora

Mediante esta pregunta podemos demostrar que tenemos el soporte para la creación del centro de apoyo, ya que al sentir el abandono que hay hacia las personas de la tercera edad, sus familiares están animados y dispuestos a apoyar la creación de un centro de apoyo que les ayude a mejorar la calidad de vida del adulto mayor, porque todos los seres humanos sin importar culturas, sexo, religión y mucho menos edad, tenemos el mismo derecho de una vida digna y lo que nuestro proyecto les está ofreciendo es un granito de arena para mejora la calidad de vida del adulto mayor.

Gráfico Nro.13
PREGUNTA 9: DOLENCIAS FISIOLÓGICAS



Identificar las dolencias fisiológicas que han tenido los adultos mayores es muy importante para el desarrollo del presente proyecto porque nos ayudara a conocer los principales problemas de salud fisiológicas que se presentan en esta etapa de la vida y a plantear las soluciones de apoyo para contrarrestar y aliviar las dolencias y malestares de estas enfermedades, ya que al ser fisiológicas no se las puede eliminar, es por eso que nuestro objetivo es mejorar la calidad de vida.

Los resultados obtenidos son, con un mayor número el 30% (35 hogares encuestados) de adultos mayores han sufrido alguna lesión por diferentes motivos, siendo las caídas las mas ocasionales. Con el 13% está la osteoporosis, enfermedad que afecta a un gran porcentaje, misma que necesita de tratamiento para mejorar la calidad de vida de las personas que la padecen. Casi al mismo nivel tenemos la artritis, enfermedad que afecta a un buen grupo de las personas de la tercera edad y que necesitan tener un seguimiento para su mayoría ya que al ser fisiológicas no pueden ser eliminadas pero si contrarrestadas al igual que el reumatismo con el 12% de familias.

Un porcentaje alto y muy importante es la depresión con el 19% (22 hogares) que manifiestas que sus adultos mayores viven sumergidos en la depresión por diferentes motivos como son: la viudez, el abandono por parte de sus familiares, el incumplimiento de sus derechos por parte de los gobiernos y lo más importante por

el mismo hecho de la inactividad que se va generando en las personas con el pasar de los años, por lo que la propuesta de nuestro proyecto se va inclinando a una factibilidad total.

De igual manera, el 22% de la población encuestada manifiesta que el adulto mayor no ha sufrido hasta el momento de ninguna enfermedad fisiológica mencionada, pero que les sería muy importante prevenir con el ejercicio físico y actividades de esparcimiento para evitar o por lo menos disminuir las consecuencias de dichas enfermedades.

Gráfico Nro.14
PREGUNTA 10: RECIBE TRATAMIENTO

SI	55
NO	33



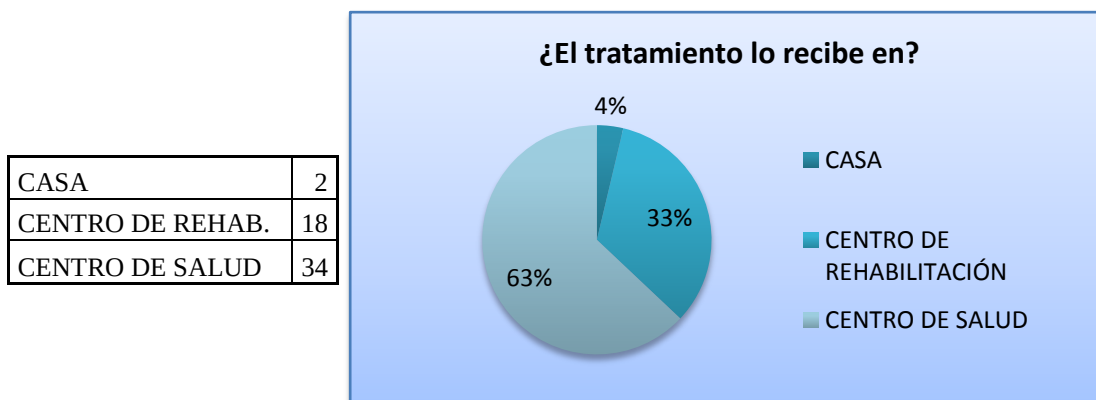
FUENTE: Observación Directa

ELABORADO POR: La Autora

El 62% (55 familias) manifiestan que si están o han recibido algún tipo de tratamiento por las enfermedades mencionadas anteriormente, es importante recalcar que el principal tratamiento que han recibido es el traumatológico, por lo que la mayor dolencia que se presenta en esta etapa es la causada por las lesiones.

El 38% de los hogares encuestados expresan que el adulto mayor no está o no ha recibido ningún tratamiento. En este punto es importante recalcar que no han recibido ningún tratamiento por la depresión ya que muchos familiares ni siquiera consideran este fenómeno como enfermedad, lo cual es incorrecto porque no solo es una enfermedad sino que es muy grave ya que puede generar consecuencias catastróficas.

Gráfico Nro.15
PREGUNTA 11: LUGAR DE TRATAMIENTO

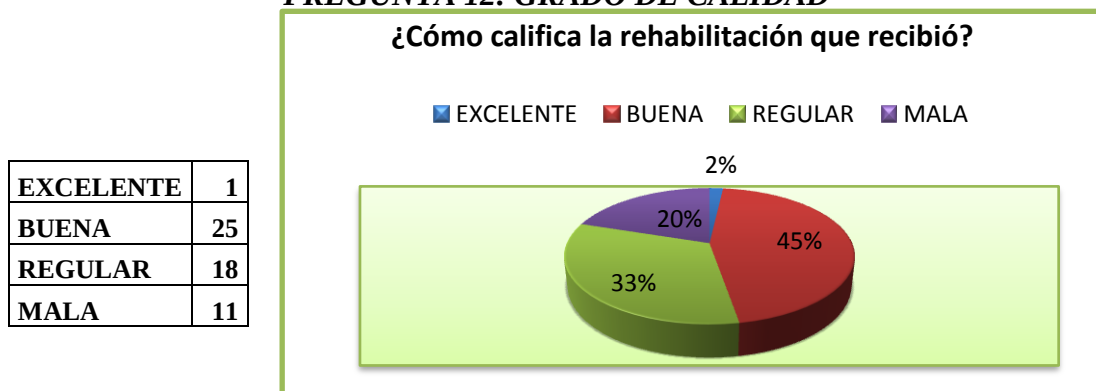


FUENTE: Observación Directa

ELABORADO POR: La Autora

La mayoría de adultos mayores con el 63% (34 familias) declaran que han recibido el tratamiento por las enfermedades fisiológicas en un centro de salud, ya que no conocen de otras instituciones que les brinden este tipo de servicios, pero que les encantaría contar con otras instancias que tendrían más opciones y menos líos, como los que ocasionan ir a un centro de salud. Por otro lado, tenemos el 33% de hogares encuestados que nos indican que han preferido ir a un centro de rehabilitación antes que a un centro de salud, ya que al ser privado la atención mejora y muchas personas manifiestan que es mucho mejor, porque a diferencia de un hospital o centro de salud, cuando una persona sufre una lesión lo único que reciben son antibióticos o los enyesan, con lo cual no todos quedan conformes y de ahí la insatisfacción de los servicios y la preferencia por un centro de rehabilitación.

Gráfico Nro.16
PREGUNTA 12: GRADO DE CALIDAD



FUENTE: Observación Directa

ELABORADO POR: La Autora

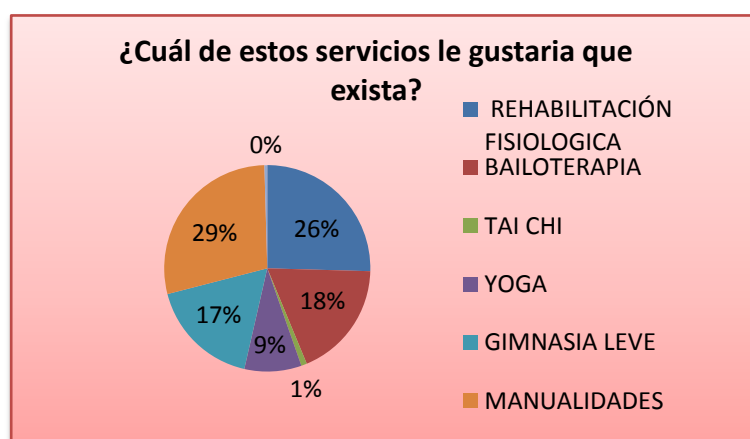
Los resultados presentados son muy importantes ya que nos sirven de soporte a la pregunta anterior donde las personas encuestadas manifiestan que visitan un centro de salud obligadas al contar con otras instancias de apoyo, por lo que se le da la menor calificación con el 2% (1 hogar) de excelente a un servicio que debería serlo al considerar que se está hablando de un importante sector de la población.

El mayor porcentaje es el 45% (25 familias), que manifiestan que la atención que han recibido o reciben es buena, cabe recalcar que la mayoría de estas respuestas han sido por parte de las personas que han visitado un centro de rehabilitación, seguido por el 33%, que califican la atención de regular y el 20% de mala, atención que se califica a los centros de salud.

Gráfico Nro.17

PREGUNTA 13: ACTIVIDADES DE PREFERENCIA

REHABILITAC FIS	57
BAILOTERAPIA	41
TAI CHI	2
YOGA	20
GIMNASIA LEVE	39
MANUALIDADES	64
OTRA	1



FUENTE: Observación Directa

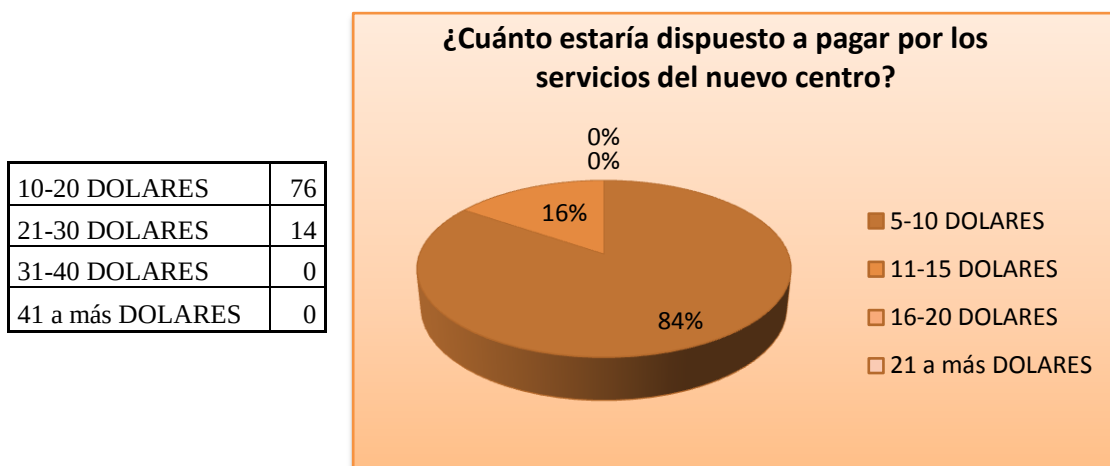
ELABORADO POR: La Autora

En esta pregunta se han propuesto los posibles servicios que ofrecerá el centro de apoyo para las personas de la tercera edad para el Sur de la Ciudad de Quito, ubicada en Solanda, Turubamba, las mismas que en su mayoría han tenido gran acogida como es el caso de manualidades con el 29% (64 familias), seguidas por la rehabilitación fisiológica con el 26%, al igual que bailoterapia y gimnasia leve.

Cabe recalcar que el bajo porcentaje obtenido en yoga y sobre todo en tai chi se debe al desconocimiento de la población encuestada sobre dichas, pero que se buscaría implementar ya que ayudan mucho a lidiar las enfermedades que se presentan a esta

edad. Estos resultados son positivos para el desarrollo del proyecto que se está proponiendo.

Gráfico Nro.18
PREGUNTA 14: COSTOS



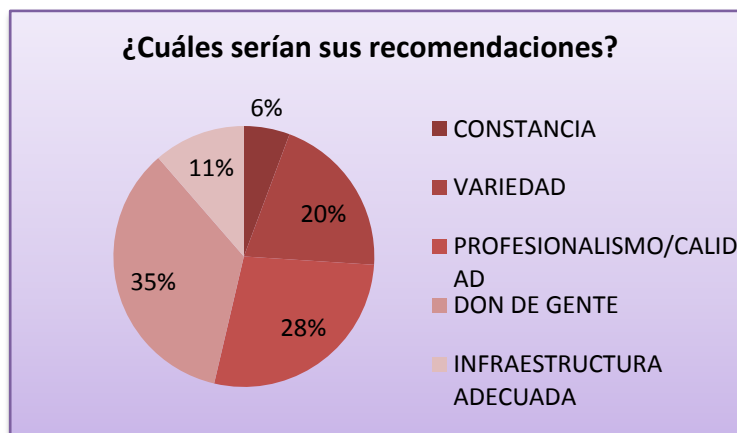
FUENTE: Observación Directa
ELABORADO POR: La Autora

Los resultados generados en la pregunta de cuánto estaría dispuesto a pagar por los servicios que ofrecerá el centro de apoyo, es muy justificada la respuesta ya que al no contar con el apoyo debido, al no ser afiliados, a los gastos que se generan por salud a esta edad, las familias buscan no solo calidad, sino economía, lo cual es importante tener en cuenta porque se está proponiendo un proyecto social y por ende lo más importante será mejorar la calidad de vida de la mayoría de los adultos mayores que mas necesidades tienen y que menos amparados están, por lo que el 84% (76 hogares), están dispuestos a pagar de 5 a 10 dólares. Es necesario mencionar que el 16% de encuestados están dispuestos a pagar de 11 a 15 dólares, siempre y cuando los servicios sean excelentes.

Cabe recalcar que nuestros servicios están enfocados a un segmento donde muchas veces los adultos mayores pasan de ser los protectores del hogar a ser protegidos, en lo que respecta a lo económico, por lo que se está preguntado cuanto estaría dispuesta a invertir la familia para que su adulto mayor mejore su calidad de vida y se sienta más útil, lo cual es muy importante para su salud y bienestar.

Gráfico Nro.19
PREGUNTA 15: CONSEJOS PARA EL NUEVO CENTRO

CONSTANCIA	7
VARIEDAD	25
PROFESIONALISMO	34
DON DE GENTE	43
INFRAESTRUCTURA	14



FUENTE: Observación Directa
ELABORADO POR: La Autora

Es de suma importancia el planteamiento de la pregunta de recomendaciones, ya que nos ayudarán a mejorar la calidad de los servicios propuestos, en donde manifiestan como la principal característica del centro de apoyo al don de gente con el 35% de familias, es decir que ante todo ellos prefieren el buen trato, la amabilidad, el carisma el personal y sobre todo la paciencia por la delicada personalidad que poseen muchas personas de la tercera edad. Otro punto importante es el profesionalismo con el 28%, seguido por la variedad con el 20%, es decir que desean, diferentes opciones, para los gustos y preferencias de todos los que visitarán el centro.

También se recalca la constancia que buscan las familias para sus adultos mayores, ya que manifiestan que el proyecto propuesto es una excelente oportunidad, pero también están conscientes de que es un trabajo duro y por eso su mejor consejo es no darse por vencidos antes de luchar y no olvidar que cuando una puerta de cierra, enseguida se abre otra, son consejos sabios de personas muy valiosas, sobre todo con mucha experiencia y de gran sabiduría por compartir con la nueva generación, de quien esperan gratitud y dedicación.

3.7 ANALISIS DE LA DEMANDA

La demanda se la define como la cantidad, calidad de bienes y servicios que pueden ser adquiridos a los diferentes precios de mercado por el consumidor.

Los usuarios son las personas, organizaciones, grupos o sectores de gran importancia para la empresa, por lo que es necesario tomarlos en consideración. El análisis de la demanda le permite a la empresa disponer de valiosa información para la toma de decisiones de sus directivos respecto a las necesidades, requerimientos, servicios, precios, procesos, etc.

La demanda para nuestro centro de apoyo son todas las personas de la tercera edad, es decir las personas de 65 años en adelante, de la parroquia de Solanda, y los barrios aledaños al sector que puedan visitar nuestro centro de apoyo.

3.7.1 Cuantificación de la demanda

El universo o la demanda insatisfecha es de 3.366 que corresponde a la población de Solanda, es decir es el segmento de mercado que se ha fijado para el proyecto.

3.7.2 Demanda insatisfecha

Mediante la aplicación de las encuestas en el sector de Solanda al sur de la ciudad de Quito, se ha logrado establecer que el mayor porcentaje de la población adulta mayor no cuenta con la ayuda o no asisten a ningún centro o institución de apoyo. Es decir todas las familias encuestadas apoyan la creación del centro de apoyo propuesto ya que se sienten desamparados por la sociedad entera.

Cuadro Nro.8

Estimación de la Oferta y Demanda del servicio de cuidado al Adulto Mayor.

AÑOS	NUMERO DE ASILOS	OFERTA A LOS TRES ESTRATOS	OFERTA	DEMANDA	DEMANDA INSATISFECHA
2008	105	-	-	-	-
2009	106	-	-	-	-
2010	106	5990	1098	10174	9096
2011	107	6099	1098	10316	9218
2012	107	6099	1098	10459	9361
2013	107	6156	1108	10605	9507
2014	108	6156	1108	10754	9646
2015	108	6156	1108	10905	9797

FUENTE: INEC, Población Adulta Mayor

ELABORADO POR: La Autora

3.7.3 Demanda futura

El envejecimiento de la población tiene al menos tres características destacables: la feminización de la población adulta mayor, el incremento de los ancianos dentro de este grupo etario, y el cambio en la relación entre generaciones.

La esperanza de vida femenina es superior a la masculina en todas las edades (CEPAL/CELADE, 2004), e incluso entre las personas de 65 años y más la diferencia a favor de las mujeres va aumentando con el tiempo, lo que aumenta el número de mujeres en estas edades. Por consiguiente, es decisivo lograr la integración de una perspectiva de género en todas las políticas, programas y leyes.

En 1950 existían alrededor de 13,4 adultos mayores por cada 100 personas menores de 15 años, relación que aumentó a 17,6 en 2005 y se irá incrementando notablemente en el futuro, pues se prevé que hacia 2050 será de 88,1 personas mayores por cada 100 niños de 0 a 14 años.

3.7.4 Esperanza de vida

Así como aumento la esperanza de vida al nacer, también lo hizo la esperanza de vida después de los 65 años, lo que refleja los avances médicos en el control y

tratamiento de enfermedades que afecta a las personas en esa etapa. Eso ha tenido un efecto sobre el envejecimiento ya que ha aumentado la duración de vida una vez que las personas llegan a la tercera edad.

Sin embargo, la prolongación de la vida luego de los 60 años no ha avanzado a un paso tan decidido como la disminución de la mortalidad en las edades tempranas y no se prevé cambios muy drásticos a corto plazo, a menos que haya un vuelco en el control de las enfermedades degenerativas.

Cuadro Nro.9

Esperanza de vida a los 65 años por sexo 1950-2025.

PERIODOS QUINQUENALES	Esperanza de vida a partir de los 65 años		Diferencia HOMBRE-MUJER
	HOMBRES	MUJERES	
1950-1955	11,01	12,04	1,03
1970-1975	13,22	14,09	0,98
1990-1995	16,1	17,86	1,76
2000-2005	17,9	19,65	1,75
2010-2015	18,16	20,31	2,15
2020-2025	18,39	20,88	2,14

FUENTE: CEPAL/CELADE, Tablas de mortalidad 1950-2050, Boletín Demográfico

ELABORADO POR: La Autora

Con el cuadro anterior nos podemos dar cuenta que no solo la esperanza de vida ha aumentado para toda la población en conjunto, cualquiera sea la edad y como se puede apreciar la del adulto mayor va en crecimiento.

3.8 ANALISIS DE LA OFERTA

La oferta es la cantidad de bienes o servicios, que están dispuestos a ofrecer a distintos precios en un momento determinado.

Cuadro Nro.10
Número de Centros de Cuidado al Adulto Mayor por zonas.

ZONAS	PRIVADOS			ESTATALES		
	PEQUEÑOS	MEDIANOS	GRANDES	PEQUEÑOS	MEDIANOS	GRANDES
Sur	2	2	0	0	0	1
Centro	5	7	0	0	0	5
Norte	11	11	0	0	0	6
Cumbaya	0	0	0	0	0	1
Valle	8	3	0	0	0	4
TOTAL	26	23	0	0	0	17

FUENTE: INEC

ELABORADO POR: La Autora

3.9 ANALISIS DE LA COMPETENCIA

La competencia para nuestro Centro de Apoyo se la analizara e identificara mediante la herramienta de estudio de mercado como son las planteadas por Michael Porter, que son propone analizar nuestro mercado mediante cinco fuerzas que se las identifica a continuación.

3.9.1 Análisis de las cinco fuerzas de Porter

Mediante la presente matriz se pretende mostrar las diferentes situaciones competitivas del mercado de los servicios de fisioterapias, esparcimiento y recreación hacia las personas de la tercera para en el sur de la ciudad de Quito, donde es importante resaltar que los presentes servicios tienen una sola competencia directa (Asociación de Barrios del Sur de la Tercera Edad) debido a que es la único centro del sur de Quito dirigido al mismo segmento de mercado, que brindan un apoyo similar al que se planteara en el transcurso del presente proyecto

Gráfico Nro.20

FUERZAS DE PORTER



La matriz de Porter nos ayudara a definir una ventaja competitiva y es mediante la cual se pretende tener un panorama más claro sobre la situación actual en lo que respecta la competencia de mercado para nuestro proyecto.

Para éste tipo de modelo tradicional, la defensa consistía en construir barreras de entrada alrededor de una fortaleza que tuviera la corporación y que le permitiera, mediante la protección que le daba ésta ventaja competitiva, obtener utilidades que luego podía utilizar en investigación y desarrollo, para financiar una guerra de precios o para invertir en otros negocios⁷.

3.9.1.1 Competidor Potencial:

O amenaza de nuevos competidores. El mercado o el segmento no son atractivos dependiendo de si las barreras de entrada son fáciles o no de cruzar por nuevos

⁷ PORTER MICHAEL, Estrategia Competitiva, Técnicas para el análisis de la competencia.

participantes que puedan llegar con nuevos recursos y capacidades para apoderarse de una porción del mercado.

En el caso del centro de apoyo para el adulto mayor estamos hablando de un mercado fácil de franquear por el sector (Sur de Quito) donde se pretende abarcar ya que estamos hablando de un espacio abandonada por las instituciones estatales encargados y en donde por la situación económica media, media-baja las existen muchas instituciones privadas.

Es necesario recalcar que se convierten en competencia potencial el momento que las instituciones del gobierno abran nuevas sucursales o proyectos para el sector sur, sin embargo hay que tomar en cuenta que muchas de las instituciones existentes son para las personas de la tercera edad jubiladas, dejando de lado un gran porcentaje de la población que no cuentan con este servicio.

Así también se tiene la competencia privada como los asilos, talleres, clínicas privadas entre otras que prestan diferentes servicios a los adultos mayores que si bien ahora no son competencia directa lo pueden ser al momento que amplían sus servicios, abren nuevas sucursales, realizan una mejor publicidad, y mejoran la calidad de sus funciones.

3.9.1.2 Rivalidad entre competidores:

Para una institución será más difícil competir en un mercado o en uno de sus segmentos donde los competidores estén muy bien posicionados, sean muy numerosos y los costos fijos sean altos, pues constantemente estará enfrentada a guerras de precios, campañas publicitarias agresivas, promociones y entrada de nuevos productos. La rivalidad entre los competidores existentes actualmente en el mercado se da a nivel de las instituciones privadas a nivel de diferentes aspectos como:

- Los precios
- La publicidad
- La infraestructura

- Los servicios que ofrecen
- El sector donde están ubicados

Las características mencionadas nos ayudarán a tomar en cuenta los elementos para conocer a la demanda, abordarla en los aspectos que son descuidados mejorando los vacíos y falencias que poseen las mismas.

Con lo que respecta a las instituciones públicas no existe rivalidad entre ellas ya que al contar con un capital seguro, con una infraestructura propia, con todo el apoyo gubernamental, no están obligados a manejar los aspectos de las instituciones privadas pero al ser gratuitas tienen exceso de demanda y no pueden cumplir con las expectativas y necesidades de la población adulta mayor, pero a pesar de todo ello no engloban el mercado necesario, con lo que el sur de la ciudad de Quito se encuentra todavía muy abandonado por esta causa. Lo que nos deja claro una vez más la oportunidad de mercado que tiene el proyecto. Es por eso que la competencia más directa que se puede encontrar para el presente proyecto, es la siguiente:

Cuadro Nro.11

Número de Centros de Cuidado al Adulto Mayor por zonas.

INSTITUCIÓN	ACTIVIDADES	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS
Asociación de la Tercera Edad de barrios del Sur	Dar servicios de apoyo al adulto mayor	*Apertura para la población adulta mayor en general	*Sus servicios no son difundidos *No cubre toda la demanda insatisfecha
CLINICAS PUBLICAS	Atención al público en general	*Costos mas cómodos *Apertura para todo público	*Coger turno obligatorio *Exceso de público *Demora mucho tiempo en ser atendido *Mala atención
CLINICAS PRIVADA	Dar servicios de rehabilitación	Atención a las personas de la tercera edad que sufren alguna dolencia fisiológica	*Costos excesivos *Trato inadecuado para una persona de la tercera edad *Rehabilitación innecesaria

FUENTE: Investigación de Mercado

ELABORADO POR: La Autora

En el cuadro presentado podemos apreciar un panorama claro de la situación actual de la competencia en donde podemos identificar tanto los aspectos positivos como los negativos, los mismos que nos ayudarán a conocer el nivel de influencia de las

instituciones existentes en la población adulta mayor. En este punto cabe mencionar que con el estudio realizado para nuestro proyecto hemos determinado que las instituciones privadas no son nuestra competencia directa por sus elevados costos y nosotros nos estamos enfocando a una población de nivel económicamente media y a pesar de ser privadas no hay o no se conoce de estas organizaciones en el sector planteado. Pero pueden llegar a ser competencia si bajan sus costos o abren nuevos servicios en el sur de la ciudad.

3.9.1.3 Proveedores:

Un mercado o segmento del mercado no será atractivo cuando los proveedores estén muy bien organizados gremialmente, tengan fuertes recursos y puedan imponer sus condiciones de precio y tamaño del pedido. La situación será aún más complicada si los insumos que suministran son claves para nosotros, no tienen sustitutos o son pocos y de alto costo.

Para la apertura del proyecto nuestra necesidad de proveedores se da solamente en el área de rehabilitación y para inicios ya que la maquinaria que se necesita se deteriorará con el uso, lo que implica años de durabilidad y solamente la necesidad de mantenimiento, por ende se deberá realizar una inversión inicial fuerte ya que deberemos adquirir la mejor tecnología existente en el mercado.

Los proveedores de dicha maquinaria no son numerosos, por lo que deberemos conocer las mejores ofertas de los existentes y tomar la mejor decisión para la compra, basados principalmente en la calidad. Se puede tomar estos puntos como aspectos positivos al no existir exceso de proveedores porque no nos pueden imponer sus condiciones y precios, al contrario podemos negociar ventajas para ambas partes.

Con lo que respecta a la adquisición de materia prima para la realización de manualidades no habría ningún problema ya que al ser insumos pequeños y con poca inversión se las puede adquirir en cualquier bazar o distribuidor, sin olvidar que lo más aconsejable es tener un lugar elegido para la compra por razones de seguridad, confianza, y gozar de diferentes descuentos y promociones que el empresa nos pueden ofrecer.

3.9.1.4 Clientes o usuarios:

Un mercado o segmento no será atractivo cuando los clientes están muy bien organizados y por ende sus exigencias en precios y servicios son máximas, si el servicio tiene varios o muchos sustitutos, o si sus ofertas no son muy diferenciadas.

En nuestro caso tenemos un mercado totalmente atractivo para el desarrollo del proyecto por cuanto los servicios de apoyo que se pretende ofertar al sector adulto mayor no tienen servicios sustitutos, porque se dan algunas opciones de servicios. Dependiendo de la buena acogida que se dé al proyecto se puede plantear variedad de opciones, logrando así fortalecer la institución, a través de una mayor acogida de la demanda, un mejor servicio, mayor calidad, crecimiento económico y lo más importante crecimiento humano y social.

Por lo tanto se ha determinado que nuestros clientes son toda la población adulta mayor de la parroquia de Solanda que desee asistir al centro de apoyo para las personas de la tercera edad, para lo cual es importante recalcar que de las 90 encuestas aplicadas y mediante la herramienta de mercadeo (focos groups), se puede determinar que contamos con el 100% de apoyo para el proyecto, esto se da debido al gran abandono que existe para este segmento de la población y a la falta de instituciones en el sur de la ciudad de Quito.

3.9.1.5 Servicios sustitutos:

Un mercado o segmento no es atractivo si existen productos sustitutos reales o potenciales. La situación se complica si los sustitutos están más avanzados tecnológicamente o pueden entrar a precios más bajos reduciendo los márgenes de utilidad de la corporación.

Dentro de los productos sustitutos para los servicios que se ofertar en el centro de apoyo al adulto mayor esta los profesionales independientes en caso de la rehabilitación fisiológica que tienen sus consultorios privados y brindan rehabilitación y por otro lado microempresarios(as) que atienden talleres de

artesanías y manualidades para el público en general, así como talleres de relajación (yoga, tai chi) para el rejuvenecimiento y la salud.

Todos los servicios mencionados actualmente existen, pero cabe recalcar que no están todavía ubicados el sector que se pretende abarcar, la mayoría de estos centros están en el norte de la ciudad y lo más importante son talleres por separado, es decir que no se pueden encontrar variedad de servicios para los adultos mayores en una sola institución, lo cual es otro punto a favor pero no dejan de ser servicios sustitutos u opcionales.

Luego de haber analizado las cinco fuerzas de Porter y conocer el mercado del adulto mayor en la actualidad podemos proceder a diseñar nuestros servicios y programar nuestra diferenciación ante la competencia existente en el siguiente capítulo, ya que hemos analizado los puntos fuertes y débiles de las instituciones existentes.

CAPITULO IV

4. FACTIBILIDAD COMERCIAL

4.1. ESTRUCTURA DE COMERCIALIZACIÓN

Es propicio empatar lo más cerca posible las necesidades y preferencias de los usuarios con las capacidades y atribuciones de los servicios que el centro de apoyo “SENDEROS NUEVOS” ofrecerá. En otros términos significa lograr armonía en las actitudes, deseos y necesidades de los usuarios con las actividades, recursos y la actividad principal de la empresa.

4.1.1. Segmentación de mercado

La segmentación se encarga de generar diferencias significativas entre la población objeto, en nuestro caso los adultos mayores del sur de la ciudad de que son los principales usuarios de nuestros servicios y nos lleva a identificar varios segmentos del mercado que son distintos unos de otros en términos de: frecuencia de uso, nivel de ingresos, estado de salud, entre otros. Respecto del mercado se observan diferencias por situación económica y zona geográfica.

Las características para la segmentación que se tomaron en cuenta para este estudio fueron:

- ✓ Edad: 60 en adelante sin importar su sexo
- ✓ Ingresos: Medio
- ✓ La Parroquia de Solanda es una de las zonas con mayor número de adultos mayores y de alto movimiento comercial en Quito.

4.1.2. Tamaño del mercado potencial

Para nuestro proyecto el mercado potencial es el conjunto de clientes que manifiestan un grado suficiente de interés por de una determinada oferta del mercado. Los clientes o usuarios potenciales del centro de apoyo son todas aquellas personas de la

tercera edad que se encuentran en el desempleo y la desocupación de 60 años para adelante.

4.2. MARKETING MIX⁸

El objetivo principal de la mayoría de los esfuerzos de desarrollo de producto y mercados nuevos es asegurar el volumen y crecimiento de utilidades futuras. Este objetivo se vuelve aún más fundamental en años recientes debido al rápido avance de la tecnología y a una intensa competencia global. Un flujo constante de nuevos productos/servicios y el desarrollo de nuevos mercados, siendo esenciales para el crecimiento continuo de la mayoría de las empresas.

El Marketing mix⁹ es aquella combinación de conocimientos y técnicas orientadas a comprender el mercado y a influir en él. Dentro de la empresa el marketing desempeña una función primordial que debe estar perfectamente coordinada con otras funciones. En nuestro caso para el desarrollo del producto o servicio durante los años de vida del proyecto, se deben considerar las cuatro variables del marketing, como son:

- Producto/servicio (cliente a satisfacer)
- Precio (costo del servicio)
- Plaza (canales de distribución)
- Promoción (comunicación).

4.2.1. Producto/servicio:

Se define como cualquier producto o servicio a ofrecerse en el mercado para su atención, adquisición uso y consumo, y que puede satisfacer un deseo o una

⁸ KOTLER Phillip. Estrategia de Mercados, 1996

⁹ http://es.wikipedia.org/wiki/Mezcla_de_mercadotecnia

necesidad. En nuestro caso el servicio posee características intangibles como las referencias de los clientes, como el prestigio, constancia, etc.

4.2.1.1. Definición del Servicio:

Mediante el estudio de mercado realizado donde se aplicó las diferentes herramientas como las encuestas, las entrevistas, el análisis de las necesidades de la población adulta mayor del sector hemos podido identificar con claridad los servicios que se ofertarán en el presente proyecto, los cuales son:

- Rehabilitación Fisiológica
- Manualidades
- Gimnasia Leve
- Bailoterapia
- Yoga – Tai Chi

4.2.1.2. Logotipo



4.2.1.3. Slogan

“Porque el alma nunca envejece”

4.2.1.4. Atributos del servicio

El servicio implica definir los beneficios que se ofrecerán. Estos beneficios se comunican y entregan a través de atributos del servicio, tales como calidad, características.

Calidad de servicio: Es una de las principales herramientas de posicionamiento del producto o servicio en el mercado pues está relacionado con el valor y la satisfacción del cliente. La calidad del servicio está relacionada con el profesionalismo del personal, con la calidad de la maquinaria en el caso de la fisioterapia y con una adecuada infraestructura para los talleres.

Tomando en cuenta las opiniones de los hogares encuestados y las sugerencias de los adultos mayores requieren de un personal con mucho, carisma, profesionalismo y sobre todo paciencia porque no tienen la misma energía de la juventud.

Características del servicio: Las características son una herramienta competitiva para diferenciar la calidad de servicios de la empresa frente a la competencia.

Los servicios a ofrecerse a la población adulta mayor en el Sur de la ciudad de Quito son los que se determinó en base a sus necesidades, requerimientos y como un poco de recompensa de lo mucho que aportaron a la sociedad, la misma que los ha olvidado.

4.2.2. Precio

Los precios que se han establecido para los servicios que ofertará el centro de apoyo para el adulto mayor al sur de la ciudad de Quito es el adecuado para ofrecer en el mercado el mismo que no es alto porque la microempresa no puede correr el riesgo de no tener clientes ya que no debemos olvidar que nos estamos dirigiendo a un mercado económicamente medio y que gran parte del mismo no es jubilado, pero

tampoco puede ser el precio muy bajo porque estamos iniciando y necesitamos recuperar la inversión y obtener utilidades para que el proyecto pueda crecer y así abarcar toda la demanda insatisfecha que es muy grande y de ser posible en un futuro bajar más los precios.

4.2.2.1.Estrategia de fijación de precios:

Las estrategias con las cuales se establecen los precios de los productos/servicios varían según la fase del ciclo de vida que estén atravesando los productos.

El precio de introducción durante el primer año de operación del centro de apoyo se detalla a continuación para cada servicio, el precio aumentará de acuerdo a las proyecciones de la demanda estimadas durante los cinco años de vida útil del proyecto, los mismos que variarán de acuerdo a las horas y al tipo de fisioterapia que requiera cada usuario.

Los precios durante los primeros meses de operación del centro de apoyo serán con una tarifa única por el uso de las instalaciones del lugar, que será de U\$ 25.00 mensuales.

4.2.3. Plaza

Los servicios que ofrecerá el centro de apoyo al adulto mayor estará ubicado l de al sur de la ciudad de Quito, en la parroquia de Solanda, entre las calles Cardenal de la Torre y Simón Guerra.

La plaza es el elemento del mix que utilizamos para conseguir que un producto llegue satisfactoriamente al cliente, para la prestación de servicios, es importante destacar en nuestro caso:

La técnica de merchandisig: Son técnicas y acciones que se llevan a cabo en el punto de entrega de los servicios. Consiste en la disposición y la presentación del

servicio al segmento, así como de la publicidad y la promoción en el punto de entrega.

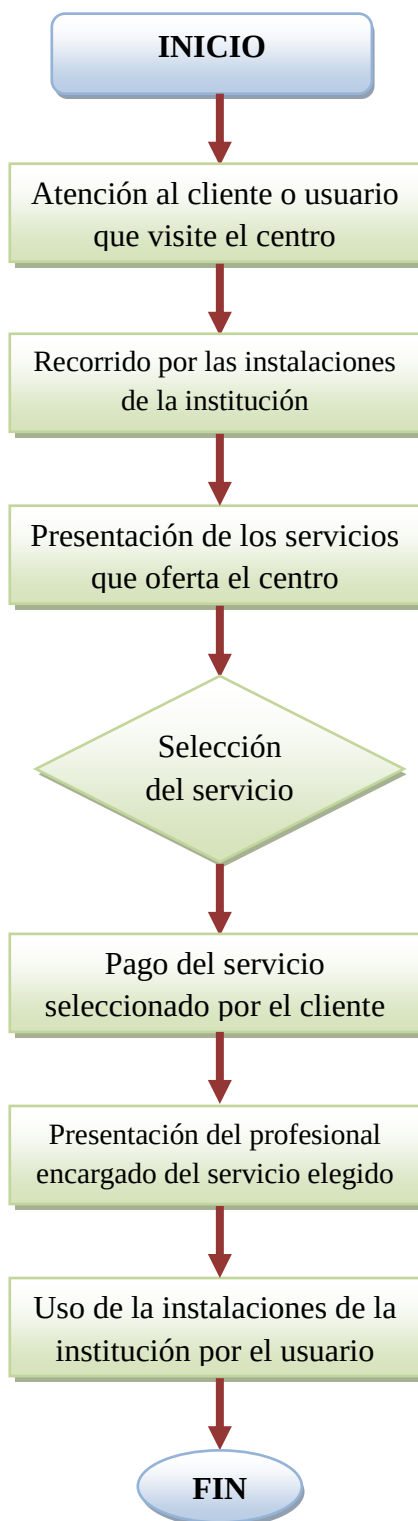
Es decir será todo el medio de publicidad, los beneficios y oportunidades por pertenecer a nuestro centro de apoyo así como las ofertas que se presente de los servicios destinados al adulto mayor en el transcurso del año será con el propósito de crear atracción y motivación para que los usuarios puedan seleccionar los servicios de su preferencia, manteniendo la fidelidad y lo más importante para nuestra institución, logrando el mayor grado de felicidad en nuestros adultos mayores, con la calidad de nuestros servicios y calidad humana, que es indispensable para nuestra institución.

Procedimiento de atención al cliente: La persona encargada de todo el proceso de ventas de servicios es el gerente general, quien se encarga de establecer el plan de ventas de cada año, analizando el comportamiento del mercado, define las políticas y la proyección del incremento de ventas, determinando los precios de cada servicio.

Los servicios son claves para el crecimiento de la institución, dado que las estrategias pueden ser imitables para los competidores, el servicio al cliente puede convertirse en un elemento diferenciador y en una ventaja competitiva. La imagen de una microempresa se mejora o deteriora día a día, como resultado de la suma total de las experiencias de los clientes al tratar con la institución.

El flujo que se presenta a continuación tiene como finalidad establecer las actividades principales sobre las cuales se va a desenvolver el proceso de prestación de servicios del centro de apoyo al adulto mayor en el sur de la ciudad.

Gráfico Nro.21
Procedimiento de atención al cliente en la institución



ELABORADO POR: La Autora

4.2.4. PROMOCION

“Cualquier forma pagada de presentación y publicidad no personal de ideas, bienes o servicios a través de un medio de comunicación y dirigida a un público específico.”¹⁰

Uno de los principales propósitos de la promoción es difundir información. Permitirles a los clientes potenciales enterarse de la existencia de los nuevos servicios, de su disponibilidad y de su precio. Otra finalidad de la promoción es la persuasión.

Día a día las empresas en general nos bombardean con miles de mensajes publicitarios, con la esperanza de atraer mayor clientela y posesionarse en el mercado, ante la competencia tan intensa por captar la atención del público, hasta las empresas bien establecidas en el mercado se ven obligadas a recordarles al consumidor la marca para que no la olviden.

Los objetivos específicos de la publicidad son los siguientes:

- Informar la existencia de la empresa, productos, sus beneficios y precios.
- Persuadir al consumidor para que compre de manera inmediata.
- Recordar la existencia de las ventajas del producto y el lugar donde puede adquirirlo.

La comunicación persigue difundir un mensaje y que éste tenga una respuesta del público objetivo al que va destinado. Los objetivos principales de la comunicación son:

- Comunicar las características de los servicios.
- Comunicar los beneficios de los servicios.
- Que se recuerde o se compre el nombre de la institución.

¹⁰ PORTER MICHAEL, Estrategia de mercado

La comunicación al mercado sobre la existencia de los nuevos servicios para la población adulta mayor del sur de Quito se la realizará a través de la siguiente herramienta:

- **Medios de difusión:** La forma de promocionar los servicios del presente proyecto será a través de las siguientes herramientas.
 - Valla publicitaria
 - Informar al público de la existencia de la empresa, así como sus beneficios y precios.
 - Publicidad a través de .una página web creada para el centro de apoyo.
 - Hojas volantes.

En la apertura del proyecto se irán entregando las hojas volantes a cada uno de los hogares encuestados, así como a las familias aledañas haciéndoles una invitación personal para que asistan a la apertura del centro de apoyo al adulto mayor.

4.2.5. Diseño de la prestación del servicio

A través de las encuestas aplicadas al sur de la ciudad de Quito y a través de la observación tenemos claro que nuestro proyecto cuenta con una gran demanda al no contar actualmente con organismos de apoyo en el sector, por lo que para determinar los ingresos de la institución se tomará en cuenta la capacidad física del centro.

De igual manera se pretende ofrecer un paquete mensual para la asistencia del adulto mayor a nuestra institución, en donde nuestros usuarios podrán asistir todos los días del mes en dos horarios, que se los distribuirá en dos horarios:

- De 8:00 am a 12:00pm un grupo
- De 1:00pm a 5:00pm, el otro grupo

Se realiza en dos horarios para que podamos atender la capacidad la demanda mensual que necesita el proyecto para ser factible que es de 100 personas mensualmente, 50 en el horario de la mañana y 50 en la tarde, distribuidos de acuerdo a la capacidad física del centro y a la comodidad del usuario y del profesor

de cada área con el fin de que exista bienestar, dinamismo y alegría entre todos y en un espacio adecuado, por lo que se detalla a continuación la siguiente tabla:

Cuadro Nro.12

Distribución de servicios por cantidad de usuarios para iniciar el proyecto.

CAPACIDAD DE PERSONAS	AREA DE SERVICIOS	COSTO MENSUAL
5	Sala de Rehabilitación	25,00
15	Sala de Manualidades	
10	Sala de Bailoterapia	
10	Sala de Gimnasia	
10	Área de yoga	
50		

ELABORADO POR: La Autora

Es importante mencionar en este punto que los 25 dólares mensuales que se cobrara le da facultad al usuario para que utilice cualquiera de los servicios en el horario establecido, es decir 50 personas para el horario de la mañana y 50 para el horario de la tarde, siendo 100 usuarios al mes pero con lo que respecta a los servicios de rehabilitación el costo mensual incluye solamente la consulta ya que el tratamiento tendrá un costo adicional y dependerá del tipo de rehabilitación que necesite, costo que no sobrepasará los 15,00 dólares y que irá dando resultados una vez que la institución sea reconocida, por lo que se toma en cuenta para la proyección financiera inicial. Cabe recalcar que el precio fijado es mucho más económico que otras instituciones privadas que ofertan servicios similares porque estamos hablando de un costo de 1.25 (un dólar con 25 centavos) por día lo cual es asequible para la mayoría del sector, al hablar de un segmento de clase media.

4.2.6. PROGRAMACIÓN DEL SERVICIO

Es muy importante para nuestro proyecto realizar una distribución adecuada del horario de prestación de los servicio ya que al no hacerlo puede haber desorden,

agotamiento del usuario o del profesor y por ende insatisfacción en los servicios y por ende desprestigio de la institución.

El horario de atención para el servicio de rehabilitación será de 8:00 am a 1:00 pm, de lunes a viernes ya que el Fisioterapista laborara medio tiempo y de ahí la justificación del sueldo, el mismo que se ha fijado por el mercado salarial ya que un profesional privado percibe actualmente 700,00 dólares mensuales.

Para los siguientes servicios el horario se presenta en la siguiente tabla:

Cuadro Nro.13

Programación de horarios para la atención en el Centro de Apoyo al Adulto Mayor.

ACTIVIDAD	MAÑANA			
	HORARIO	8:00 - 8:50	9:10 - 10:00	10:20 - 11:10
MANUALIDADES	✓		✓	
BAILOTERAPIA		✓		✓
GIMNASIA LEVE	✓		✓	
YOGA - TAI CHI		✓		✓

ACTIVIDAD	TARDE			
	HORARIO	1:00 - 1:50	2:10 - 3:00	3:20 - 4:10
MANUALIDADES	✓		✓	
BAILOTERAPIA		✓		✓
GIMNASIA LEVE	✓		✓	
YOGA - TAI CHI		✓		✓

ELABORADO POR: La Autora

La finalidad de establecer horarios para los servicios es la de lograr una adecuada organización en la institución facilitando la distribución de horarios, es decir que todo el día se realizaran las diferentes actividades para que así el usuario pueda asistir si lo requiere a más de una clase teniendo como lapso 20 minutos de descanso.

4.2.7. Estimación de la demanda

$$\begin{array}{lcl} \bar{x} \pm e_x & = & L S \\ & = & L I \end{array}$$

$$p \pm Z \sqrt{\frac{p * q}{n}}$$

$$100 \pm 1,96 \sqrt{\frac{100 * 0}{90}}$$

$$100\% \pm 0$$

$$100\%$$

Con el cálculo realizado del análisis de riesgo se ha podido determinar que el proyecto tiene el 100% de factibilidad

CAPITULO V

5. FACTIBILIDAD TECNICA

5.1. UBICACIÓN DEL PROYECTO

El proyecto está ubicado en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, ciudad que es privilegiada por su ubicación geográfica, pues al encontrarse localizada en la mitad del mundo constituye un punto de unión y tránsito entre el norte y sur de América.

Quito, por ser la capital del Ecuador, posee una importante infraestructura física y de servicios, una cultura productiva, sectores económicos dinámicos, una base económica diversificada y un gran crecimiento poblacional. Por estas razones gran parte de empresas comerciales, industriales y de servicios se encuentran localizadas dentro del país. Por esta razón, Quito representa un mercado amigable para el desarrollo de la región y del país.

Se ha tomado el Sur de la ciudad de Quito donde existe una población de 1,12 millones de habitantes, de este grupo representativo se identifica que el 60% viven en situación de pobreza, pero el 30% están por debajo del umbral de la pobreza. Situación que en el sector de Solanda no es diferente, donde el índice de pobreza es del 32% de la población existente, índice que conlleva al desempleo por ende a la inestabilidad laboral sobre todo para las personas de la tercera edad que es el sector más abandonado.

El Centro de Apoyo “SENDEROS DE VIDA” se ubicara en este sector por ser una de las parroquias con mayor población de la tercera edad.

5.2. FACTORES DETERMINATES DEL TAMAÑO

5.2.1. El mercado

En el estudio de mercado realizado se pudo constatar que la demanda de mercado en su totalidad no ha sido cubierta, ya que de las 90 encuestas el 99% corresponde a la demanda insatisfecha, por esta razón y para el establecimiento de los servicios para el proyecto se ha decidido tomar inicialmente el porcentaje de la población adulta mayor del barrio bajo que es el 35% del mercado a cubrir con la capacidad de la empresa, esto nos permitirá desarrollar la distribución adecuada del espacio físico para cada una de las áreas de los servicios a ofrecerse y los requerimientos de maquinaria, muebles, recurso humano, y la materia prima necesaria para la prestación de los servicios del centro.¹¹

5.2.2 Disponibilidad de servicios básicos

La parroquia de Solanda es una zona muy comercial y de alta movilidad, con diversos movimientos financieros adecuados para la puesta en marcha de actividades micro empresarial. Los servicios básicos que requiere el proyecto planteado son: agua potable, luz eléctrica, teléfono, servicios de recolección de basura, que son los principales.

5.2.3 Disponibilidad de los recursos financieros

Para poner en marcha el proyecto, el plan de inversión de la empresa contempla el uso de una fuente de financiamiento para el desarrollo de sus operaciones, de la siguiente manera:

SOCIO 1	9.000,00	100%
SOCIO 2	9.000,00	
TOTAL	18.000,00	100%

¹¹ http://es.wikipedia.org/wiki/Mezcla_de_mercadotecnia

5.2.4 Disponibilidad de Tecnología

La tecnología requerida para el proyecto aparece en el área de rehabilitación fisiológica para el adulto mayor, ya que al ser un problema de salud presente se lo considero para el desarrollo de los servicios a ofrecerse en el centro de apoyo. La maquinaria requerida para el área es la siguiente:

Cuadro Nro.14
MAQUINARIA Y EQUIPO necesaria para el Centro de Apoyo.

CANT	DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
2	Camilla masajeadora	500,00	1000,00
1	Ultrasonidos	1325,70	1325,70
1	Enyesadora	780,00	780,00
1	Magnetoterapia	897,75	897,75
1	Electroterapia	2666,25	2666,25
1	Restaurador de hombros	90,67	90,67
1	Escalerilla de dedos	40,99	40,99
1	Paralelas	89,00	89,00
1	Generador laser	2618,40	2618,40
1	Caminadora	1000,00	1000,00
1	Bicicleta estática	998,80	998,80
10	Colchonetas	15,00	150,00
10	Balones	5,00	50,00
3	Espejo	50,00	150,00
TOTAL			11857,56

ELABORADO POR: La Autora

La maquinaria que se necesita para la institución es en su mayoría es lo requerido por el área de rehabilitación, razón por la cual el paquete de servicios que se presentará posteriormente incluye la consulta por rehabilitación pero si el daño es grave se cobrara un costo adicional dependiendo del caso.

5.2.5 Disponibilidad de insumos

Para la viabilidad del proyecto es necesaria también la obtención de material reciclable por una parte para la realización de algunas de las manualidades a elaborarse como botellas desechables, tubitos de cartón del papel higiénico, que pueden ser fáciles de obtener con la colaboración de los hogares del barrio, estos materiales son para la elaboración de adornos para los escritorios de los niños para ocuparlos en implementos de los baños del hogar.

Por otra parte los insumos que se deben adquirir para la otra gama de manualidades que se pretender realizar para venderlas al público y así tener otro ingreso para la manutención del proyecto son los siguientes:

- ✓ Tijeras
- ✓ Grapadoras
- ✓ Pegamentos
- ✓ Caja de alfileres
- ✓ Pinturas
- ✓ Cintas métricas
- ✓ Lápices
- ✓ Retazos de tela
- ✓ Papel

Cabe recalcar que la cantidad de insumos mencionados es con lo que se trabajara en la apertura del proyecto, no se conoce al momento la acogida que tendrán las manualidades al público, por lo que no se tiene un número establecido para su elaboración y lo que se pretende es elaborarlos bajo pedidos, por lo que algunos de nuestros insumos pueden variar constantemente. Siendo nuestro lugar de venta la institución y la publicidad directa (boca a boca).

5.3 ÁREA FÍSICA REQUERIDA

Gráfico Nro.22
Plano del Proyecto



Para el proyecto se pretende trabajar en un local ubicado en la parroquia de Solanda, que tiene cualidades de espacio para la prestación de los servicios del centro de apoyo y la facilidad para la promoción de los mismos, ha sido seleccionada esta zona por ser una de las parroquias con mayor número de población adulta mayor y por encontrar espacios verdes adecuados para las actividades de esparcimiento destinadas a nuestros usuarios.

El área física requerida para la prestación de los servicios de rehabilitación, entretenimiento y esparcimiento hacia las personas de la tercera edad debe ser adecuada organizado y correctamente distribuido para los diferentes servicios a implementarse, como es la sala de rehabilitación, la sala de manualidades, el área de gimnasia leve, el departamento administrativo, el área de aseo.

5.3.1 Departamento Administrativo

Esta área toma en cuenta todo lo relacionado con el funcionamiento de la empresa, en un sentido más general es la operación del negocio, desde la contratación del personal hasta la compra de insumos, el pago de personal, el cumplimiento de horarios, la limpieza de la institución, la gestión con los proveedores y lo más importante para nuestro centro la toma de decisiones.

El personal que se localizara en esta área es:

- ✓ El gerente y propietario (Socia 1)

5.3.2 Área de servicios:

El área de servicios es de suma importancia para nuestro proyecto ya que es la actividad principal para el movimiento del centro de apoyo del adulto mayor al sur de la ciudad.

Para esta área o sección el personal requerido es el siguiente:

- ✓ Fisioterapista
- ✓ Profesora de manualidades (social 2)
- ✓ Profesor de baile
- ✓ Profesor de yoga
- ✓ Profesor de gimnasia leve

5.3.3 Personal de Apoyo :

El personal de apoyo de la institución es también indispensable ya que nos colaborará en el aseo diario del centro para mantener la buena imagen institucional y sobre todo que nuestros adultos mayores se sientan cómodos en su hogar, para lo cual se necesita:

- ✓ Una persona para la limpieza.

5.4 DISTRIBUCIÓN

Para el establecimiento del proyecto se dispondrá de un local físico de 165m², adecuado y ordenado para su buen funcionamiento, el cual está distribuido de la siguiente manera:

Cuadro Nro.15

Distribución de áreas para el Centro de apoyo al Adulto Mayor.

DEPARTAMENTO	m2
Departamento de Gerencia	25
Sala de fisioterapia	35
Taller de Manualidad	30
Salón de baile y gimnasia	30
Jardín para yoga	25
TOTAL	165

ELABORADO POR: La Autora

5.5 REQUERIMIENTOS PARA EL PROYECTO

5.5.1 Muebles, Enseres y Equipos

Para la realización del proyecto del centro de apoyo para los adultos mayores “**SENDEROS DE VIDA**”, son necesarios los siguientes muebles, enseres y equipos.

Cuadro Nro.16

Muebles, enseres y equipos necesarios para la Institución.

CANTIDAD	DESCRIPCION	VOLOR UNITARIO	VALOR TOTAL
	Muebles y enseres		
3	Escritorios	150	450,00
6	Sillas	15	90,00
	Equipo de Oficina		
1	Teléfonos	40	40,00
	Equipo de Computación		
1	Computadora	600	600,00
	TOTAL		1180,00

ELABORADO POR: La Autora

5.5.2 Personal requerido¹²

Cuadro Nro.17

Personal requerido para los servicios a ofertarse a inicios del proyecto.

NUMERO	CARGO	SUELDO MENSUAL
1	Gerente General	300,00
1	Fisioterapeuta	350,00
1	Profesora de Manualidades	120,00
1	Profesora de Bailoterapia	120,00
1	Profesor de gimnasia	120,00
1	Profesor de yoga y tai chi	120,00
	TOTAL	1130,00

ELABORADO POR: La Autora

En el cuadro presentado anteriormente podemos apreciar que el personal con el que contaremos son seis personas con sus respectivos sueldos, es importante aclarar que el sueldo del fisioterapeuta enunciado es de medio tiempo, ya que al ser un proyecto inicial y hasta que los usuarios tengan la confianza en nuestros servicios el fisioterapeuta laborara hasta la 1:00 pm., y con el progreso de la institución aumentaran los servicios y por ende el personal. El contador será solamente eventual, por lo que no recibirá los beneficios de ley.

5.5.3 INSUMOS (Utilería y menaje)

Los insumos que se necesita en el proyecto es para la sala de manualidades, para las diferentes actividades a desarrollarse como es la elaboración de adornos para el hogar, artículos para regalos, recuerdos, entre otras cosas, gran parte de la materia prima será el material reciclable como botellas de plástico, trozos de madera, retazos de tela, entre otras y el resto de material necesario que se lo adquirirá se lo detalla a continuación:

¹² www.monografias.com/gestion-del-talento-humano/

Cuadro Nro.18

Listado de Utilería y Menaje requerida para el departamento de manualidades.

UTILERIA Y MENAJE			
CANT	Producto	Precio unitario	Total
6	Pomadas	0,40	2,40
15	Vendas	0,50	7,50
20	Tijeras	0,40	8,00
2	Grapadora	2,00	4,00
1	Frasco de Pegamentos	2,50	2,00
4	cajas de alfileres	0,50	2,00
6	Pinturas	1,20	7,20
20	Lápices	0,25	5,00
10	Cintas	0,50	5,00
30	Pinceles	1,00	30,00
12	Pintura para tela	1,20	14,40
10	Papel brillante	0,25	2,50
TOTAL			90,00

ELABORADO POR: La Autora

Los insumos detallados son los que necesitaremos al inicio del proyecto, los mismos que no son fijos en su totalidad ya que pueden variar por el aumento de los usuarios o también por el pedido de algún producto, ya que los artículos elaborados se los promocionara para la venta en la parroquia, ingresos que nos ayudarán para la elaboración de eventos, mensuales, semanales o dependiendo de fechas especiales en donde realizaremos programas para las familias de los usuarios que sean miembros de nuestra institución, en donde apreciarán las actividades que van aprendiendo, programas que aprovecharemos para dar charlas sobre lo valiosos que son cada uno de nuestros adultos mayores, el respeto y la consideración que merecen por lo mismo.

5.5.4 INVERSIÓN REQUERIDA PARA EL PROYECTO

Con el detalle de los cuadros anteriores podemos determinar el total de la inversión requerida para la realización del proyecto, misma que nos ayudará al equipamiento de nuestra institución.

Cuadro Nro.19
INVERSIÓN TOTAL REQUERIDA para el proyecto.

COSTOS DE INVERSIÓN	
Maquinaria	11857,56
Muebles y Enseres	1180,00
Equipo de Oficina	100,00
Equipo de Computación	800,00
Gasto Constitución	180,00
Gasto de Instalación	50,00
Garantía	600,00
TOTAL	14767,56

ELABORADO POR: La Autora

Los datos presentados es el total de los costos de inversión que el Centro de Apoyo requiere, lo cual es importante establecer para los siguientes puntos que se analizaran en la factibilidad financiera, por lo que es de importancia para culminar la factibilidad técnica.

CAPITULO VI

6 FACTIBILIDAD LEGAL

6.1 REGLAMENTOS Y ESTATUTOS

La problemática del envejecimiento es actualmente uno de los fenómenos de más difícil manejo y solución técnico-económica para los países en desarrollo. Según el informe de Naciones Unidas, en 1950 había en el mundo 200 millones de personas de 60 años y más. En la Segunda Asamblea Mundial del Envejecimiento celebrada en Madrid en Abril del 2002, se estimó que las personas de 60 años y más llegaban a 600 millones en el año 2000, es decir el 10% de la población mundial.

Para el año 2025, esta cifra se incrementará a 1200 millones de personas que envejecen, equivalente a un 20% de la población mundial. El 25% de los ancianos vivirá en los países en desarrollo, es decir 300 millones de personas. En América Latina, para el año 2025, se proyecta un incremento del 14% de personas de la Tercera Edad¹³.

El Ecuador, según el censo del 2001, cuenta con más de un millón de personas que envejecen. En el año 2025, esta tendencia acelerada del envejecimiento de la población ecuatoriana alcanzará el 13%¹⁴.

La tendencia del envejecimiento de la población y la limitada atención de los gobiernos a este sector, traen consigo un elevado margen de desprotección jurídico social. Por esta razón, Naciones Unidas ha recomendado a los países y gobiernos signatarios la realización de serios estudios sobre el envejecimiento en las sociedades altamente industrializadas y en las de menor desarrollo, como el caso ecuatoriano.

La crisis económica y social por la que atraviesa el país desde hace algunos años ha deteriorado gravemente la calidad de vida de la población en general y,

¹³ OMS, Segundo Consejo Mundial del Envejecimiento

¹⁴ INEC, Datos obtenidos del Censo de Población y Vivienda

específicamente, de las personas de la Tercera Edad, quienes, en su gran mayoría no tienen acceso a servicios de salud, vivienda, seguridad, entre otros.

Es importante señalar que la situación de esta población está gravemente afectada por la escasa cobertura e ineficiencia del sistema de seguridad social, lo que determina la falta de protección a quienes pertenecen a este grupo etáreo. Como ejemplo de esto último, vale la pena mencionar las insuficientes pensiones que impiden a los jubilados alcanzar niveles de vida dignos. **Este hecho es aún más grave entre los no pensionados, quienes presentan tales niveles de pobreza y exclusión social que constituyen grupos invisibles para los gobiernos centrales y seccionales.**

En el caso de los países en desarrollo, no se cumplen las leyes, disposiciones y servicios sociales tendientes a la protección de la población envejecida, por lo que las conquistas logradas tienen aún muchas e importantes carencias. Los derechos de las personas de la Tercera Edad son meramente enunciados. De manera particular, la desprotección a este sector social se evidencia en la deficiente atención educativa, médica, alimentaria, nutricional, económica, laboral, habitacional, étnica y de género, lo cual agrava su postergación económica y social.

En el Ecuador, la desprotección de la población de la Tercera Edad está vinculada al proceso de urbanización y a la creciente práctica del abandono de la familia en su rol de cuidado y ayuda a las y los adultos mayores, a lo que se suma la limitada presencia de instituciones públicas y privadas que asuman su protección y cuidado.

El deficiente funcionamiento y cobertura de los establecimientos de salud pública (hospitales, centros y sub centros de salud), privada y del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, afecta particularmente a la población de la Tercera Edad, sobre todo debido a la falta de personal capacitado, la asignación inadecuada de recursos y la despreocupación del Estado.

Se constata la insuficiente formulación y aplicación de políticas, planes, programas y proyectos que promuevan la contribución de la población de la Tercera Edad en procesos de investigación y desarrollo comunitario, entre otros. Esto representa la

pérdida de la experiencia y aporte técnico de un sector social que, mediante el trabajo y el voluntariado, pueda encontrar importantes motivaciones para contribuir a la humanización de la sociedad.

Sin embargo, a partir del año 2000 se evidencia el interés de algunos gobiernos locales y provinciales por realizar acciones que brinden respuestas a este sector.

Un aspecto a destacarse es la lucha de las personas de la Tercera Edad por la defensa, garantía, tutela y difusión de sus derechos, hacia su efectiva aplicación y cumplimiento.

6.2 NORMAS VIGENTES

La Constitución Política del Ecuador contiene normas de protección que se traducen en igualdad de derechos y garantías a favor de todos, ecuatorianos y extranjeros independientemente de su edad.

El 17 de octubre de 1991 se crea la Ley Especial del Anciano según la cual el Estado garantiza “el derecho a un nivel de vida que asegure la salud corporal y psicológica, la alimentación, el vestido, vivienda, asistencia médica, la atención geriátrica y gerontológica integral y los servicios sociales necesarios para una existencia útil y decorosa”¹⁵.

La ley ampara la rebaja del 50 % de las tarifas aéreas y terrestres, y en las entradas a los espectáculos públicos, culturales, artísticos, deportivos y recreacionales. Autoriza exoneraciones fiscales, provinciales y municipales a aquellos cuyos ingresos no exceda los 10 salarios mínimos vitales o su patrimonio los 1000.

6.3 CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA

6.3.1 Adultas y adultos mayores

Art. 36.- Las personas adultas mayores recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado, en especial en los campos de inclusión social,

¹⁵ ART. 2, Ley Especial del Anciano

económica, y protección contra la violencia. Se considerarán personas adultas mayores aquellas personas que hayan cumplido los sesenta y cinco años de edad.

Art. 37.- El Estado garantizará a las personas adultas mayores los siguientes derechos:

1. La atención gratuita y especializada de salud, así como el acceso gratuito a medicinas.
2. El trabajo remunerado, en función de sus capacidades, para lo cual tomará en cuenta sus limitaciones.
3. La jubilación universal.
4. Rebajas en los servicios públicos y en servicios privados de transporte y espectáculos.
5. Exenciones en el régimen tributario.
6. Exoneración del pago por costos notariales y registrales, de acuerdo con la ley.
7. El acceso a una vivienda que asegure una vida digna, con respeto a su opinión y consentimiento.
8. Protección, cuidado y asistencia especial cuando sufran enfermedades crónicas o degenerativas.
9. Adecuada asistencia económica y psicológica que garantice su estabilidad física y mental.

La ley sancionará el abandono de las personas adultas mayores por parte de sus familiares o las instituciones establecidas para su protección.

6.4 LEY DEL ANCIANO Y SU REGLAMENTO.

El Art. 10, letra k, determina que corresponde a la Dirección Nacional de Gerontología, DINAGER, calificar y otorgar los respectivos permisos de operación a las entidades públicas y privadas que brinden atención a los ancianos.

6.4.1 Principales reformas a la ley de ancianos que están en trámite de aprobación.

- ✓ Que la Ley del Anciano contemple los 60 años de edad y no los 65 para la protección de sus derechos, incluyendo disposiciones reformatorias a la Ley de Seguro Social Obligatorio, en lo referente a edad y formas de jubilación.
- ✓ El reemplazo de las funciones del Procurador General del Anciano del Ministerio de Bienestar Social que desde 1993 no da señales de vida por la Defensoría del Pueblo
- ✓ La asistencia económica y medica obligatorio de servicios de seguridad social, mal planteadas en la nueva ley de Seguridad Social porque sus disposiciones solo precautelan a nuevos afiliados con capacidad de pago ya que las unidades medicas del IESS se transformaran en UNIDADES DE NEGOCIO (Medicina Prepagada).
- ✓ Los recursos del estado, es decir, parte de la deuda del Estado al IESS deberán ser depositados en la cuenta del Fondo Nacional de la Tercera Edad, para incrementar programas para el sector.
- ✓ Disposiciones mandatorias para que la ley se cumpla, en especial de tipo penal contra los organismos e instituciones que son ejecutoras de la ley de ancianos.

6.5 FUNCIONES DE LAS INSTITUCIONES CON LOS ADULTOS MAYORES

El siguiente cuadro es un resumen de las principales actividades de cada una de las instituciones con respecto a la población adulta mayor en nuestro país, funciones que se cumplen y no se cumplen debido los diferentes factores económicos, políticos y sociales que existe en el sector.

Cuadro Nro.19

Principales Funciones de las Instituciones para con la población adulta mayor.

INSTITUCION	FUNCION
Ministerio de Bienestar Social	Favorecer la permanencia del adulto mayor en su ambiente de vida durante el mayor tiempo posible, a través de diferentes apoyos.
Ministerio de Salud	Trabajar coordinadamente con instituciones Sociales, públicas y privadas que cuidan a los y las adultas mayores
La Defensoría del Pueblo	Ejecuta una campaña de defensa a la tercera edad con más de 600 quejas evacuadas durante los 2 últimos años
El Ministerio de Finanzas, La Comisión Interventora y Representantes de los Jubilados	Desde hace 3 años preparan un proyecto compromiso para el pago de la deuda del gobierno con el IESS para que se fijen los bonos parciales que establece la Constitución y los incrementos automáticos de pensiones.
Subcomisión de las Personas de la Tercera Edad	Prepara un Plan Operativo sobre los Derechos de las Personas de la Tercera Edad que incluyen un conjunto de acciones en beneficio de este sector
El Instituto Nacional de Investigaciones Gerontológicas (INIGER)	Dar el permiso respectivo de funcionamiento para centros de apoyo al adulto mayor y fortalecer el instituto que es el órgano ejecutor de las acciones de investigación del envejecimiento.

6.6 ESTRUCTURA LEGAL

6.6.1 Constitución de la microempresa¹⁶

La empresa se constituirá como una sociedad civil. La Sociedad Civil es un contrato por el cual dos o más personas se obligan a poner en común dinero o industria con ánimo de repartir entre si las ganancias.

La microempresa se constituirá como microempresa civil bajo la razón social de (SENDEROS DE VIDA), con dos socias:

Socia No. 1 Myrian Alexandra Casa Quilumba

Socia No. 2 Paola Cáceres

¹⁶ REVISTA LIDERES, Como constituir una empresa.

Las empresas civiles son aquellas que requieren de un acto civil, en el que intervienen una o más personas ante un juez de lo civil o un notario público, para realizar cualquier acto de comercio no prohibido por la ley. Las empresas civiles requieren de RUC y patente para empresas permanentes.

6.6.2 Beneficios

- No requiere de un capital mínimo para la constitución.
- Le permite arrancar con un capital pequeño.
- Comienza desde la etapa inicial de todo proyecto.
- Incorpora a la familia como principales socios.
- No requiere de una gran infraestructura física, ni de mercadería.
- No requiere de socios formales para arrancar.
- No debe esperar mucho tiempo para su legalización.
- No están obligadas a llevar contabilidad si están en el RISE.
- Pueden emitir notas de venta siempre y cuando estén autorizados por el SRI.

Cuadro Nro.20

Inconvenientes y Ventajas para la constitución de una empresa civil.

Ventajas	Inconvenientes
Solución de comienzo para pequeñas empresas que no disponen de capital.	Los socios responden con todo su patrimonio personal y empresarial de las posibles pérdidas (responsabilidad ilimitada).
Solución para uniones de autónomos y profesionales.	Los socios tributan por el SRI. Puede estar sometido a tipos impositivos elevados si los ingresos son altos.
Sencilla y económica en su constitución. Exige menos trámites que las sociedades mercantiles.	Salvo casos excepcionales, los socios deberán darse de alta en el régimen de autónomos
No es necesario disponer de ningún capital inicial para constitución.	Frente a clientes y proveedores ofrece menos sensación de permanencia.

FUENTE: Creación y formalización de la empresa

ELABORADO POR: La Autora

6.6.3 Requisitos para el funcionamiento de una microempresa civil¹⁷

1. Registro Único de Contribuyentes

Para obtener el RUC se requiere:

- Cédula de identidad;
- Recibo de agua, luz o teléfono;
- Llenar formulario
- Es un instrumento que tiene por función registrar e identificar a los contribuyentes con fines impositivos y como objetivos proporcionar información a la administración tributaria.

Están obligados a inscribirse todas las personas naturales y jurídicas, nacionales y extranjeros, que inicien o realicen actividades económicas en forma permanente u ocasional o que sean titulares de bienes o derechos que generen u obtengan ganancias, beneficios, remuneraciones, honorarios y otras rentas sujetas a tributación en el Ecuador.

El plazo para inscribirse es de TREINTA DIAS contados a partir de la constitución o iniciación de las actividades económicas.

Los requisitos para inscribir una microempresa son la cédula de identidad y llenar el formulario. Para las empresas se requiere la escritura de constitución de la compañía, copia de la cédula del representante legal y llenar el formulario.

2. Patente Municipal en Quito

Es un comprobante de pago emitido por la Administración zonal correspondiente por la cancelación anual del impuesto de patente municipales se grava a toda persona natural o jurídica que ejerza una actividad comercial o industrial y opere en el Distrito Metropolitano de Quito.

Tiempo

¹⁷ IEPI (Instituto Ecuatoriano de la Propiedad Intelectual)

De inmediato despacho a través de la ventanilla de recaudación.

Requisitos

En caso de inscripción para obtener la patente por primera vez, presentar:

6.6.4 Patente Personas Naturales¹⁸

- Formulario de declaración del Impuesto de Patente, original y copia;
- RUC original y copia
- Copia de cédula de ciudadanía
- Copia de carta de pago del impuesto predial del año en curso
- Formulario de categorización emitido por la oficina de control sanitario (para las actividades comerciales que requieran el permiso sanitario).
- Calificación artesanal (en el caso de los artesanos).

6.6.5 Patente Jurídica

- Formulario de declaración del impuesto de patentes, original y copia;
- Escritura de constitución de la compañía original y copia;
- Original y copia de la Resolución de la Superintendencia de compañías;

Nota 1: Para el pago de patente cuando ya existe la inscripción el interesado deberá acercarse a partir del 2 de enero de cada año a la Administración Zonal respectiva.

Nota 2: Para todo trámite deberá presentarse el certificado de votación de acuerdo a la Ley de Elecciones.

¹⁸ <http://www.sri.gov.ec/>

6.6.6 Reserva de Denominación

Es importante que el nombre de la empresa este debidamente registrado, para que no exista otras instituciones con el mismo nombre. Por ello se debe escoger más de tres nombres, en caso de que la denominación que hayamos escogido ya exista. Este trámite se lo realiza en la Superintendencia de Compañías, sin costo alguno pero si se lo debe hacer a través de un abogado, quien puede cobrar aproximadamente 40,00 dólares, el trámite no se demora más de tres días, la denominación aceptada queda reservada por 90 días.

Nuestro Centro de Apoyo para el Adulto Mayor se registrará con el nombre de “SENDEROS DE VIDA”, nombre que fue escogido de entre algunas opciones por su positivo significado conjuntamente con el slogan.

6.6.7 Afiliación al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)

Todo empleado que realiza una actividad remunerada debe estar afiliado al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), porque es un derecho que tienen todos los trabajadores.

6.6.7.1 Sus beneficios

Estar afiliado al Seguro Social da derecho a recibir todas las prestaciones de servicios, como atención por salud, riesgo de trabajo, fondos de reserva, préstamos, cesantía y jubilación, siempre y cuando se cumpla con los requisitos.

El aporte es sobre el sueldo básico de \$ 240 que recibe el trabajador, independientemente del tipo de contrato verbal o escrito que hayan pactado. El 11,15% le corresponde cancelar al empleador y la diferencia del 9,5% al afiliado. El pago lo debe realizar el empleador, descontándole su parte al trabajador.

6.6.7.2 ¿Cuándo usarlo?

Todo empleado afiliado al IESS está protegido inmediatamente por riesgo de trabajo. Significa que en caso de sufrir un accidente en su lugar donde labora y de ser calificado por la Subdirección de Riesgo de Trabajo, se le da el servicio. Mas si enferma y requiere asistencia de salud general, deberá tener seis meses de aportación.

6.6.8 Recomendación del cuerpo de bomberos en Quito

Con el pago de una parte de la patente (10%) se cubre el servicio que da el cuerpo de bomberos a todos los locales que desarrolla actividades económicas, mediante el cual recomiendan la instalación de equipos contra incendios o las seguridades que debe tener para evitar los mismos. El cumplimiento de estas recomendaciones le da derecho al dueño del negocio a reclamar el seguro contra incendio, que es cancelado con todos los pagos de las planillas de energía eléctrica, en caso de que ocurra el flagelo.

Los requisitos para obtener este servicio son: comprar un formulario llenarlo y entregar a los bomberos; conducir a los inspectores al local comercial para la verificación; presentar la patente y RUC. Si ya tiene la patente no paga ningún valor a los bomberos; si no la tiene paga desde USD 10,00 en adelante.

6.6.9 Trámite

- Comprar formato (USD \$0.05) para la búsqueda del nombre que quiera poner a su producto (certifica si está registrada o en trámite);
- Cancelar USD \$8.00 para la búsqueda del nombre de un producto; igual si es de un servicio, nombre comercial o lema;
- Esperar 72 horas para la contestación;
- Si no hubiere registrado el nombre, entonces deberá presentar la solicitud del Registro de Signos distintivos;
- Formato original del nombre con tres copias

- USD \$54.00 para publicar el nombre en la Gaceta de la Propiedad Intelectual
- Si fuese persona jurídica, deberá presentar la representación legal;
- 30 días se concede a las personas para que pueda presentar reclamos u oposiciones al nombre que se quiere registrar;
- Esperar más o menos 135 días para que le extiendan el título, previo al pago de US\$28.00 (datos tomados en agosto 2004).

CAPITULO VII

7 FACTIBILIDAD FINANCIERA

La factibilidad financiera se debe analizar cuando se realiza un proyecto de inversión y conocer si el capital invertido puede ser recuperado a los años que se proyecte la inversión. La importancia del análisis financiero es asegurar que al final de un periodo exista un excedente sobre el monto de los recursos inicialmente comprometidos, análisis que se realiza dentro de un escenario económico aproximado a las circunstancias reales de la implementación del proyecto.

Se debe determinar los costos y gastos a los que se necesita incurrir para el desarrollo del proyecto, establecer el monto de la inversión y su tiempo de recuperación, el análisis de sensibilidad donde se analiza el Valor Actual Neto (VAN) y la Tasa Interna de Retorno (TIR) y la vida útil del proyecto.

Para la creación del Centro de Apoyo al Adulto Mayor “SENDEROS DE VIDA”, enfocada a brindar actividades de rehabilitación, recreación y esparcimiento se detallará y establecerá en el presente capítulo los diferentes elementos del análisis financiero con el fin de determinar su rentabilidad.

7.1 DETERMINACIÓN DE LA CANTIDAD DE USUARIOS (Punto de Equilibrio)

El punto de equilibrio es el índice que nos va a permitir establecer el número de usuarios requeridos para arrancar el proyector sin ganar ni perder. El siguiente cálculo presentado nos indica que nuestra Institución deberá arrancar con 78 usuarios, para mantenerse pero se empezará con 100 adultos mayores para obtener un margen de ganancia desde el primer año.

Cuadro Nro.21

Cuadro de Costos y Gastos para determinar el número de usuarios mínimos del proyecto.

COSTOS	
Depreciaciones	125,87
Amortizaciones	5,83
TOTAL	131,70

COSTOS + GATOS = GASTO TOTAL	
GASTO TOTAL	1952,53

GASTOS	
Sueldos y Salarios	1130,00
Arriendo	500,00
Publicidad	40,83
Servicios Básicos	50,00
Gasto Movilización	30,00
Suministros de Oficina	30,00
Gastos Imprevistos	40,00
TOTAL	1820,830

G T	Gasto Total
I T	Ingreso Total
C	Cantidad de usuarios
P V	Precio de venta

ELABORADO POR: La Autora

$$G T = I T$$

$$G T = C * P V$$

$$1952,53 = ? * 25$$

$$\frac{1952,53}{25} = C$$

$$C = 78 \text{ Usuarios}$$

Cabe mencionar que el Centro de Apoyo para el Adulto Mayor “Senderos Nuevos” tendrá la capacidad de llegar a atender a 200 personas y no podrá sobrepasar de este número ya que al hacerlo los servicios se pueden saturar, haciendo ineficiente a la institución, por lo que esta cantidad de usuarios nos ayudarán a establecer el límite de las proyecciones que se realizarán en los siguientes cuadros.

7.2 COSTOS DE INVERSIÓN

La inversión del proyecto consiste en los activos que deberá adquirir la institución para empezar con el proyecto, al igual que los gastos. En nuestro caso es la maquinaria y equipos necesarios para equipar el centro, de tal forma que se encuentre en condiciones óptimas para empezar a funcionar.

A continuación se presenta un resumen de la inversión requerida para arrancar con el proyecto, tomando en cuenta que el detalle de la misma se encuentra en la factibilidad técnica (cuadros 14-16)

Cuadro Nro.22
INVERSIÓN INICIAL

COSTOS DE INVERSIÓN	
Maquinaria	11857,56
Muebles y Enseres	1180,00
Equipo de Oficina	100,00
Equipo de Computación	800,00
Gasto Constitución	180,00
Gasto de Instalación	50,00
Garantía	600,00
TOTAL	14767,56

ELABORADO POR: La Autora

Dentro del detalle presentado tenemos las inversiones fijas, que lo integran los muebles, los activos fijos de uso permanentes y necesarios dentro de la institución, los cuales son la maquinaria, muebles y enseres, equipo de oficina y equipo de computación.

También se encuentran en este punto las inversiones diferidas en las que incurrirá el proyecto, misma que corresponde a los gastos únicamente necesarios para la constitución de centro de apoyo, incluyendo los gastos notariales, la garantía y los gastos a los que se incurrirán para la instalación de los muebles y maquinaria.

7.3 COSTOS FIJOS

Los costos fijos son todos aquellos gastos en los que se necesitara incurrir para el desarrollo del proyecto, los mismos que utilizaremos durante la proyección financiera.

Cuadro Nro.23

COSTOS FIJOS	
Sueldos y Salarios	1130,00
Arriendo	500,00
Publicidad	40,83
Servicios Básicos	50,00
Gastos movilización	30,00
Suministros de Oficina	30,00
Gastos Imprevistos	50,00
TOTAL	1830,83

Depreciaciones	25,87
Amortizaciones	5,83

ELABORADO POR: La Autora

7.4 COSTOS VARIABLES

Los costos variables son los gastos necesarios para el proyecto, los mismos que son requeridos especialmente en el área de rehabilitación y manualidades y que variarán la cantidad en base al número de usuarios que reciba el Centro de Apoyo. Estos gastos abarcan los necesarios para cada adulto mayor por sesión.

Cuadro Nro.24**Costos variables para el área de manualidades y fisioterapia.**

COSTOS VARIABLES			
Producto	Cantidad	Precio unitario	Total
Pomadas	6	0,40	2,40
Vendas	15	0,50	7,50
Tijeras	20	0,40	8,00
Grapadora	2	2,00	4,00
Pegamentos	1	2,00	2,00
cajas de alfileres	4	0,50	2,00
Pinturas	6	1,20	7,20
Lápices	20	0,25	5,00
Cintas	10	0,50	5,00
Papel brillante	10	0,25	2,50
TOTAL			90,00

ELABORADO POR: La Autora**7.5 MANO DE OBRA**

La Mano de Obra Directa es aquella que se utiliza directamente en la prestación de servicios, es decir el área administrativa y el área de operativa, donde están los profesores y el fisioterapeuta.

A continuación se detalla los roles de pago correspondiente a cada uno de los funcionarios de la institución durante los cinco años de proyección.

Cuadro Nro.25
PROYECCIÓN DE SUELDOS ADMINISTRATIVOS

2010	AÑO 1								
No	Cargo	Sueldo	DEC TERCER SUELDO	DEC CUARTO SUELDO	I.E.E.S 12,15%	Fondos de Reserva	Vacaciones	TOTAL MES	TOTAL ANUAL
1	GERENTE	350,00	29,17	20,00	42,53	29,17	14,58	485,44	2912,65
	TOTAL	350,00	29,17	20,00	42,53	29,17	14,58	485,44	2912,65

2011	AÑO 2								
No	Cargo	Sueldo	DEC TERCER SUELDO	DEC CUARTO SUELDO	I.E.E.S 12,15%	Fondos de Reserva	Vacaciones	TOTAL MES	TOTAL ANUAL
1	GERENTE	360,50	30,04	20,00	43,80	30,04	15,02	499,40	2.996,43
	TOTAL	360,50	30,04	20,00	43,80	30,04	15,02	499,40	2.996,43

2012	AÑO 3								
No	Cargo	Sueldo	DEC TERCER SUELDO	DEC CUARTO SUELDO	I.E.E.S 12,15%	Fondos de Reserva	Vacaciones	TOTAL MES	TOTAL ANUAL
1	GERENTE	371,68	30,97	20,00	45,16	30,97	15,49	514,27	3.085,60
	TOTAL	371,68	30,97	20,00	45,16	30,97	15,49	514,27	3.085,60

2013	AÑO 4								
No	Cargo	Sueldo	DEC TERCER SUELDO	DEC CUARTO SUELDO	I.E.E.S 12,15%	Fondos de Reserva	Vacaciones	TOTAL MES	TOTAL ANUAL
1	GERENTE	380,22	31,69	20,00	46,20	31,69	15,84	525,63	6.307,62
	TOTAL	380,22	31,69	20,00	46,20	31,69	15,84	525,63	6.307,62

2014	AÑO 5								
No	Cargo	Sueldo	DEC TERCER SUELDO	DEC CUARTO SUELDO	I.E.E.S 12,15%	Fondos de Reserva	Vacaciones	TOTAL MES	TOTAL ANUAL
1	GERENTE	388,59	32,38	20,00	47,21	32,38	16,19	536,76	6.441,10
	TOTAL	388,59	32,38	20,00	47,21	32,38	16,19	536,76	6.441,10

SUELDOS OPERARIOS

2010	AÑO 1								
No	Cargo	Sueldo	DEC TERCER SUELDO	DEC CUARTO SUELDO	I.E.E.S 12,15%	Fondos de Reserva	Vacaciones	TOTAL MES	TOTAL ANUAL
1	FISIOTERAPEUTA	350,00	29,17	20,00	42,53	29,17	14,58	485,44	5.825,30
1	PROF. MANUALIDADES	120,00	10,00	20,00	14,58	10,00	5,00	179,58	2.154,96
1	PROF. BAILOTERAPIA	120,00	10,00	20,00	29,16	10,00	5,00	194,16	2.329,92
1	PROF. GIMNASIA	120,00	10,00	20,00	29,16	10,00	5,00	194,16	2.329,92
1	PROF. YOGA - TAICHI	120,00	10,00	20,00	29,16	10,00	5,00	194,16	2.329,92
	TOTAL	830,00	69,17	100,00	29,16	69,17	34,58	1.247,50	14.970,02

2011	AÑO2								
No	Cargo	Sueldo	DEC TERCER SUELDO	DEC CUARTO SUELDO	I.E.E.S 12,15%	Fondos de Reserva	Vacaciones	TOTAL MES	TOTAL ANUAL
1	FISIOTERAPEUTA	721,00	60,08	20,00	87,60	60,08	30,04	978,81	11.745,72
2	PROF. MANUALIDADES	247,20	20,60	20,00	30,03	20,60	10,30	348,73	4.184,82
2	PROF. BAILOTERAPIA	247,20	20,60	20,00	30,03	20,60	10,30	348,73	4.184,82
2	PROF. GIMNASIA	247,20	20,60	20,00	30,03	20,60	10,30	348,73	4.184,82
2	PROF. YOGA - TAICHI	247,20	20,60	20,00	30,03	20,60	10,30	348,73	4.184,82
	TOTAL	968,20	80,68	40,00	117,64	80,68	40,34	1.327,54	28.484,99

2012	AÑO 3								
No	Cargo	Sueldo	DEC TERCER SUELDO	DEC CUARTO SUELDO	I.E.E.S 12,15%	Fondos de Reserva	Vacaciones	TOTAL MES	TOTAL ANUAL
1	FISIOTERAPEUTA	743,35	61,95	20,00	90,32	61,95	30,97	1.008,53	12.102,40
2	PROF. MANUALIDADES	254,86	21,24	20,00	30,97	21,24	10,62	358,93	4.307,11
2	PROF. BAILOTERAPIA	254,86	21,24	20,00	30,97	21,24	10,62	358,93	4.307,11
2	PROF. GIMNASIA	254,86	21,24	20,00	30,97	21,24	10,62	358,93	4.307,11
2	PROF. YOGA - TAICHI	254,86	21,24	20,00	30,97	21,24	10,62	358,93	4.307,11
	TOTAL	998,21	83,18	40,00	121,28	83,18	41,59	1.367,46	29.330,82

2013	AÑO 4								
No	Cargo	Sueldo	DEC TERCER SUELDO	DEC CUARTO SUELDO	I.E.E.S 12,15%	Fondos de Reserva	Vacaciones	TOTAL MES	TOTAL ANUAL
1	FISIOTERAPEUTA	760,45	63,37	20,00	92,39	63,37	31,69	1.031,27	12.375,23
2	PROF. MANUALIDADES	260,73	21,73	20,00	31,68	21,73	10,86	366,72	4.400,65
2	PROF. BAILOTERAPIA	260,73	21,73	20,00	31,68	21,73	10,86	366,72	4.400,65
2	PROF. GIMNASIA	260,73	21,73	20,00	31,68	21,73	10,86	366,72	4.400,65
2	PROF. YOGA - TAICHI	260,73	21,73	20,00	31,68	21,73	10,86	366,72	4.400,65
	TOTAL	1.021,17	85,10	40,00	124,07	85,10	42,55	1.397,99	29.977,83

2014	AÑO 5								
No	Cargo	Sueldo	DEC TERCER SUELDO	DEC CUARTO SUELDO	I.E.E.S 12,15%	Fondos de Reserva	Vacaciones	TOTAL MES	TOTAL ANUAL
1	FISIOTERAPEUTA	777,18	64,76	20,00	94,43	64,76	32,38	1.053,52	12.642,21
2	PROF. MANUALIDADES	266,46	22,21	20,00	32,38	22,21	11,10	374,35	4.492,18
2	PROF. BAILOTERAPIA	266,46	22,21	20,00	32,38	22,21	11,10	374,35	4.492,18
2	PROF. GIMNASIA	266,46	22,21	20,00	32,38	22,21	11,10	374,35	4.492,18
2	PROF. YOGA - TAICHI	266,46	22,21	20,00	32,38	22,21	11,10	374,35	4.492,18
	TOTAL	1.043,64	86,97	40,00	126,80	86,97	43,48	1.427,87	30.610,94

7.6 DEPRECIACIONES y AMORTIZACIONES

La depreciación es un reconocimiento racional y sistemático del costo de los bienes, distribuido durante su vida útil estimada, con el fin de obtener los recursos necesarios para la reposición de los mismos, de manera que se conserve la capacidad operativa de los bienes depreciables como son los muebles y enseres, la maquinaria, el equipo de computación, equipo de oficina.

Los porcentajes para las depreciaciones están fijados por la ley y son utilizados para conocer la vida útil que puede tener un bien a lo largo del tiempo ya que cada año va perdiendo su valor y capacidad operativa.

Cuadro Nro.26
DEPRECIACIONES

MUEBLES Y ENSERES	
3 escritorios	450
1 Mesa Grande	90
30 Sillas	300
TOTAL	840

MUEBLES Y ENSERES	TOTAL	ANUAL	MENSUAL
2 escritorio	450	45	3,75
1 Mesa Grande	90	9	0,75
30 Sillas	300	30	5,00
TOTAL	840	84	9,5

EQUIPO DE OFICINA	TOTAL
2 TELEFONOS	100
TOTAL	100

SUMINISTRO DE OFICINA	TOTAL	ANUAL	MENSUAL
2 TELEFONOS	100	10	0,83
TOTAL	100	10	0,83

EQUIPO DE COMPUTACION	TOTAL
1 COMPUTADORA	800
TOTAL	800

EQUIPO DE COMPUTACION	TOTAL	ANUAL	MENSUAL
1 COMPUTADORA	800	266,64	22,22
TOTAL	800	266,64	22,22

MAQUINARIA	TOTAL
CAMILLA MASAJEADORA	1000,00
ULTRASONIDOS	1325,70
ENYESADORA	780,00
MAGNETOTERAPIA	897,75
ELECTROTERAPIA	2666,25
RESTAUR DE HOMBROS	90,67
ESCARELILLA DE DEDOS	40,99
PARALELAS	89,00
GENERADOR LASER	2618,40
CAMINADORA	1000,00
BICICLETA ESTATICA	998,80
COLCHONETAS	150,00
BALONES	50,00
ESPEJO	150,00
TOTAL	11857,56

MAQUINARIA	TOTAL	ANUAL	MENSUAL
CAMILLA MASAJEADORA	1000,00	100,00	8,33
ULTRASONIDOS	1325,70	132,57	11,05
ENYESADORA	780,00	78,00	6,50
MAGNETOTERAPIA	897,75	89,78	7,48
ELECTROTERAPIA	2666,25	266,63	22,22
RESTAUR DE HOMBROS	90,67	9,07	0,76
ESCARELILLA DE DEDOS	40,99	4,10	0,34
PARALELAS	89,00	8,90	0,74
GENERADOR LASER	2618,40	261,84	21,82
CAMINADORA	1000,00	100,00	8,33
BICICLETA ESTATICA	998,80	99,88	8,32
COLCHONETAS	150,00	15,00	1,25
BALONES	50,00	5,00	0,42
ESPEJO	150,00	15,00	1,25
TOTAL	11857,56	1185,76	98,81

TOTAL	ANUAL	MENSUAL
DEPRECIACIONES	1565,40	133,78

Cuadro Nro.27
AMORTIZACIONES

AMORTIZACIONES	
DETALLE	TOTAL
Gastos de constitución	180,00
Gasto de instalación	80,00
Utilería y menaje	90,00
TOTAL	350,00

AMORTIZACIONES				
DETALLE	TOTAL	AÑOS	ANUAL	MENSUAL
Gastos de constitución	180,00	5	36,00	3,00
Gasto de instalación	80,00	5	16,00	1,33
Utilería y menaje	90,00	5	18,00	1,50
TOTAL	350,00		70,00	5,83

TOTAL AMORTIZACIONES	ANUAL	MENSUAL
	70,00	5,83

7.7 PROYECCIÓN DE SERVICIOS

La proyección de los ingresos por los servicios a ofrecerse están establecidas por el estudio de mercado, la proyección inicial es de 100 usuarios, como lo mencionamos anteriormente, es importante recalcar que nuestro proyecto está enfocado a un gran segmento abandonado de la población y por ende se espera una gran acogida a pesar de que en el primer año tenemos un saldo bajo en contra debido al alto costo de la maquinaria, especialmente en el área de fisioterapia, mismo que se recupera inmediatamente en el siguiente año por la gran cantidad de demanda insatisfecha.

Es importante recalcar que en el segundo año hay un crecimiento drástico debido a que se plantea completar la capacidad física de la institución (180 usuarios), ya que es la cantidad con la que trabajaremos en nuestro Centro. Uno de nuestros objetivos

es la eficiencia, por lo que si deseamos aumentar la cantidad de usuarios tendríamos que replantear el proyecto y cambiarnos de institución por el espacio.

Por lo que desde el tercer año se trabajara con los 180 usuarios y los costos crecerán en base a la inflación.

Cuadro Nro.28
USUARIOS POR SERVICIOS.

1 AÑO

SERVICIOS	CANTID DE PERSONAS DIARIAS	MENSUALIDAD	VALOR POR MES	COSTO ANUAL
Rehabilitación	10	25	250	3000
Manualidades	25	25	625	7500
Bailoterapia	20	25	500	6000
Gimnasia Leve	25	25	625	7500
Yoga	20	25	500	6000
TOTAL	100		2500	30000

2 AÑO

SERVICIOS	CANTID DE PERSONAS DIARIAS	MENSUALIDAD	VALOR POR MES	COSTO ANUAL
Rehabilitación	30	26	780	9360
Manualidades	35	26	910	10920
Bailoterapia	40	26	1040	12480
Gimnasia Leve	40	26	1040	12480
Yoga	35	26	910	10920
TOTAL	180		4680	56160

Es importante recalcar que los valores considerados son valores promedios.

Cuadro Nro.29
PROYECCIÓN DE SERVICIOS

ACTIVIDAD	AÑOS					
	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Paquete de servicios	30000,00	56160,00	57283,20	58257,01	58664,81	59075,47
TOTAL	30000,00	56160,00	57283,22	58257,03	58664,82	59075,47

7.8 ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS

El Estado de Pérdidas y Ganancias también denominado Estado de Resultados, indica la calidad de gestión, controla los gastos y deudas que demanda las decisiones gerenciales. A partir de este informe se conoce el resultado económico de la institución por las actividades desarrolladas durante un determinado periodo de tiempo. Lo más usual es presentar cifras del año en curso con la finalidad de mostrar el desempeño de la empresa durante el ejercicio corriente. El principal ingreso del Estado de Resultados son los servicios, en el caso de nuestro Centro de Apoyo.

A continuación se presenta el Estado de Pérdidas y Ganancias de manera resumida, los ingresos generados y los gastos en los que va a incurrir la microempresa durante el periodo en cuestión.

Cuadro Nro.30

CENTRO DE APOYO “SENDEROS DE VIDA” ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS

	DETALLE	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
	INVERSIÓN INICIAL	-14767,56					
	SERVICIOS		30000,00	56160,00	57283,20	58257,01	58664,81
	TOTAL INGRESOS						
(=)	SERVICIOS		30000,00	56160,00	57283,20	58257,01	58664,81
(-)	GASTOS OPERATIVOS		27088,07	41068,53	42318,43	46518,12	47671,59
	Sueldos Administrativos		17882,67	31481,42	32416,42	36285,45	37052,05
	Arriendo		6000,00	6234,00	6480,87	6740,10	7043,41
	Servicios Básicos		600,00	623,40	648,09	674,01	704,34
	Suministros de Oficina		360,00	374,04	388,85	404,41	422,60
	COSTOS VARIABLE		90,00	180,00	187,13	194,61	203,37
	Depreciaciones		1565,40	1565,40	1565,40	1565,40	1565,40
	Amortizaciones		70,00	70,00	70,00	70,00	70,00
	Publicidad		490,00	509,11	529,27	550,44	575,21
	Movilización		30,00	31,17	32,40	33,70	35,22
(=)	UTILIDAD OPERATIVA		2911,93	15091,47	14964,77	11738,90	10993,22
(=)	UTILIDAD ANTES DE TRAB. E IMP.		2911,93	15091,47	14964,77	11738,90	10993,22
(-)	15% PARTICIPACION TRABA.		436,79	2263,72	2244,72	1760,83	1648,98
(=)	UTILIDAD ANTES DE IMP.		2475,14	12827,75	12720,06	9978,06	9344,24
(-)	25% IMPUESTO A LA RENTA		618,79	3206,94	3180,01	2494,52	2336,06
(=)	UTILIDAD NETA	-14767,56	1856,36	9620,81	9540,04	7483,55	7008,18

ELABORADO POR: La Autora

Como podemos apreciar durante el primer año nuestro Estado de Pérdidas y Ganancias arroja una utilidad de 1856,36, lo cual se debe a la alta inversión que tenemos que realizar para la apertura del proyecto, pero podemos apreciar que a partir del segundo año hay una recuperación alta (9620,81) lo que nos permite proyectarnos positivamente a los siguientes años con una cómoda ganancia.

7.9 FLUJO DE CAJA

El flujo de caja es la acumulación neta de activos líquidos en un periodo determinado, por lo tanto, constituye un indicador importante de la liquidez de una empresa, es un método sencillo que sirve para registrar los flujos de entradas y salidas de efectivo o caja, en un periodo dado, El estudio de los flujos de caja dentro de una institución, puede ser utilizado para determinar:

PROBLEMAS DE LIQUIDEZ: El ser rentable no significa necesariamente poseer liquidez. Una empresa puede tener problemas de efectivo, a pesar de ser rentable. Por lo tanto permite anticipar los saldos en dinero.

VIABILIDAD EN PROYECTOS DE INVERSIÓN: Para analizar los flujos de fondos que son la base del cálculo del Valor Actual Neto y la Tasa Interna de Retorno.

El objetivo fundamental del flujo de caja es apreciar por periodo el resultado neto de ingresos de dinero menos giros de dinero, es decir, en que periodo va a sobrar o faltar efectivo, a fin de tomar decisiones sobre que se hace. También nos permite invertir el dinero cuando sobre, es decir, cuando hay excedente de caja.

El presente flujo de caja proyectado muestra todos los ingresos y gastos reales del proyecto, es decir todos aquellos que representen una real salida de efectivo. El resultado final, o también llamado flujo neto, constituye el efectivo que generará el proyecto.

Cuadro Nro.31**CENTRO DE APOYO SENDEROS DE VIDA
FLUJO DE CAJA**

FUENTES	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Inversión	-14767,56					
FUENTES						
Ingresos por servicios		30000,00	56160,00	57283,20	58257,01	58664,81
TOTAL FUENTES		30000,00	56160,00	57283,20	58257,01	58664,81
USOS						
Sueldos Administrativos		17882,67	31481,42	32416,42	36285,45	37052,05
Arriendo		6000,00	6234,00	6480,87	6740,10	7043,41
Servicios Básicos		600,00	623,40	648,09	674,01	704,34
Suministros de Oficina		360,00	374,04	388,85	404,41	422,60
COSTOS VARIABLE		90,00	180,00	187,13	194,61	203,37
Depreciaciones		1565,40	1565,40	1565,40	1565,40	1565,40
Amortizaciones		70,00	70,00	70,00	70,00	70,00
Publicidad		490,00	509,11	529,27	550,44	575,21
Movilización		30,00	31,17	32,40	33,70	35,22
15% PARTC. TRABAJADORES		436,79	2263,72	2244,72	1760,83	1648,98
25% IMPUESTO A LA RENTA		618,79	3206,94	3180,01	2494,52	2336,06
TOTAL USOS		28143,64	46539,19	47743,16	50773,47	51656,64
FUENTES- USOS		1856,36	9620,81	9540,04	7483,55	7008,18
(+) DEPRECIACIÓN		1565,40	1565,40	1565,40	1565,40	1565,40
(+) AMORTIZACIÓN		70,00	70,00	70,00	70,00	70,00
FLUJO NETO	-14767,6	3491,75	11256,21	11175,44	9118,94	8643,57

ELABORADO POR: La Autora

Para determinar el Flujo neto del proyecto, se determinaron todos los ingresos y gastos y se les sumaron los gastos de depreciación y amortización, dado que estos no constituyen una salida real de efectivo.

Como podemos apreciar del año uno al año dos el incremento es drástico por lo explicado anteriormente en el Estado de Pérdidas y Ganancias, lo cual nos proporciona el bienestar y seguridad institucional mejorando la calidad en nuestros servicios y ganando confianza y aceptabilidad de la demanda insatisfecha en el sector.

7.10 EVALUACIÓN FINANCIERA

En un proyecto es muy importante analizar la posible rentabilidad de la institución y sobre todo determinar si es viable o no. Cuando se forma una empresa hay que invertir un capital y se espera obtener una ganancia de dicha inversión a lo largo de los años.

La evaluación de proyectos por medio de métodos matemáticos-financieros es una herramienta de gran utilidad para la toma de decisiones por parte de los administradores financieros, ya que un análisis que se anticipe al futuro puede evitar posibles desviaciones y problemas a largo plazo.

Las técnicas de evaluación económica que se van a utilizar son el VAN (Valor Actual Neto), TIR (Tasa Interna de Retorno) y la relación costo-beneficio.

Cuadro Nro.32

Evaluación Financiera.

EVALUACION FINANCIERA.			
PERIODO DE RECUPERACIÓN			
Año	Periodo	Flujo neto	Periodo de recuperación
Año 2011	1	3491,75	3491,75
Año 2012	2	11256,21	14747,96
Año 2013	3	11175,44	25923,40
Año 2014	4	9118,94	35042,34
Año 2015	5	8643,57	43685,92

EVALUACION FINANCIERA.			
COSTO/BENEFICIO			
AÑO	Periodo	Flujo neto	Tasa de descuento 11,20%
Año 2011	1	3491,75	3931,7
Año 2012	2	11256,21	12674,5
Año 2013	3	11175,44	12583,5
Año 2014	4	9118,94	10267,9
Año 2015	4	8643,57	9732,7
TOTAL		35042,34	39457,7
COSTO/BENEFICIO			1,13
TIR			45%
VAN			366,20

7.10.1 Valor Actual Neto

Es un método utilizado por los evaluadores de procesos ya que mide la rentabilidad del mismo en valores monetarios que exceden a la rentabilidad deseada después de recuperar toda la inversión. Para su cálculo se toma en cuenta todos los flujos de caja proyectados a partir del primer año periodo de operación restándole la inversión total expresada en el periodo cero.

Siempre que el Valor Actual Neto¹⁹ (183,14), de un proyecto nos dé positivo, como el caso del presente proyecto, significa que no hay pérdida que es un negocio rentable, y vale la pena su ejecución, el inversionista conoce cuál es el valor presente de su inversión futura, traído al día de hoy usando un tipo de interés determinado para esta operación.

7.10.2 Tasa Interna De Retorno

La tasa interna de retorno²⁰ también conocida como la tasa de rentabilidad, producto de la reinversión de los flujos netos de efectivo dentro de la operación propia del negocio y se expresa en porcentaje. La evaluación de los proyectos de inversión cuando se hace con base en la Tasa Interna de Retorno, toman como referencia la tasa de descuento, si la TIR es mayor a la tasa de descuento, el proyecto debe aceptar pues estima un rendimiento mayor al mínimo requerido.

LA TIR es el rendimiento esperado de un proyecto de inversión. Se requiere que esta tasa sea mayor a la tasa de descuento para poder determinar que el proyecto es rentable para el inversionista.

Este criterio evalúa el proyecto en función de una tasa única de rendimiento por periodo con lo cual la totalidad de los beneficios actualizados son exactamente iguales a los desembolsos expresados en moneda actual o lo que es lo mismo, es aquella tasa que hace cero el valor actual neto. Se espera encontrar como norma que la TIR de un proyecto sea superior al coste del capital estudiado.

¹⁹ <http://www.economia48.com/spa/valor-actual-neto.htm>

²⁰ SAPAG CHAIN, Nassir, *Evaluación de Proyectos de Inversión en la empresa*, pág. 228

Para el caso del presente proyecto la tasa interna de retorno es del **45%** indica que es el porcentaje máximo que el proyecto rendirá y que frente a una tasa mínima atractiva de retorno del 12,20% de una institución bancaria. La TIR obtenida es muy atractiva para el inversionista, porque al ser mayor que la bancaria garantiza que su inversión en la empresa le devolverá un buen rendimiento.

7.10.3 Costo Beneficio

El costo beneficio es una relación entre los costos en los cuales se incurre en el proyecto de inversión y los beneficios que se obtiene del mismo.

Un proyecto de inversión evaluado adecuadamente debe medir los costos y beneficios de invertir en este proyecto o la alternativa de inversión, para poder comparar tales resultados con los criterios básicos y con los resultados obtenidos del mismo proceso en las otras alternativas de inversión, que se consideran como opciones o alternativas que se está siendo evaluada.

Es decir por cada dólar invertido se obtiene una utilidad de 0,13 centavos. El análisis determina que los beneficios son mayores a los costos. El inversionista debe aceptar invertir en el proyecto.

7.10.4 Periodo de recuperación de la inversión

Es necesario realizar una estimación que permita medir el tiempo que se requiere para que los flujos netos de efectivo de una inversión recuperen su costo. El período de recuperación de la inversión es un indicador que ayuda a evaluar en el corto plazo un proyecto empresarial, pues permite medir la liquidez y el riesgo.

Consiste en sumar el importe que hemos ido invirtiendo durante la construcción proyecto e ir restándole la caja positiva anual que el proyecto genera hasta la compensación de lo invertido restando lo recuperado se hace cero, eses será el plazo de recuperación del proyecto.

Este criterio, mide el número de años en recuperar el capital invertido en el proyecto, así se puede concluir que, en la inversión los accionistas del Centro de Apoyo al Adulto Mayor “Senderos de Vida” recuperarían la inversión a partir del segundo año, esto es real debido al monto de la inversión y el tipo de institución.

Los índices calculados nos permiten medir la viabilidad del proyecto y con ello determinar el grado de factibilidad del mismo. Al demostrar la rentabilidad del proyecto los resultados nos permiten proceder a la elaboración de la factibilidad administrativa con el fin de establecer las políticas, normas, estatutos y estrategias bajo las cuales se encaminara el Centro de Apoyo al Adulto Mayor “SENDEROS DE VIDA”.

CAPITULO VIII

8 FACTIBILIDAD ADMINISTRATIVA (Modelo Funcional)

8.1 INTRODUCCION

Para el éxito de las empresas a desarrollarse y conseguir una mejor administración es necesario que cuenten con una estructura que defina los puestos de trabajo con sus respectivas funciones.

Es necesario establecer el direccionamiento de la empresa, ya que mediante el establecimiento del mismo explica de qué manera la empresa enfoca su trabajo y el manejo de sus recursos internos y externos. El desempeño diario del negocio no debe llevar a que su único objetivo sea ganar, sino que también debe perseguir el aporte social y por ende la satisfacción inmediata de los usuarios.

Una empresa para crecer, generar utilidades y permanecer en el mercado debe tener muy claro hacia dónde va, es decir tener bien definiendo los principios corporativos, la visión y misión de la organización, los mismos que deben ser bien difundidos a todos los miembros de la entidad y así mantener un buen clima organizacional.

8.2 ESTRATEGIA ADMINISTRATIVA, MODELO FUNCIONAL

La administración funcional consiste en dividir el trabajo, de manera que cada persona de la institución desde el asistente hasta el gerente tenga que ejecutar la menor variedad posible de funciones, en el caso de nuestro Centro de Apoyo para el Adulto Mayor “Senderos de Vida”, la administración se torna una función simple al haber un solo gerente en el sector administrativo, y los profesores en el área operativa o de servicios, ya que están en contacto directo con la gerencia y por ende se toman decisiones en conjunto y lo más importante al estar distribuida el área para cada servicio con su respectivo instructor o profesor, se está también correctamente distribuido los horarios y las funciones con lo cual nuestra Institución se maneja y toma decisiones con un orden jerárquico sencillo.

Lo más importante es que al haber una adecuada administración todos los miembros de la Institución desde la cabeza hasta los instructores están en la capacidad y obligación de cumplir con los lineamientos administrativos a fin de que nuestro centro llegue a posesionarse en la mente y lo más importante en el corazón de nuestros usuarios.

8.3 POLITICAS DE GESTIÓN

8.3.1 MISION

Es la razón de ser de la empresa, el motivo por el cual existe, nos indica. La misión del centro de apoyo para el adulto mayor “VOLUNTAD RENACIDA” es:

Satisfacer las necesidades de rehabilitación esparcimiento y entretenimiento de las personas de la tercera edad ofreciendo servicios adecuados y dignos para su crecimiento personal familiar y social.

8.3.2 VISION

Al establecer una visión se debe proyectar un horizonte de 10 años, es decir se debe establecer la meta a futuro con el fin de perdurar en el tiempo, para lo cual es importante tomar en cuenta a la competencia, cuales son los servicios que ofrece, como trabaja, etc. Por lo que la visión del centro de apoyo es la siguiente:

Abarcar la totalidad de la demanda insatisfecha de la población adulta mayor del sector dentro de los próximos años, a través de los pilares fundamentales de eficiencia, calidad e innovación a fin de posicionarnos en la mente de los usuarios y por ende obtener fidelidad.

8.3.3 Objetivo General

Ofrecer servicios de calidad a las personas de la tercera edad, con el fin de consolidar al centro de apoyo en el sector, generando desarrollo humano, social y económico.

8.3.4 Objetivos Específicos

- Establecer los servicios convenientes para las personas de la tercera edad logrando abastecer la demanda insatisfecha.
- Ofrecer servicios variados y de calidad y a fin de cumplir las expectativas de los usuarios.
- Generar apoyo comunitario para la venta de manualidades a través de casas abiertas mensuales.
- Crear un ambiente organizacional adecuado, motivador y relajante para que los usuarios se sientan cómodos y motivados.
- Fomentar el apoyo social hacia uno de los sectores más desprotegidos y abandonados de la ciudad de Quito.

8.4 DEFINICIÓN DE PRINCIPIOS

Para definir los principios institucionales bajo los cuales se va a administrar el centro de apoyo se los establecerá mediante la elaboración de la matriz axiológica²¹ que nos servirá de guía para la formulación de la escala de valores. Para elaborar la matriz axiológica la institución debe definir los siguientes puntos:

- ✓ Los principios y valores corporativos: Es decir debe establecer el conjunto de valores alrededor de los cuales se constituirá la vida organizacional.
- ✓ Debe identificar los grupos de interés o de referencia de la empresa: Que son aquellas personas o instituciones con las cuales interactúa la institución en la operatividad y logro de sus objetivos. Son grupos de referencia el estado, la sociedad, los colaboradores, los proveedores, los clientes o usuarios, etc. Con ellos la institución interactúa, por ende los comportamientos y calidad de esta interacción debe estar regida por un principio corporativo.
- ✓ Una vez definidos los principios corporativos e identificados los grupos de interés debe procederse a la elaboración de la matriz en la cual se buscara horizontalmente identificar los valores que a cada uno de ellos compete.

²¹ http://estrategias_administrativas.org/Matriz_axiológica

- ✓ Realizada la matriz, está servirá de base para la formulación de los principios corporativos.

Cuadro Nro.33
MATRIZ AXIOLOGICA

PRINCIPIOS Y VALORES	EMPRESAS	CLIENTES	PROVEEDORES	COLABORADORES
Honestidad	✓	✓	✓	✓
Respeto	✓	✓	✓	✓
Responsabilidad	✓	✓	✓	✓
Ética	✓	✓	✓	✓
Liderazgo	✓	✓	✓	✓
Espíritu de Equipo		✓		✓
Calidad		✓	✓	✓
Excelencia	✓	✓	✓	✓
Unidad de Dirección			✓	
Perseverancia		✓		✓
Puntualidad		✓	✓	✓

FUENTE: Propuesta de gestión

ELABORADO POR: La Autora

8.4.1 Principios Organizacionales

Los principios organizacionales son el conjunto de valores, creencias, normas que regulan la vida de una organización. Ellos definen aspectos que son importantes para la organización y que deben ser compartidos por todos. Por lo tanto constituyen la norma de vida corporativa y el soporte de la cultura organizacional. Los principios de una corporación no son parte de la visión ni de la misión de la empresa, pero son soporte de las mismas. Como normas que regulan un comportamiento, los principios corporativos son el marco de referencia dentro del cual debe definirse el direccionamiento estratégico de la empresa, para lo cual se establecen los siguientes principios:

- ✓ **Espíritu de Equipo:** Integración de esfuerzos para la consecución de objetivos.
- ✓ **Calidad:** Aspecto plasmado en la satisfacción de los clientes.
- ✓ **Excelencia:** Mejoramiento diario de la empresa.
- ✓ **Perseverancia:** Para conseguir los objetivos trazados

8.4.2 Definición de Valores

Los valores organizacionales esencialmente son cualidad de la cultura de la empresa, que son jerarquizados o asumidos de preferencia porque son percibidos como elementos indispensables para alcanzar logros colectivos. Los valores de nuestro centro son:

- ✓ **Responsabilidad:** Cumplimiento de obligaciones.
- ✓ **Honestidad:** En el ejercicio de las actividades diarias.
- ✓ **Comunicación:** Constante y efectiva, entre todos los miembros que formamos parte de la empresa, así como con nuestros usuarios.
- ✓ **Compromiso:** Con nuestros usuarios, al brindarles un servicios de calidad y con la sociedad en general.

8.5 LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS

8.5.1 Estrategias Competitivas

La estrategia competitiva es la búsqueda de una posición competitiva favorable en el sector a través de la creación y el mantenimiento de una ventaja competitiva. Establecer lo atractivo del sector industrial y nuestra posición competitiva relativa es lo que hace a la elección de una estrategia competitiva retardora e interesante. Mientras que lo atractivo del sector es parcialmente el reflejo de factores sobre los cuales la empresa tiene poca influencia, la estrategia competitiva tiene un poder considerable para hacer al sector más o menos atractivo. Por tanto, ésta no solo responde al ambiente sino que trata de conformar el ambiente a favor de la empresa.

Cuando analizamos las cinco fuerzas de Porter (la entrada de nuevos competidores, la amenaza de servicios sustitutos, el poder de negociación de los clientes, el poder de negociación de los proveedores y la rivalidad entre los competidores existentes) son las que determinan lo atractivo del sector y sus causas principales e identifican tres amplias estrategias genéricas para lograr la ventaja competitiva.

La idea que fundamenta el concepto de estrategias genéricas es que la ventaja competitiva está en el centro de cualquier estrategia, y el logro de las ventajas

competitivas requiere que una empresa haga una elección sobre el tipo de ventaja que busca lograr y el panorama dentro del cual lo logrará. Ser “todo para todos”²².

Cuadro Nro.34
ESTRATEGIAS COMPETITIVAS GENERICAS.

		VENTAJA COMPETITIVA	
PANORAMA COMPETITIVO	<u>Objetivo Amplio</u>	1. Liderazgo en costos	2. Diferenciación
	<u>Objetivo Limitado</u>	3.a) Enfoque en costos	3.b) Enfoque de diferenciación

- Liderazgo en Costos:** Implica proponerse ser el productor o prestador de un servicio de menor costo en el sector. La empresa que apunta a los costos tiene un amplio panorama, sirve a muchos segmentos y puede inclusive operar en sectores relacionados al suyo.

Las fuentes de ventaja en costos son variadas y dependen de la estructura del sector. Pueden incluir a tecnología propia, la persecución de economías de escala y otras.

La empresa que trabaja con costos bajos vende clásicamente un estándar, o un producto/servicio sin adornos y colocan un énfasis considerable en la escala de madurez del mismo. Si una empresa logra y sostiene el liderazgo en costos general, será un ejecutor sobre el promedio en el sector, siempre y cuando sus precios estén cerca o en el promedio de ese sector. A precios equivalentes o menores de los rivales esta posición se traduce en mayores retornos.

La estrategia lógica de liderazgo de costos normalmente requiere que una empresa sea el líder en costos, y no una de varias empresas luchando por esta posición. Cuando hay más de un líder de costos aspirante, la rivalidad es normalmente dura porque cada punto de la participación en el mercado se considera crucial.

²² PORTER MICHAEL, Estrategias Competitivas

En el caso del Centro de Apoyo al Adulto Mayor por ser única en el sector, por los servicios que oferta y el segmento al que está dirigido logra una gran ventaja para ser líder en costos ya que como se apreciara en el siguiente capítulo y a comparación con otras instituciones privadas los costos son bajos lo que nos permitirá enfrentarnos a la competencia existente y futura y así posesionarnos en el mercado objetivo. Es importante tener presente que no porque abarquemos una gran demanda o seamos líderes momentáneos, la situación será siempre igual ya que no debemos olvidar que cuando un negocio marcha bien enseguida empieza a aparecer la competencia y una de las principales tácticas de ataque son los costos, es por ello que si alcanzamos el objetivo de abarcar gran parte de la demanda, no solo aumentaremos la variedad de servicios, sino que en lo posible reduciremos los costos, manteniendo de esta manera el liderazgo en el sector.

2. **Diferenciación:** En una estrategia de diferenciación, una empresa busca ser única en un sector junto con algunas cualidades ampliamente valoradas por los clientes o usuarios. Selecciona uno o más atributos que muchos compradores perciben como importantes y se pone en exclusiva a satisfacer esas necesidades.

Las fuentes para la diferenciación son particulares de cada sector. Puede basarse en el producto o servicio mismo, en el sistema de entrega por medio del cual se vende, en el enfoque de marketing y un amplio rango de muchos otros factores.

En nuestro caso nuestra diferenciación es en los servicios que ofertamos y al segmento al que nos dirigidos, porque sabemos que la población adulta mayor ha sido un poco abandonada por la sociedad entera al no haber instituciones similares en el sector nuestra diferenciación es amplia al momento tanto en servicios, precios, enfoque, entre otros. Cabe recalcar que tenemos instituciones que pueden ser nuestra futura competencia, por lo que deberemos estar en constante innovación, buscar ser cada vez mejores, tanto a nivel gerencial como operacional y estar en la búsqueda de nuevos servicios y beneficios para el adulto mayor.

3. **Enfoque:** Esta estrategia es muy diferente de las otras porque se basa en la elección de un panorama de competencia estrecho dentro de un sector. La

institución selecciona un grupo o segmento y ajusta su estrategia a servirlos con la exclusión de otros. Al optimizar su estrategia para los segmentos objetivos (target), se busca lograr una ventaja competitiva.

La estrategia de enfoque tiene dos variantes: enfoque de costos y enfoque de diferenciación. Ambas descansan en la diferencia entre los segmentos objetivos de la institución y otros segmentos del sector. El enfoque de costos explota las diferencias en el comportamiento de costos de algunos segmentos, mientras que el enfoque de diferenciación explota las necesidades especiales de los clientes en ciertos segmentos. Estas diferencias implican que esos segmentos están mal servidos por los competidores con objetivos muy amplios quienes les sirven al mismo tiempo que sirven a otros. La institución puede así lograr una ventaja competitiva dedicándose a segmentos exclusivamente.

El enfoque de nuestro centro de apoyo es claro ya que estamos definiendo claramente el segmento al que nos vamos a enfocar que son los adultos mayores de la parroquia de Solanda y como ya lo identificamos anteriormente poseemos al momento liderazgo en costos y amplia diferenciación.

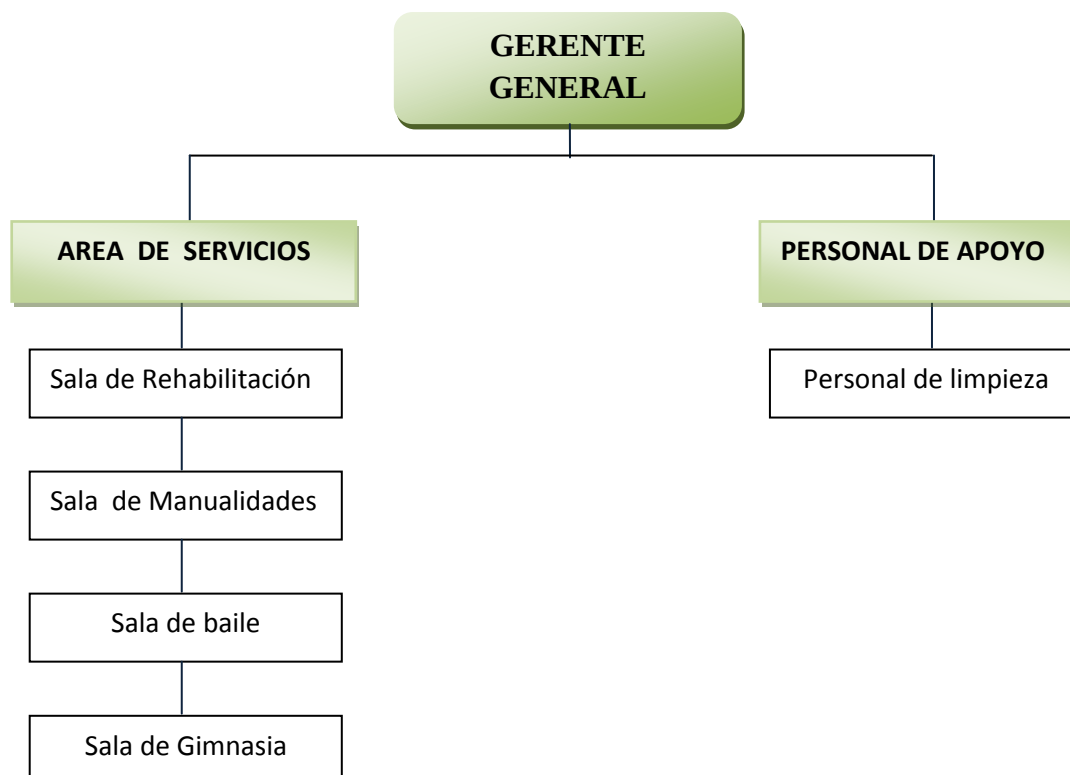
8.6 FACTIBILIDAD DE GESTIÓN

8.6.1 Organigrama Estructural

Los flujos y procedimientos presentados a continuación han sido elaborados con el objetivo de crear una política de orden en los procesos básicos de las operaciones, en las relaciones jerárquicas que pasaran a formar parte del día a día de la empresa.

Cabe mencionar que a medida que pase el tiempo y conforme se vaya desarrollando el negocio puede nacer la necesidad de implementar más procedimientos o en su defecto realizar modificaciones a los ya establecidos.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



ELABORADO POR: La Autora

8.6.2 RECURSOS HUMANOS DE LA INSITUACIÓN

El capital humano que integre nuestra institución deberá ser un personal idóneo, que posea el reconocimiento a sus méritos, que el ejercicio de sus funciones sea en base a sus competencias y la asignación de remuneraciones e incentivos en base a su capacidad y méritos.

Un equipo adecuadamente preparado y motivado es el capital más valioso de la microempresa. No bastan sin embargo el conocimiento y la experiencia. Las actitudes, las percepciones y el comportamiento diario son asimismo aspectos muy relevantes cuando se trata de activar el dinamismo institucional.

8.6.3 Estructura de Cargos

En la estructura de cargos se establecerán los manuales de funciones bajo los cuales se contratara al personal que va a ser parte de nuestra Institución, mismos que aportarán no solo con su profesionalismo sino, lo más importante para nuestro proyecto que es la calidad humana.

MANUAL DE FUNCIONES <u>SENDEROS DE VIDA</u>	
<i>NOMBRE DEL CARGO: GERENTE.</i>	
✓ PERFIL: ➤ Título Profesional de gerencia, comercial o afines ➤ Experiencia 1 año ➤ Manejo de todos los procesos productivos. ➤ Conocimiento de procesos administrativos. ➤ Poder de negociación. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES Formular políticas y estrategias en función de los objetivos estratégicos y planes operativos de la organización, asegurando su cumplimiento y la satisfacción de los clientes. Establecer canales de comunicación y coordinación que generen acuerdos y compromisos internos y externos a fin de facilitar la gestión organizacional, la producción para el cumplimiento de los objetivos. Diseñar, estructurar y adaptar a la organización enfoques modernos de gestión, a fin de incorporar procesos, tecnología y recursos, que permitan alcanzar los objetivos con eficiencia, eficacia y productividad.	

MANUAL DE FUNCIONES <u>SENDEROS DE VIDA</u>	
NOMBRE DEL CARGO: FISIOTERAPEUTA	
✓ PERFIL: ➤ Título Profesional ➤ Experiencia 3 años ➤ Capacitaciones ➤ Ser humanamente capacitado	
ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES Formular políticas y estrategias en función de los objetivos estratégicos y planes operativos de la organización, asegurando su cumplimiento y la satisfacción de los clientes. Establecer canales de comunicación y coordinación que generen acuerdos y compromisos internos y externos a fin de facilitar la gestión organizacional, la producción para el cumplimiento de los objetivos.	

MANUAL DE FUNCIONES <u>SENDEROS DE VIDA</u>	
NOMBRE DEL CARGO: CONTADOR	
✓ PERFIL: ➤ Título Profesional ➤ Experiencia 1 año	
ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES Responsabilidad sobre el funcionamiento del área contable de la empresa y sobre el cumplimiento de los objetivos y políticas establecidas por el Gerente General y/o el equipo gerencial. Establecer el costo de producción en función de los objetivos estratégicos y planes de producción, asegurando su cumplimiento y la satisfacción de los procesos de la empresa.	

MANUAL DE FUNCIONES <u>SENDEROS DE VIDA</u>	
<i>NOMBRE DEL CARGO: PROF. DE BAILE</i>	
✓ PERFIL: ➤ Profesor de Baile ➤ Experiencia 2 año ➤ Liderazgo	
ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES Formular políticas y estrategias en función de los objetivos estratégicos de su área y por ende de la organización, asegurando su cumplimiento y la satisfacción de los clientes. Establecer canales de comunicación y coordinación al grupo bajo su cargo, a fin de lograr la confianza y buena predisposición por parte de los usuarios generando acuerdos y compromisos internos y externos a fin de facilitar la gestión organizacional y por ende el cumplimiento de los objetivos.	

MANUAL DE FUNCIONES <u>SENDEROS DE VIDA</u>	
<i>NOMBRE DEL CARGO: PROF. DE YOGA</i>	
✓ PERFIL: ➤ Profesor de Yoga ➤ Experiencia 2 año	
ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES Formular políticas y estrategias en función de los objetivos estratégicos de su área y por ende de la organización, asegurando su cumplimiento y la satisfacción de los clientes. Establecer canales de comunicación y coordinación al grupo bajo su cargo, a fin de lograr la confianza y buena predisposición por parte de los usuarios generando acuerdos y compromisos internos y externos a fin de facilitar la gestión organizacional y por ende el cumplimiento de los objetivos.	

8.6.4 Establecimiento de Políticas

Una política es un lineamiento general para tomar decisiones, son las reglas con las cuales se va a trabajar dentro de la empresa y que todos sin excepción las deberán seguir, buscando el crecimiento organizacional y basándose en estas reglas, políticas. Dentro de nuestra institución se elaborara, políticas para el personal, políticas de venta de servicios, etc. y se han desarrollado las siguientes políticas.

Cuadro Nro.24
Establecimiento de Políticas para la Institución.

AREA	POLITICAS
<u>ADMINISTRATIVA</u>	* Retroalimentar la estructura organizacional de acuerdo a los cambios del entorno.
	*Cumplir con lo estipulado en el manual organizacional.
	*Evaluar los resultados de la gestión emprendida de forma mensual.
	*Realizar una evaluación mensual de la aceptación del servicio en el mercado.
	*Los trabajadores deben realizar un reporte diario de sus actividades
	* Cada trabajador deberá ingresar puntualmente a su trabajo.
	*Planificar capacitaciones para mejorar la calidad de los servicios a los adultos mayores.
<u>SERVICIOS</u>	*Los profesores que presten sus servicios deberán estar capacitados para trabajar con paciencia, alegría
	*Respetar los lineamientos establecidos por la gerencia a favor de la institución.
	*Se realizara un control diario sobre el desarrollo de sus funciones y su aceptabilidad.
	*Cada profesor deberá rendir cuentas sobre las novedades diarias
	*Ser sumamente humanos para lograr resultados positivos con los usuarios.

ELABORADO POR: La Autora

CAPITULO IX

9 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

9.1 Validación de la Hipótesis.

Al culminar con la elaboración de la estructura del proyecto se puede determinar que la hipótesis planteada ha sido cumplida, misma que manifiesta que en el Sur de Quito hay una gran demanda insatisfecha en la prestación de servicios de rehabilitación, recreación y esparcimiento para las personas de la tercera edad por lo que el proyecto es viable, lo cual se ha demostrado mediante la investigación y el establecimiento de la rentabilidad de la inversión.

9.2 Conclusiones

- ✓ En el país hay un gran abandono social, especialmente para la población adulta mayor, lo cual trae como consecuencia los efectos negativos de la soledad y el abandono en esta importante etapa de la vida.
- ✓ En la Ciudad de Quito existen Instituciones del Estado, cuyas funciones están dirigidas a los derechos del adulto mayor, pero lamentablemente sus servicios no abastecen para toda la población necesitada ya que hay un gran segmento de personas de la tercera edad.
- ✓ La Asamblea Mundial del Envejecimiento, la Organización Mundial de la Salud y demás organismos encargados, manifiestan el creciente aumento de la población adulta mayor y la necesidad de beneficios y opciones que favorezcan a dicho sector.
- ✓ El adulto mayor es un miembro más de la sociedad, de quién se ha recibido el mejor aporte no solo económico, también el humano y el espiritual, porque a más de apoyar al crecimiento del país nos han dejado los mejores valores y

costumbres, es por ello que el gobierno, la familia, la sociedad en general debe retribuir en algo el sacrificio de este sector de la población.

- ✓ Al llegar a la tercera edad se sufren grandes cambios en la salud, mismos que necesitan ser atendidos para su curación y en muchas ocasiones para su prevención. Las enfermedades son consecuencia de un sinnúmero de factores como: la depresión, la soledad, el desempleo, la viudez, entre otros factores que deben ser atendidos tanto por instituciones públicas como privadas.
- ✓ En el Sur de Quito se necesita fuentes de trabajo, proyectos nuevos de desarrollo que vayan destinados a las personas de la tercera edad.
- ✓ El proyecto del Centro de apoyo al Adulto Mayor “SENDEROS DE VIDA”, se crea con el análisis de las necesidades expuestas por los adultos mayores y sus familiares, con el objetivo de brindar actividades esparcimiento y recreación, al igual que servicios de rehabilitación, ya que la actividad física es muy beneficiosa para la salud, especialmente en esta etapa.
- ✓ El Centro de apoyo tiene una aceptable rentabilidad, desde su inicio hasta culminar el cupo de usuarios que son de 180 personas. Ganancias que nos permitirán ampliar los servicios y mejorar la infraestructura, satisfaciendo un porcentaje de la gran cantidad de población insatisfecha, sin o también aportando en el aspecto social.
- ✓ La evaluación financiera del Centro de Apoyo al Adulto Mayor “SENDEROS DE VIDA”, ofrece a los inversionistas resultados positivos con un VAN de 366,20 y una TIR del 45%, lo que significa que es un buen proyecto.

9.3 Recomendaciones

- ✓ Al iniciar un negocio se recomienda establecer bien el lugar donde se va a desarrollar el proyecto, tomando en cuenta los factores necesarios para su elección como la población objeto, la capacidad económica entre otros.
- ✓ Se debe contar con una infraestructura amplia y adecuada para los servicios u ofertarse, al igual que un personal capacitado y con carácter solidario para satisfacer de la mejor manera las exigencias y requerimientos de los usuarios.
- ✓ Será importante la reinversión de las utilidades para aumentar el capital de la institución con el fin de fortalecer las áreas del Centro de Apoyo.
- ✓ El Estado debe brindar el apoyo necesario para los proyectos sociales que generen crecimiento económico y social.
- ✓ Se necesita de aperturas de nuevas e innovadoras microempresa, que sean capaces de proyectarse a futuro y comprometiéndose en beneficio de una transformación positiva para la sociedad entera.
- ✓ La Institución deberá promover la variedad y eficiencias de los servicios que oferta, al igual que mantener una mejora continua para lograr estabilidad y fidelidad de los usuarios, posesionándose en el mercado.

BIBLIOGRAFIA

- CELADE, (Protección Social de la Tercera Edad en el Ecuador).
- SIISE, (Sistema Integrado de Indicadores Sociales del Ecuador).
- TAYLOR, Teoría Clásica de la Administración Científica.
- MASLOW, Teoría de las necesidades humanas.
- STONER, FREEMAN, GILBERT JR, Administración, Sexta Edición, 1996
- INTERNET
- INEC, Instituto Nacional de Estadística y Censo.
- DICCIONARIO, Océano Uno.
- MONTUFAR, GUIZAR, Rafael, Desarrollo Organizacional.
- ANZOLA, Sérvulo, Administración de Pequeñas Empresas; 2 da edición, 2006.
- GÓMEZ, JURADO, Diego, Juan, Financiación Global de los Proyectos.
- ROSILLO, Jorge, Formulación y Evaluación de los proyectos de Inversión.
- SALVATORE, La Microempresa en el Ecuador, 1996.
- MICIP, Distribución de Microempresas por Regiones.
- MONTUFAR, GUIZAR, Rafael, Desarrollo Organizacional.

ANEXOS

ANEXO Nro. 1
MODELO DE LA ENCUESTA REALIZADA

ENCUESTA

1. ¿Cuántos miembros son en su hogar?... 	2. ¿Cuántos miembros adultos mayores Hay en su hogar?..... 																												
3. ¿Cuál es la situación actual del adulto mayor? <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Empleado</td><td> </td></tr> <tr><td>Desempleado</td><td> </td></tr> <tr><td>Actividades en el hogar</td><td> </td></tr> <tr><td>Negocio Propio</td><td> </td></tr> </table>	Empleado		Desempleado		Actividades en el hogar		Negocio Propio																						
Empleado																													
Desempleado																													
Actividades en el hogar																													
Negocio Propio																													
4. ¿Cuenta el adulto mayor con algún seguro? SI NO																													
De la pregunta anterior: Si su respuesta es SI, 5. ¿El adulto mayor recibe alguna pensión? SI NO 6. ¿Qué beneficios le ofrece el seguro (mencione 2)?	Si su respuesta es NO, conteste: 7. ¿Acude el adulto mayor a un centro de apoyo? SI NO Cuál..... 8. ¿Le gustaría que en el sector se cree uno? SI NO																												
9. ¿De las siguientes, mencione las dolencias fisiológicas que tiene el adulto mayor? <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Osteoporosis</td><td> </td></tr> <tr><td>Reumatismo</td><td> </td></tr> <tr><td>Lesiones</td><td> </td></tr> <tr><td>Fracturas</td><td> </td></tr> <tr><td>Artritis</td><td> </td></tr> <tr><td>Depresión</td><td> </td></tr> <tr><td>Ninguna</td><td> </td></tr> </table>	Osteoporosis		Reumatismo		Lesiones		Fracturas		Artritis		Depresión		Ninguna		13. ¿Si se implementara un centro de rehabilitación, cuál de estos servicios le gustaría que existan? <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Rehabilitación fisiológica</td><td> </td></tr> <tr><td>Bailoterapia</td><td> </td></tr> <tr><td>Tai Chi</td><td> </td></tr> <tr><td>Yoga</td><td> </td></tr> <tr><td>Gimnasia Ligera</td><td> </td></tr> <tr><td>Manualidades</td><td> </td></tr> <tr><td>Ninguna</td><td> </td></tr> </table>	Rehabilitación fisiológica		Bailoterapia		Tai Chi		Yoga		Gimnasia Ligera		Manualidades		Ninguna	
Osteoporosis																													
Reumatismo																													
Lesiones																													
Fracturas																													
Artritis																													
Depresión																													
Ninguna																													
Rehabilitación fisiológica																													
Bailoterapia																													
Tai Chi																													
Yoga																													
Gimnasia Ligera																													
Manualidades																													
Ninguna																													
10. ¿Está recibiendo algún tratamiento? S NO De qué tipo.....	14. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por los servicios de este Centro? <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>De 10 a 20 dólares</td><td> </td></tr> <tr><td>De 15 a 25 dólares</td><td> </td></tr> <tr><td>De 300 a 35 dólares</td><td> </td></tr> <tr><td>De 40 a más.</td><td> </td></tr> </table>	De 10 a 20 dólares		De 15 a 25 dólares		De 300 a 35 dólares		De 40 a más.																					
De 10 a 20 dólares																													
De 15 a 25 dólares																													
De 300 a 35 dólares																													
De 40 a más.																													
11. ¿E l tratamiento lo recibe en? <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>La casa</td><td> </td></tr> <tr><td>Centro de rehabilitación</td><td> </td></tr> <tr><td>Centro de salud</td><td> </td></tr> </table>	La casa		Centro de rehabilitación		Centro de salud		15. ¿Cuáles serían sus recomendaciones para los servicios que ofrecerá el Nuevo Centro de Apoyo (mencione 2)?																						
La casa																													
Centro de rehabilitación																													
Centro de salud																													
12. ¿Cómo califica la rehabilitación que recibe? <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Excelente</td><td> </td></tr> <tr><td>Buena</td><td> </td></tr> <tr><td>Regular</td><td> </td></tr> <tr><td>Mala</td><td> </td></tr> </table>	Excelente		Buena		Regular		Mala		! GRACIAS POR SU COLABORACION!																				
Excelente																													
Buena																													
Regular																													
Mala																													