



Universidad de Guayaquil

**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR
POR EL TÍTULO DE INGENIERO EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

TEMA:

**PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREAR UN CENTRO TERAPÉUTICO
REUMATOLÓGICO PARA ADULTOS MAYORES EN SAMBORONDÓN.**

AUTORES:

**FERRÍN GÓMEZ JOEL ALEJANDRO
SOLÓRZANO QUIMÍ ANGIE PAULINA**

TUTOR:

LCDA. LOAIZA MASSUH EVA MARÍA DE LOURDES, MSc.

GUAYAQUIL, SEPTIEMBRE 2019



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA		
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN		
TÍTULO Y SUBTÍTULO:	PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREAR UN CENTRO TERAPÉUTICO REUMATOLÓGICO PARA ADULTOS MAYORES EN SAMBORONDÓN	
AUTORES:	FERRÍN GÓMEZ JOEL ALEJANDRO SOLÓRZANO QUIMÍ ANGIE PAULINA	
TUTOR:	LOAIZA MASSUH EVA MARÍA DE LOURDES	
INSTITUCIÓN:	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL	
UNIDAD/FACULTAD:	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL	
GRADO OBTENIDO:	INGENIERO EN GESTIÓN EMPRESARIAL	
FECHA DE PUBLICACIÓN:	No. DE PÁGINAS:	101
ÁREAS TEMÁTICAS:	DESARROLLO LOCAL Y EMPRENDIMIENTO SOCIO ECONÓMICO SOSTENIBLE Y SUSTENTABLE	
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Adulto mayor, enfermedades reumáticas, plan de negocio, fisioterapia, calidad de vida.	
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras): Alrededor de 5564 pobladores de Samborondón tienen entre 60 a 80 años. Actualmente, los geriátricos están dedicados al cuidado del adulto mayor, sin embargo, existe la falta de una empresa médica especializada en enfermedades reumáticas que contribuya a reducir las dolencias. Este trabajo de investigación busca desarrollar un plan de negocio para crear un centro terapéutico reumatológico para individuos de la tercera edad en esta parroquia. Un emprendimiento que brinda fisioterapia es la solución para satisfacer la necesidad del 80% de encuestados que padece este mal y requieren terapia física. Este servicio innovador mejora el estilo de vida y contribuye al desarrollo físico de las personas de avanzada edad. La investigación se basa en el método mixto de investigación científica. Se encuestaron a 360 familias para medir la aceptabilidad del proyecto. Se evidenció preocupación por la calidad de vida de los mayores. Como resultado se obtuvo que el 77% de los encuestados está dispuesto a pagar \$20 por cada sesión. Se concluye que el proyecto es viable por la presencia de estas afecciones en la población mayor.		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0939189169 0960711698	E-mail: joelferrin@hotmail.com angie-solq@hotmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Abg. Elizabeth Coronel	
	Teléfono: (04) 2848487 Ext.123	
	E-mail: fca.infocomputo@ug.edu.ec	

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Habiendo sido nombrado **LOAIZA MASSUH EVA MARÍA DE LOURDES**, tutora del trabajo de titulación “Plan de negocio para la crear un centro terapéutico reumatológico para adultos mayores en Samborondón” certifico que el presente proyecto, ha sido elaborado por **FERRÍN GÓMEZ JOEL ALEJANDRO**, con C.I. No. 0924734403 y **SOLÓRZANO QUIMÍ ANGIE PAULINA**, con C.I. 0950283010, con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de Ingeniero en Gestión Empresarial, en la Facultad de Ciencias Administrativas, ha sido **REVISADO Y APROBADO** en todas sus partes, encontrándose apto para su sustentación.

LCDA. LOAIZA MASSUH EVA

MARÍA DE LOURDES MSc.

C.I. No. 0909058083

CERTIFICADO DEL URKUND



Document	Tesis para el programa de la U.docx (D54572861)
Submitted	2019-07-25 14:26 (-05:00)
Submitted by	mauricio.villacresesc@ug.edu.ec
Receiver	mauricio.villacresesc.ug@analysis.orkund.com
Message	Tutor Lula Show full message

3% of this approx. 41 pages long document consists of text present in 10 sources.










Resumen Alrededor de 5564 pobladores de Samborondón tienen entre 60 a 80 años. Actualmente, los geriátricos están dedicados al cuidado del adulto mayor, sin embargo, existe la falta de una empresa médica especializada en enfermedades reumáticas que contribuya a reducir las dolencias. Este trabajo de investigación busca desarrollar un plan de negocio para crear un centro terapéutico reumatológico para individuos de la tercera edad en esta parroquia. Un emprendimiento que brinda fisioterapia es la solución para satisfacer la necesidad del 80% de encuestados que padece este mal y requieren terapia física. Este servicio innovador mejora el estilo de vida y contribuye al desarrollo físico de las personas de avanzada edad. La investigación se basa en el método mixto de investigación científica. Se encuestaron a 360 familias para medir la aceptabilidad del proyecto. Se evidenció preocupación por la calidad de vida de los mayores. Como resultado se obtuvo que el 77% de los encuestados está dispuesto a pagar \$20 por cada sesión. Se concluye que el proyecto es viable por la presencia de estas afecciones en la población mayor. Palabras claves: adulto mayor, enfermedades reumáticas, plan de negocio, fisioterapia, calidad de vida. Abstract

Around 5564 inhabitants in Samborondón are between 60 and 80 years old. At present, the geriatrics are dedicated to the care of elderly people, however, there is a lack of medical companies specialized in rheumatic diseases that contribute to reduce ailments. This research work seeks to develop a business plan to create a therapeutic rheumatological center for senior citizens in this parish. An entrepreneurship that offers physiotherapy is the solution to satisfy the need of 80% of the respondents who suffer from this illness and require physical therapy. The innovative service improves the life style and physical development of elders. The research is based on mixed method of data collection. 360 families were surveyed to measure the acceptability of the project. There was a concern about adult's quality life. As a result, the 77% of the surveyed are willing to pay \$20 for each session. In conclusion, the project is viable because of the presence of the conditions in the elderly population. Keywords: elderly adults, rheumatic diseases, business plan, physiotherapy, quality life.

LCDA. LOAIZA MASSUH EVA

MARÍA DE LOURDES MSc.

C.I. No. 0909058083

CERTIFICADO PORCENTAJE DE SIMILITUD

Habiendo sido nombrado **LOAIZA MASSUH EVA MARÍA DE LOURDES**, tutora del trabajo de titulación certifico que el presente trabajo de titulación ha sido elaborado por **FERRÍN GÓMEZ JOEL ALEJANDRO**, con C.I. No. 0924734403 y **SOLÓRZANO QUIMÍ ANGIE PAULINA**, con C.I. 0950283010 con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de Ingeniero en Gestión Empresarial.

Se informa que el trabajo de titulación: **“PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREAR UN CENTRO TERAPÉUTICO REUMATOLÓGICO PARA ADULTOS MAYORES EN SAMBORONDÓN”**, ha sido orientado durante todo el periodo de ejecución en el programa antiplagio URKUND quedando el 3% de coincidencia.

<https://secure.urkund.com/view/53136689-150649->

[254333#DcQ7DoAgEAXAu2z9YvYtIJ+rGAtD1FBIQ2m8u0wxrxDyqYgOJsb6EAPrmAE](https://secure.urkund.com/view/53136689-150649-254333#DcQ7DoAgEAXAu2z9YvYtIJ+rGAtD1FBIQ2m8u0wxrxDyqYgOJsb6EAPrmAE)

[E5hhMIXNHRzCDhnt7u1q9ej1lKKLmmrIPuYUNCpD8t8P](https://secure.urkund.com/view/53136689-150649-254333#DcQ7DoAgEAXAu2z9YvYtIJ+rGAtD1FBIQ2m8u0wxrxDyqYgOJsb6EAPrmAE)

LCDA. LOAIZA MASSUH EVA

MARÍA DE LOURDES, MSc.

C.I. 0909058083

RENUNCIA DERECHO DE AUTOR

Nosotros, **FERRÍN GÓMEZ JOEL ALEJANDRO**, con C.I. No. 0924734403 y **SOLÓRZANO QUIMÍ ANGIE PAULINA**, con C.I. 0950283010, certifico que los contenidos desarrollados en este trabajo de titulación, cuyo título es **“PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREAR UN CENTRO TERAPÉUTICO REUMATOLÓGICO PARA ADULTOS MAYORES EN SAMBORONDÓN”** son de nuestra absoluta propiedad y responsabilidad Y SEGÚN EL Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, autorizo el uso de una licencia gratuita intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la presente obra con fines no académicos, en favor de la Universidad de Guayaquil, para que haga uso del mismo, como fuera pertinente.

FERRÍN GÓMEZ JOEL ALEJANDRO

C.I. 0924734403

SOLÓRZANO QUIMÍ ANGIE PAULINA

C.I. 0950283010

Dedicatoria

Dedico este trabajo de manera especial a Hashem Mi Jehová por bendecirme infinitamente con su amor, por intervenir en mi vida y formarme tanto profesional como personalmente haciendo de mí una mejor persona. Le agradezco de todo corazón a mis padres, Jack Karil Ferrín Giler y María Esther Gómez Verduga, quienes han reflejado en mí sus sueños y esperanzas, permitiéndome estudiar con su esfuerzo y entrega, impulsándome cada día a obtener mis metas que me haya propuesto, y darme la confianza necesaria para culminar esta etapa importante en mi vida.

Se lo dedico a mis tíos Alex Andino y María Elena Gómez Verduga por ser de apoyo incondicional cuando lo necesité, y ser pieza fundamental en el hombre que me considero espiritualmente hoy en día. Con gran amor y placer se lo dedico a mis abuelas Elena Emperatriz Verduga Burnham, quien fue la encargada de ponerme a los pies del Señor nuestro Dios y encomendarme en sus caminos, y Etty Giler Ferrín, por estar al pendiente de mi vida desde pequeño, tanto en mi alimentación, cuando estuve enfermo, o cuando necesité un hombro en el cual recostarme. En general, se los dedico por todos sus sabios consejos, experiencias de vida y amor que durante años estarán guardados en mi mente.

Dedicatoria

Dedico este trabajo de titulación a Dios, quien me dio sabiduría a lo largo de mi carrera universitaria. A mis padres, Carlos Enrique Solórzano Salvatierra y Yisela Angélica Quimí Escobar, quienes han sido mi pilar en este largo camino, me ofrecieron su apoyo incondicional cada día, confiaron y creyeron en mi permitiéndome enfrentar las adversidades que se han presentado, su motivación me ayudó a concluir este proyecto. Sin ellos no sería posible encontrarme aquí. Los valores y principios que me han impartido me ayudaron a no desalentarme fácilmente.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por colmarme de inteligencia, salud y bendiciones para poder terminar mi carrera universitaria. Agradezco a mi familia por no perder ni un solo momento la fe en mí, por llenarme de amor sin medida, y por permitirme lograr con excelencia el desarrollo de esta tesis. A mi tutora MSc. Eva María de Lourdes Loaiza Massuh, quien nos encaminó de la mejor manera para elaborar y culminar este proyecto. Nos brindó sus conocimientos, consejos y experiencia profesional durante el desarrollo del trabajo de titulación. Agradezco al Econ. Luis Fajardo, por guiarnos en la metodología de la investigación. Al Ing. Guillermo Castillo, debido a que nos proporcionó parte de su tiempo y nos fue de gran apoyo en la realización del desarrollo financiero del proyecto. Finalmente, agradezco de manera general a todas aquellas personas quienes estuvieron conmigo en el transcurso de mi formación académica, y contribuyeron en mis ánimos de superación día a día.

Agradecimiento

Agradezco a mis hermanos y sobrinos, por brindarme apoyo moral, por alentarme cada día a culminar esta etapa de mi vida profesional. Crean en mis capacidades para lograr mis metas, no dejaron que me desmotive y me alentaron cada día. A mi tutora MSc. Eva María de Lourdes Loaiza Massuh, quien nos guio para realizar este proyecto, nos brindó sus conocimientos sin limitaciones durante el desarrollo del trabajo de titulación. Al Ing. Guillermo Castillo, por dedicarnos parte de su tiempo en el desarrollo financiero del proyecto. Al Econ. Luis Fajardo, por ayudarnos en la ejecución de la metodología del trabajo de titulación, por su paciencia y apoyo. Finalmente, a mis amigos, con quienes he compartido gratos momentos, por haberme animado cada día.

Angie Paulina Solórzano Quimí

“PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREAR UN CENTRO TERAPÉUTICO REUMATOLÓGICO PARA ADULTOS MAYORES EN SAMBORONDÓN”

Autores: Ferrín Gómez Joel Alejandro

Solórzano Quimí Angie Paulina

Tutor: MSc. Loaiza Massuh Eva María de Lourdes

Resumen

Alrededor de 5564 pobladores de Samborondón tienen entre 60 a 80 años. Actualmente, los geriátricos están dedicados al cuidado del adulto mayor, sin embargo, existe la falta de una empresa médica especializada en enfermedades reumáticas que contribuya a reducir las dolencias. Este trabajo de investigación busca desarrollar un plan de negocio para crear un centro terapéutico reumatológico para individuos de la tercera edad en esta parroquia. Un emprendimiento que brinda fisioterapia es la solución para satisfacer la necesidad del 80% de encuestados que padece este mal y requieren terapia física. Este servicio innovador mejora el estilo de vida y contribuye al desarrollo físico de las personas de avanzada edad. La investigación se basa en el método mixto de investigación científica. Se encuestaron a 360 familias para medir la aceptabilidad del proyecto. Se evidenció preocupación por la calidad de vida de los mayores. Como resultado se obtuvo que el 77% de los encuestados está dispuesto a pagar \$20 por cada sesión. Se concluye que el proyecto es viable por la presencia de estas afecciones en la población mayor.

Palabras claves: adulto mayor, enfermedades reumáticas, plan de negocio, fisioterapia, calidad de vida.

**“BUSINESS PLAN TO CREATE A RHEUMATOLOGICAL THERAPEUTIC
CENTER FOR ELDERLY PEOPLE IN SAMBORONDÓN”**

Autores: Ferrín Gómez Joel Alejandro

Solórzano Quimí Angie Paulina

Advisor: MSc. Loaiza Massuh Eva María de Lourdes

Abstract

Around 5564 inhabitants in Samborondón are between 60 and 80 years old. At present, the geriatrics are dedicated to the care of elderly people, however, there is a lack of medical companies specialized in rheumatic diseases that contribute to reduce ailments. This research work seeks to develop a business plan to create a therapeutic rheumatological center for senior citizens in this parish. An entrepreneurship that offers physiotherapy is the solution to satisfy the need of 80% of the respondents who suffer from this illness and require physical therapy. The innovative service improves the life style and physical development of elders. The research is based on mixed method of data collection.

360 families were surveyed to measure the acceptability of the project. There was a concern about adult's quality life. As a result, the 77% of the surveyed are willing to pay \$20 for each session. In conclusion, the project is viable because of the presence of the conditions in the elderly population.

Keywords: elderly adults, rheumatic diseases, business plan, physiotherapy, quality life.

Tabla de Contenido

Resumen.....	xi
Abstract	xii
Introducción	1
Capítulo I	2
1. El Problema.....	2
1.1. Definición del Problema.....	2
1.2. Formulación del Problema	4
1.3. 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. Delimitación del Problema.....	7
1.7. Variables.....	8
1.7.1. Variable dependiente.	8
1.7.2. Variable independiente.	8
Capítulo II.....	8
2. Marco Referencial.....	8
2.1. Bases Teóricas.....	8
2.1.1. El modelo de negocio.....	8
2.1.1.1. Razones para crear un emprendimiento.	10
2.1.2. Enfermedades reumáticas en el adulto mayor.	11
2.2. Marco Conceptual	12
2.2.1. Plan de negocio.	12

2.2.2. Dolor	13
2.2.3. Enfermedad	13
2.2.4. Experiencia del cliente	14
2.2.5. Adulto mayor	14
2.2.6. Terapia física.....	14
2.2.7. Prevención.....	15
2.2.8. Calidad de vida	15
2.2.9. Calidad de servicio.....	15
2.2.10. Osteoporosis.....	16
2.2.11. Artritis reumatoide	16
2.2.12. Fisioterapia (Martínez, Bojacá, Saavedra, Benavides, & Suaza, 2016)	17
2.3. Marco Contextual.....	17
2.4. Marco Legal	19
2.4.1. Preparación de los Estatutos.	19
2.4.2. Constitución de compañía.....	20
2.4.3. RUC.	20
2.4.4. Permiso de funcionamiento Cuerpo de Bomberos.....	20
2.4.5. Patente Municipal.	20
2.4.6. Registro de marca y nombre comercial.	20
Capítulo III.....	21
3. Metodología	21
3.1. Diseño de la Investigación	21
3.2. Tipo de Investigación	21
3.2.1. Cualitativa.....	22
3.2.2. Cuantitativa.....	22

3.3. Técnicas e Instrumentos de Investigación.....	22
3.3.1. Encuesta.....	23
3.4. Población y Muestra.....	24
3.4.1. Población.....	24
3.4.2. Muestra.....	24
3.5. Análisis de la Encuesta.....	25
Capítulo IV.....	36
4. Propuesta.....	36
4.1. Descripción del Negocio.....	36
4.1.1. Misión.....	36
4.1.2. Visión.....	36
4.2. Objetivos de la propuesta.....	36
4.2.1. Objetivo general.....	36
4.2.2. Objetivos específicos.....	36
4.3. Principios.....	37
4.4. Descripción del Servicio.....	37
4.5. Análisis Estratégico.....	37
4.5.1. Análisis PESTC.....	37
4.5.2. Análisis FODA.....	40
4.5.3. Impacto.....	43
4.5.4. Relevancia.....	44
4.6. Plan de Marketing.....	44
4.6.1. Investigación de mercado.....	44
4.6.2. Fuente primaria.....	45
4.7. Análisis de Mercado.....	45

4.7.1. Mercado potencial.....	45
4.7.2. Mercado meta.....	45
4.7.3. Estrategias de marketing.	45
4.7.3.1. Marketing mix.....	45
4.7.4. Estrategias de venta y comunicación	47
4.7.4.1. Nombre.....	47
4.7.4.2. Logo.	48
4.7.4.3. Slogan.....	48
4.7.4.4. Publicidad.....	48
4.7.4.5. Medios.....	48
4.7.4.6. Estrategia competitiva.	49
4.8. Estrategias de Distribución.....	49
4.8.1. Distribución directa.....	49
4.9. Plan de Administración y Talento Humano	50
4.9.1. Organigrama.	50
4.9.2. Descripción de funciones.....	50
4.10. Plan Financiero.....	53
4.10.1. Inversión inicial.	53
4.10.2. Gastos.....	54
4.10.3. Costo financiero.	55
4.10.4. Ingresos.	58
4.10.5. Flujo de Caja.....	59
4.10.6. VAN y TIR.	60
4.10.7. Periodo de recuperación.....	61
4.10.8. Punto de equilibrio.....	61

Conclusiones	63
Recomendaciones	63
Referencias.....	64
Apéndice	73

Índice de Tablas

Tabla 1. ¿Se considera usted un adulto mayor?	26
Tabla 2. ¿Considera usted que se le debe dar importancia a la calidad de vida del adulto mayor?.....	27
Tabla 3. ¿Padece usted de alguna enfermedad reumática?	28
Tabla 4. ¿La actividad física debe ser parte de la vida diaria del adulto mayor?	29
Tabla 5. ¿Las medicinas son el único método para reducir las dolencias de las enfermedades reumáticas?	30
Tabla 6. ¿Considera que la terapia física beneficia al adulto con enfermedades reumáticas?	31
Tabla 7. ¿Las enfermedades reumáticas deben ser tratadas por un profesional?.....	32
Tabla 8. ¿Si le ofrecieran fisioterapias como apoyo terapéutico, se mostraría interesado?....	33
Tabla 9. ¿Cree usted conveniente la creación de un centro especializado para tratar dolencias reumatológicas?	34
Tabla 10. ¿Pagaría usted \$ 20 por cada sesión?.....	35
Tabla 11. Matriz FODA.....	40
Tabla 12. CIU 4	44
Tabla 13. Lista de precios	46
Tabla 14. Sueldos.....	53
Tabla 15. Beneficios	53
Tabla 16. Inversión Inicial	54
Tabla 17. Gastos operativos, administrativos y financieros	55
Tabla 18. Financiamiento.....	56
Tabla 19. Tabla de amortización anual.....	56
Tabla 20. Tabla de amortización mensual.	56
Tabla 21. Proyección de Ventas.....	58

Tabla 22. Proyección de ventas en cantidades	59
Tabla 23. Proyección de ventas en dólares	59
Tabla 24. Flujo Financiero	60
Tabla 25. VAN y TIR	61
Tabla 26. Periodo de recuperación.....	61
Tabla 27. Periodo de recuperación.....	62
Tabla F. Encuesta.....	78

Índice de Figuras

Figura 1. Ubicación.....	19
Figura 2. ¿Se considera usted un adulto mayor?.....	26
Figura 3. ¿Considera usted que se le debe dar importancia a la calidad de vida del adulto mayor?.....	27
Figura 4. ¿Padece usted de alguna enfermedad reumática?.....	28
Figure 5. ¿La actividad física debe ser parte de la vida diaria del adulto mayor?	29
Figura 6. ¿Las medicinas son el único método para reducir las dolencias de las enfermedades reumáticas?	30
Figura 7. ¿Considera que la terapia física beneficia al adulto con enfermedades reumáticas?.....	31
Figura 8. ¿Las enfermedades reumáticas deben ser tratadas por un profesional?	32
Figura 9. ¿Si le ofrecieran fisioterapias como apoyo terapéutico, se mostraría interesado? ...	33
Figura 10. ¿Cree usted conveniente la creación de un centro especializado para tratar dolencias reumatológicas?	34
Figura 11. ¿Pagaría usted \$ 20 por cada sesión?	35
Figura 12. Cuenta en Facebook Generación 6D	47
Figura 13. Cuenta en Instagram Generación 6D.....	47
Figura 14. Logotipo de Generación 6D	48
Figura 15. Canal de distribución directo.....	49
Figura 15. Organigrama	50
Figura A. Requisitos para la preparación de los estatutos.....	73
Figura B. Requisitos para la constitución de la compañía.....	74
Figura C. Pasos para obtener el RUC.....	75
Figura D. Requisitos para obtener el permiso de funcionamiento.....	76
Figura E. Requisitos para obtener la Patente Municipal.....	77

Figura G. Encuesta adultos mayores.....79

Índice de Apéndices

Apéndice A. Requisitos para la preparación de los estatutos.	73
Apéndice B. Requisitos para la constitución de la compañía.	74
Apéndice C. Pasos para obtener el RUC.	75
Apéndice D. Requisitos para obtener el permiso de funcionamiento.	76
Apéndice E. Requisitos para obtener la Patente Municipal.	77
Apéndice F. Formato de la encuesta.	78
Apéndice G. Encuesta adultos mayores.	79

Introducción

En la actualidad, las personas optan por crear su propio negocio. Ellos ven una oportunidad en la necesidad de los individuos. Para poder aprovechar esta posibilidad ellos deciden realizar un emprendimiento, lo cual conlleva a la búsqueda de implementar un plan de negocio. Esta herramienta es vital, porque sirve de guía y apoyo para encaminar un proyecto hacia el éxito, a través de correctas estrategias requeridas por el emprendedor.

El adulto mayor está propenso a enfermedades típicas del ciclo de vida en el que se encuentra. Es necesario que tengan mayor atención para que puedan mantenerse saludables. Con el tiempo el cuerpo pierde fuerza y resistencia, por lo cual, el adulto mayor necesita cuidados más rigurosos. Es imprescindible realizar actividades que mantengan el estado físico activo, para mejorar el rendimiento. Uno de estos problemas importantes que causa miedo y ansiedad en el grupo de la tercera edad son las enfermedades reumáticas. Se presentan en una edad aproximada de 60 años.

Por este motivo el presente trabajo busca crear un plan de negocio que contribuya al cuidado de los adultos mayores. *Generación 6D* será un emprendimiento muy importante para los adultos mayores, debido a que promoverá terapias especializadas para contrarrestar estas dolencias. El negocio es altamente aceptable, por el cambio de vida que brindará al adulto. Se analizará la incidencia que tendría la creación de un centro terapéutico en Samborondón. En un mundo globalizado, es vital entender cómo el emprendimiento contribuye a la sociedad.

El desarrollo de este proyecto de investigación contiene en su Capítulo 1 la definición del problema que se evidencia en la población; el Capítulo 2 contienen las bases teóricas que serán sujetos de estudio; el Capítulo 3 contiene el tipo de investigación y los métodos para encontrar información vital para el proyecto; por último, el Capítulo 4 contiene la propuesta que se planteará para llevar a cabo el negocio.

Capítulo I

1. El Problema

1.1. Definición del Problema

La población de los adultos mayores se ha ido incrementando con el paso de los años. Sin duda, es un segmento que demanda atención. Las Naciones Unidas (2002) citado por Alvarado y Salazar (2014) mencionaron que:

El mundo está experimentando una transformación demográfica: para el 2050 el número de personas de más de 60 años aumentará de 600 millones a casi 2000 millones, y se prevé que el porcentaje de personas de 60 años o más se duplique, pasando de un 10% a un 21%. (p.57)

Dentro de unos años será notoria la expansión de ese grupo de habitantes. El incremento de esta población provoca una mayor preocupación por parte de los organismos de salud pública y privada.

El estudio elaborado por Cervantes, Villarreal, Rodríguez, Vargas, y Martínez (2015) demostraron que “el adulto mayor padece una serie de alteraciones en su estado de salud que predisponen a sufrir una deficiencia en su calidad de vida” (p. 334). El adulto se encuentra expuesto a una variedad de enfermedades, después de los 60 años, son más vulnerables a padecer dolencias. A su vez, acrecienta el riesgo de subsistencia.

Cervantes et al. (2015) consideraron que:

Ante el reto de atender a un grupo poblacional cada vez mayor resulta indispensable conocer a este grupo, por lo que el objetivo del estudio es determinar el estado de salud en el adulto mayor con 60 o más años de edad que acude a la consulta de atención primaria a partir de una valoración geriátrica integral. (p.330)

Comprender a esa fracción de pobladores es sustancial. Representa un factor clave para reconocer la necesidad presente. Para identificar los problemas que los aquejan se debe

consultar con personal calificado. Sólo un especialista puede garantizar el estado de salud del adulto.

Las enfermedades reumatológicas afectan a la población de la tercera edad. Es necesario conocer cómo afectan en la salud del cliente. Para Calle y Gómez (2018) “las enfermedades reumáticas incluyen un amplio espectro de trastornos que pueden afectar muchos tejidos, con una participación predominante del sistema musculoesquelético” (p.1). Por esto, es de suma importancia velar por la salud y cuidado del adulto. Se llega a creer que las enfermedades reumatológicas inhiben sus capacidades. Por esto, la doctora Quezada informó que, “muchos pacientes creen que su enfermedad los va a incapacitar, conocen poco sobre su patología o sobre las acciones que realiza su médico en cada visita, exámenes, tratamientos, comorbilidades, etc.” (Coello, 2019, parr.4). El desconocimiento sobre las causas y los síntomas provoca que no se traten a tiempo las afecciones. A su vez, la falta de tratamiento induce a que la enfermedad avance, aminorando la probabilidad de reducir las dolencias.

El problema se centra en la falta de un centro terapéutico para el control de enfermedades reumáticas en los adultos mayores. Muchos padecen estas dolencias, según Generali, Bose, Selmi, Voncken, y Damoiseaux (2018) las enfermedades reumáticas sistemáticas comprenden un grupo de condiciones heterogéneas que afectan a un amplio rango de tejidos y órganos, [...], traen consigo costos de salud significativos, mayor mortalidad y en algunos casos discapacidad. Estas enfermedades no sólo afectan a los huesos, sino que también comprometen varias partes del cuerpo humano. Según los autores la vitalidad se ve afectada, por lo tanto, es evidente la importancia de preservar de la salud.

Los gimnasios ayudan a todo tipo de personas, por otro lado, los geriátricos se encargan de los adultos ofreciendo diversos servicios. Pero, hay una escasez de servicios que traten enfermedades reumatológicas para la tercera edad. Por esto, la investigación se centrará

en desarrollar un producto que promueva mejorar el estilo de vida de las personas adultas. Los mayores a 60 años serán el mercado objetivo. Recientemente, el gobierno tiene planes para el cuidado de adultos, sin embargo, la falta de un establecimiento especializado todavía está presente.

1.2. Formulación del Problema

Para resolver este problema surge la siguiente pregunta:

¿Qué incidencia tiene identificar la potencialidad de un centro terapéutico reumatológico en el mercado de adultos mayores en Samborondón?

1.3. Sistematización del Problema

- ¿Cuáles son los aspectos teóricos y legales asociados a la creación de un plan de negocio que trate las enfermedades reumáticas?
- ¿Cuál es la metodología que va a permitir conocer la potencialidad del mercado actual de los adultos mayores y medir la aceptación de una propuesta?
- ¿Proponer un plan de negocio para implementar un centro terapéutico especializado en adultos mayores es viable?

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo general.

Identificar la potencialidad del mercado de adultos mayores en servicios reumatológicos en Samborondón.

1.4.2. Objetivos específicos.

- Definir la problemática del proyecto de acuerdo con las necesidades encontradas.
- Revisar los aspectos teóricos y legales asociados a un plan de negocio y enfermedades reumáticas.
- Determinar el tipo de investigación y la metodología, para conocer el problema actual de la población, y medir el grado de aceptación del servicio.

- Proponer el desarrollo de un plan de negocio para implementar un centro terapéutico especializado en adultos mayores.

1.5. Justificación

El interés en la población mayor se ha extendido alrededor del mundo. Los proyectos de investigación se enfocan en el grupo más vulnerable. Para Loredo, Gallegos, Xequé, Palomé, y Juárez (2016) “el adulto mayor se ha convertido en uno de los principales focos de atención” (p.161). Cuando un individuo hace ejercicios, se logra mantener sano, además, influye en gran medida la dieta y cómo se lleve a cabo las tareas diarias.

Por esta razón Ramos (2017) indicó que la mayoría de las enfermedades reumáticas pueden afectar la habilidad de los seres humanos y reducir sus capacidades reproductivas. Hay que mencionar que Musumeci (2015) estipuló que el ejercicio físico juega un rol crucial en el tratamiento de enfermedades reumáticas optimizando la salud física y mental. El tratamiento basado en actividad física busca mejorar la destreza, la resistencia y la vitalidad de quien lo ejecute. Una de las razones es porque las rutinas diarias y las sesiones de entrenamiento mitigan el malestar reumático.

La rehabilitación es un método para moderar la fatiga y el estrés causados por la enfermedad. Es necesario orientar el proyecto hacia este problema. Overman, Kool, Da Silva, y Geenen (2015) manifestaron que la fatiga es un problema común en estos pacientes. Teniendo en cuenta el punto de vista de los autores, se pretende proporcionar un servicio especializado a las personas mayores. Considerando que, el cansancio se vuelve usual en su día a día.

La solución al problema planteado es un centro que ofrezca fisioterapia como medio de recuperación. Serán los pacientes de la tercera edad quienes saquen ventaja del emprendimiento. Para Kjekken et al. (2014) varios estudios demostraron que los pacientes se benefician de la rehabilitación. Los especialistas argumentan que las técnicas para recobrar

las aptitudes son la mejor opción para obtener resultados positivos y garantizados. Es aconsejable que los adultos frecuenten lugares que ofrezcan terapias rehabilitadoras.

La salud es un derecho humano que toda persona debe poseer sin distinción alguna. Brinda al individuo el placer de llevar una vida saludable. Solís, Calvopiá, Núñez, y Yartú (2019) detallaron que dentro del grupo reumatoide existen alrededor de 250 enfermedades las cuales causan dolor, hinchazón, y en casos especiales deformidades, que distorsionan la calidad de vida en un afectado. Siendo este grupo el más vulnerable, se plantea buscar medidas de control hacia las ER.

Según indicaron Londoño et al. (2018) estas enfermedades son con frecuencia las culpables de producir discapacidad, y ocasionar un daño irreparable en la calidad de vida, y el desgaste en la salud. Estos factores causan la pérdida de autonomía. Los problemas conllevan al deterioro de la salud en los adultos mayores. Es fundamental garantizar el bienestar de estas personas proponiendo un medio para ser tratados.

La lucha contra los síntomas es diaria. Un centro terapéutico para adultos mayores que sufren con estas enfermedades, beneficiará a 5564 adultos mayores en Samborondón. Se pretende dar a conocer la fisioterapia como medicina alternativa para contrarrestar el malestar. De este modo se contribuye al desarrollo integral de los pobladores.

En este sector no existe un negocio que ofrezca servicios similares. Como resultado, se propone la creación de un centro reumatológico para ayudar a mitigar los problemas reumáticos. Las dolencias que generan estas enfermedades causan preocupación en la familia. Por lo tanto, para cumplir con los objetivos, es necesario demostrar la necesidad e importancia de desarrollar un centro exclusivo para quienes padecen estas afecciones. Se puede mejorar la calidad de vida y controlar el progreso de la enfermedad, y reducir el dolor por medio de terapia adecuada.

1.6. Delimitación del Problema

El presente trabajo de titulación se llevará a cabo en la parroquia urbana de Samborondón. Está destinado a las familias que tengan un adulto mayor que padezca de alguna enfermedad reumática. A través de la creación de un centro terapéutico, las personas mayores con esta deficiencia podrán acceder a terapia. El fin es aminorar las dolencias y malestares físicos que los aquejan. Se identifica a este sector como una ventajosa opción para ofrecer servicios terapéuticos.

El proyecto se enfocará en esta parroquia ya que en la actualidad no existe un centro terapéutico para que las personas adultas puedan tratar sus afecciones causadas por las enfermedades reumáticas. Es clave decir que los habitantes de este sector son solventes, debido a que los servicios que ofrecerá la empresa serán destinados a una clase social media-alta por los costos que conllevan los servicios. Las familias de los adultos mayores serán los encargados de costear los gastos, en caso de no ser así, serán los propios usuarios quienes tengan los recursos para adquirir el servicio por cuenta propia.

El negocio estará ubicado en el Km 4.5 junto a la Urbanización Guayaquil Tennis y en las cercanías de Plaza Navona. Según El Banco Mundial (2017) el crecimiento poblacional que ha tenido el Ecuador es de un 1.5%. Según El Universo (2012) en la apertura de Plaza Navona y sus cercanías, la cantidad de personas que transitaban diariamente ascendían a 1200 clientes, sin publicidad alguna. Sin embargo, debido al paso de los años, se realizó un ajuste para conocer el valor aproximado en la actualidad. Para conocer dicha cifra se aplicó la fórmula de valor futuro, la cual es la siguiente:

$$VF = VP (1 + i)^n$$

VP = transeúntes de Plaza Navona en 2012 VP = 1200 personas

i = incremento poblacional en el Ecuador i = 1.5%

n = número de años transcurridos n = 7 años

VF = muestra =?

$$VF = 1200 (1 + 0.015)^7$$

$$VF = 1200 (1.015)^7$$

$$VF = 1200 (1.109844913)$$

$$VF = 1331.813895$$

Según los datos obtenidos, el número de personas que transitan por el sector en el año 2019 son de aproximadamente 1331 personas por día, por lo cual el negocio posee una adecuada posición geográfica para operar debido a la ajetreada circulación de que pasan por el Km 4.5 Vía Samborondón diariamente.

1.7. Variables

1.7.1. Variable dependiente.

Plan de negocio para la creación de un centro terapéutico.

1.7.2. Variable independiente.

Enfermedades reumáticas en adultos mayores.

Capítulo II

2. Marco Referencial

2.1. Bases Teóricas

2.1.1. El modelo de negocio.

El objetivo que este emprendimiento busca es crear un nuevo negocio sostenible que perdure en el mercado. Un empresario es aquel que tiene una idea que brinde algo nuevo y llamativo que nunca se ha hecho, y lo lleva a la práctica. Es decir, el servicio que se ofrecerá sea demandado. Los negocios se plantean el objetivo de ser reconocido y tener éxito, por el constante crecimiento económico, oportunidades de trabajo y los avances tecnológicos (Premand, Brodmann, Almeida, Gun, & Barouni, 2016; Obschonka, Hakkarainen, Lonka, & Salmela-Aro 2017 citado por Neneh 2019). Los avances constantes impactan el medio y deben ser considerados por los emprendedores para llevar a cabo la idea.

Emprender le da a un individuo la capacidad de mejorar su estado económico. Poner en práctica este negocio le representará al estado fuentes de ingresos a través de los impuestos. Para Nowiński y Yacine (2019) un empresario debe tener una mente clara para manejar el negocio correctamente. Es importante saber cuál es la contribución para la sociedad, siguiendo los lineamientos del Plan Nacional de Desarrollo (PND). De esto dependerá, la importancia de las funciones y la comprensión de actividades.

El modelo de negocio hace referencia a la construcción y diseño de un plan, establecer patrones que tienen los consumidores, es planear con anticipación sucesos futuros, involucra métodos para llevar al éxito a un negocio. También se encarga de verificar la capacidad de poner en marcha un modelo de negocio. No es una estrategia, sino más bien una serie de elementos estratégicos que permiten anticiparse a los sucesos (Morris, Schindehutte, & Allen, 2005). Naciendo así la necesidad de realizar un plan de negocio. Además, permitirá tener una proyección más acertada. Tener una idea no es suficiente, se necesita una investigación profunda. Por lo tanto, conocer la viabilidad del proyecto será un factor clave. Pero, dependerá de los resultados si se lo llevará a la práctica o no.

Hay diferentes perspectivas sobre el emprendimiento. Si bien es una palabra antigua, pero está en auge en estos tiempos. Schumpeter (1936) mencionado por Toca (2010) expresa que “el emprendimiento ha sido vinculado con riqueza, empresa, cambio, empleo, valor, crecimiento, pero posiblemente, la perspectiva más asociada ha sido la de innovación” (p.45). Se espera que el centro reumatológico genere valor agregado hacia los consumidores. Y lo más importante, la contribución que proporcionará el trabajo de investigación a los individuos de la tercera edad. Se tiene claro cuál es el impacto social que causará.

Los emprendimientos son necesarios en la actualidad. Permiten mejorar la economía de un país generando más fuentes de empleo. Para Kuratko, Hornsby, y Hayton (2015) citado por Silveira, Cabeza, y Fernández (2016) “el emprendimiento provee de un extenso conjunto

de oportunidades de empleo e innovación” (p.70). Llevar a cabo este proyecto no solo implica inversión. Se espera generar empleo e innovar en el cuidado al adulto.

Es importante conocer que Shane y Venkataraman (2000) citado por Simón, Sastre y Revuelto (2015) fueron los pioneros en proponer la concepción del término emprendimiento, conceptualizándolo como un proceso de identificación, evaluación y explotación de oportunidades que se presentan en una sociedad. Los recursos deben utilizarse sin ser desperdiciados. Una de las ventajas de ser eficiente en la administración de un negocio es la reducción de costos. Se identifica una necesidad, se investiga y se propone una solución.

Crear un plan de negocios no es exclusivo para genios. Implica decisión y determinación. Sólo una necesidad es suficiente para pensar en lo que se puede hacer para tratar llevarlo a cabo. Al crear el negocio se busca aprovechar los recursos disponibles y transformarlos en una necesidad, creando así, oportunidades de trabajo y la capacidad de reducir un mercado insatisfecho en la comunidad. Dada la carencia que existe hoy en día de un negocio dirigido hacia el adulto mayor en el sector de Samborondón, se creará un emprendimiento encargado de proveer y satisfacer a los individuos lo que requieran, mejorando de esta manera su calidad de vida.

2.1.1.1. Razones para crear un emprendimiento.

El motivo por el que se pretende crear un establecimiento es por la escasez de centros terapéuticos de reumatología. Hay que tener en cuenta que los resultados beneficiarán a muchos. Así que Rodríguez (2011) dio a conocer las diversas razones por las que un individuo, independiente de su género, quiere emprender. Entre las razones principales se destaca el deseo de ser una persona de generar ingresos y ser independientes, generar nuevas oportunidades de empleo para otros, y sobre todo que servirán como autoapoyo en la vida personal.

El miedo a no percibir ingresos provoca una motivación para iniciar algo nuevo. Es por este motivo, que se debe ejecutar un programa de acción. La mejor opción es la elaboración de un plan de negocio para estar prevenidos a los diversos cambios que puedan presentarse. Se debe pensar con claridad antes de tomar una resolución.

2.1.2. Enfermedades reumáticas en el adulto mayor.

Las enfermedades reumáticas no respetan edad, sin embargo, son los adultos quienes presentan molestias por esas enfermedades. La calidad de vida depende de la formación que el individuo ha recibido. Es aconsejable conocer las consecuencias de no cuidarse, la falta de interés provoca el deterioro de la salud. Por lo tanto, se debe permanecer en constante proactividad. Por ello, se plantea la creación de un centro reumatológico.

El dominio de sí mismo se dificulta con el paso de los años. Para Barlow (2001) citado por Iversen, Hammond y Betteridge (2010) la habilidad del individuo para controlar los síntomas, el tratamiento, las consecuencias físicas y psicológicas y cambios en el estilo de vida inhiben la condición crónica (p.956). Los autores expresan la importancia de saber cómo controlarse a sí mismo. Por lo tanto, está en el individuo el deseo de llevar una vida sana. Además, esto promueve la autosuficiencia, llevar una vida plena y reducir la enfermedad. La toma de decisiones, el amor propio y saber cómo identificar debilidades son fundamentales para el desarrollo personal. Por lo tanto, saber cómo dirigirse a sí mismo es un proceso que implica esfuerzo y dedicación.

Cualquier persona que no realice ejercicio o que no tenga una alimentación saludable es responsable de su salud. Nada puede evitar tener un comportamiento saludable y controlador de enfermedades. Para Lorig y Holman (2003) el autocontrol ha sido un término popular en lo a conducta refiere. Esto es especial para el manejo de condiciones crónicas (p.1). Así que nadie puede no amarse a sí mismo como para dejar de cuidarse. Pero, al no

tener una vida sana, esta decisión reflejará el estilo de vida de la persona, por lo tanto, no es imposible manejar la salud propia.

Para terminar, lo importante es considerar cómo está involucrada la enfermedad, como ha avanzado, que cuidados se requieren, etc. La salud física o mental de la persona influye en gran medida en las decisiones que se toman a diario, incluso las decisiones pasadas. La cuestión del autocuidado es un punto clave para las personas con enfermedades crónicas. Sólo el paciente puede ser responsable de su cuidado. Es cierto que es difícil ejercitarse, pero por el bienestar todo es posible. En conclusión, para esta población serán provechosas las fisioterapias. Lograrán incrementar su estado físico y emocional para lograr un ritmo de vida adecuado.

2.2. Marco Conceptual

2.2.1. Plan de negocio.

Es primordial desarrollar este documento para plantear lo que se busca y se espera obtener. El plan de negocio es una guía a la que ayuda el emprendedor o empresario en la gestión, incluyendo un gran número de modelos adaptados a diferentes realidades de negocio (Santos & Silva, 2012 citado por Moreira, Loiola & Guedes, 2017, p. 142). Esto permitirá no desviar la atención hacia otros factores. De esta manera se puede cumplir a cabalidad todo lo que planteará dentro del mismo.

Las destrezas que tenga cada miembro permiten que el diseño del negocio se torne fácil de cumplir. También se puede decir que “es un proceso interactivo que requiere mucha habilidad para tomar e implementar decisiones, observar, analizar, y aprender de los resultados y luego volver a tomar decisiones nuevas” (Stettinius, Doyle, & Colley Jr., 2009, p.11). Se busca realizar un proceso administrativo para ejecutar el modelo planteado. Implica indagar a fondo para luego ejecutar acciones. No se trata solo de un escrito, sino de un programa con un propósito determinado.

Servirá como instrumento de guía para cumplir con lo propuesto. Además “es una herramienta de trabajo que permite evaluar la viabilidad de una idea, obliga a pensar en alternativas y acciones” (Muñiz, 2010, p.15). Es importante destacar que Sepulveda y Gutiérrez (2016) concluyeron que la construcción de un plan de negocio no garantiza el éxito (p.41). Esta palabra es clave, ya que es parte de una de las variables, y se desarrollará en la propuesta. Una vez establecido el plan de negocio, queda claro cómo se van a cumplir los objetivos propuestos.

2.2.2. Dolor

Mundialmente se conoce que el dolor es afectación a la salud que ocasiona malestar en el cuerpo que tenemos todos alguna vez en nuestra vida. El dolor fue definido como “una experiencia sensorial y emocional desagradable relacionada con una lesión real, potencial o descrita en términos de tal lesión” (Coutaux, 2019, p.1). El dolor para muchos es considerado como algo necesario, ya que provee información clave para saber si algo malo está pasando con nuestro cuerpo. Claro está, casi todos los dolores son curables mediante tratamiento, pero depende mucho de la causa y del daño ocasionado. Sin dolor, cualquiera podría herirse de gravedad sin tener la noción del daño que se está causando y la necesidad de ser atendido por un médico para tratarlo. Es uno de los principales malestares que se presentan en la tercera edad. Se busca mitigarlo mediante los servicios que ofrece el centro terapéutico.

2.2.3. Enfermedad

No es nuevo que las personas consideradas mayores tengan problemas, estas dolencias favorecieron la idea de centrar el proyecto en problemas reumáticos. “La enfermedad se conoce como pérdida de la salud” (Gil, 2017, p.3). La carencia de una buena salud molesta tanto al afectado como a la familia. Se tomará como ventaja una disminución de la salud, y se aprovechará este problema para resolver esta necesidad que aqueja al adulto mayor en Samborondón.

2.2.4. Experiencia del cliente

Dirigir el interés en la experiencia del cliente se ha convertido en la forma más sencilla de lograr el éxito. Por lo tanto, se obtiene ventajas competitivas que conducen a diferenciarse de la competencia. La experiencia del cliente está centrada en las respuesta cognitivas, emocionales, conductuales, sensoriales y sociales con las que responde una organización durante el tiempo que dure la compra del consumidor (Lemon & Verhoef, 2016 citado por Grewal, Roggeveen, Sisodia, & Nordfält 2017). Tiene una gran relevancia para ofrecer un servicio con calidad. Así ambas partes obtienen beneficios. Finalmente, es esencial dar plena importancia a la experiencia del cliente al brindarles la oportunidad de comprobar los beneficios de adquirir una terapia.

2.2.5. Adulto mayor

Las personas mayores pertenecen a la llamada tercera edad y está cerca de la muerte. Porque tienen una baja expectativa de supervivencia en la duración de la vida. Un adulto mayor es definido como una persona que tiene ≥ 65 años (Yap, Thirumoorthy, & Kwan, 2016, p. 64). Por lo tanto, los ancianos experimentan un deterioro en el organismo y su fuerza vital. Por lo tanto, es habitual tener dificultades para moverse y realizar actividades físicas. Para concluir, ellos son el objetivo de este trabajo de titulación.

2.2.6. Terapia física

Parte de la propuesta del presente trabajo, se relaciona con terapia. Así, “en la terapia física se busca mejorar el déficit motor lo que implica control cefálico, de tronco, bipedestación y marcha y así mismo prevenir las deformidades” (Camacho, Matheus, Valdez, & Cartolin, 2018, p.228). Dentro del centro terapéutico, se ofrecerá fisioterapia, que involucra movimiento físico, la misma que ayudará a reducir las dolencias de los clientes. Este servicio será clave para mejorar las condiciones de vida y permitirá controlar la enfermedad con técnicas especializadas.

2.2.7. Prevención

Pensar en la prevención es querer evitar en la vida. Anticiparse ante posibles problemas de salud depende de cada persona. Existen tres niveles de prevención según Cando et al. (2018) y son: “primario, secundario y terciario, en los cuales el tratamiento adecuado favorece la remisión de la enfermedad o previene las complicaciones que ponen en riesgo la vida del enfermo” (p.20). Mucho más para quienes anhelan tener buena salud, pueden prevenir las molestias reumáticas que los afligen. Es cierto que no se ofrece una cura, porque no la hay. Sin embargo, con el debido cuidado se pueden evitar los impactos negativos a largo plazo con el servicio que se ofrece.

2.2.8. Calidad de vida

No basta con lucir bien, es esencial sentirse bien. Lograrlo no es una tarea fácil, pero tampoco es imposible.

La Organización Mundial de la Salud (1996) define la calidad de vida como la percepción que cada individuo tiene de su posición en la vida en el contexto del sistema cultural y de valores en el que vive, en relación con sus metas, expectativas, estándares y preocupaciones (Rodríguez, Matud, & Álvarez, 2017, p.91).

Para muchos, todo lo que contribuye al bienestar se considera calidad de vida y más aún para aquellos que sufren de dolencias. Sentirse saludable y físicamente estable es parte de lo que el emprendimiento ofrece.

2.2.9. Calidad de servicio

La calidad en un servicio tiene varios enfoques. Para algunos puede significar la excelencia, para otros, que cumple con el propósito para el que fue creado. Por lo tanto, Duggirala, Rajendran y Anantharaman (2008) citado por Jemes, Romero, Labajos y Moreno (2018) establecieron que “se entiende por calidad de servicio la relación mutua de satisfacción y expectativas entre un cliente y la organización que resuelve sus necesidades”

(p.2). La calidad de un servicio se mide por la satisfacción que provoca en quien la adquiere. Tal vez el costo es alto, pero al ver la eficiencia de este, los usuarios pagarán con placer. El servicio propuesto tiene como objetivo satisfacer las expectativas de los consumidores.

2.2.10. Osteoporosis

Hoy en día este tipo de enfermedad se observa muy a menudo en personas mayores y debido a sus diferentes consecuencias, es vital tratarla a tiempo. Según Nguyen (2017) la osteoporosis es una enfermedad ósea grave que aumenta la morbilidad y mortalidad en las personas, y es un problema de salud pública grave que concierne a la población del mundo. Puede afectar a ambos sexos, por lo que nadie es absuelto de su sufrimiento y los tratamientos contra esta enfermedad facilitan y mejoran la calidad de vida de las personas. Todo esto depende de los controles seguidos y de la atención médica que tenga cada cliente.

2.2.11. Artritis reumatoide

Esta enfermedad es sufrida por una gran parte de la población anciana en el mundo. Esto puede afectar cualquier articulación y músculo, más en las muñecas y los dedos.

La AR afecta aproximadamente al 1% de la población mundial, y a medida que avanza la enfermedad, las consecuencias para la salud del paciente se identifican por la pérdida de la movilidad articular, deformidad, discapacidad, dolor crónico y la presencia de emociones negativas como la ansiedad, la depresión, el estrés y la desesperanza (Gibofsky, 2012; Santiago, Geenen, Jacobs, & Da Silva, 2015; Zhao, Chen, & Chen, 2015 citado por Vinaccia, Quiceno, Lozano, & Romero, 2015, p.50).

Es importante mantener una atención constante, ya que afecta en gran medida el deterioro de la salud. Aunque los medicamentos han mejorado, las opciones terapéuticas siguen siendo la forma más viable de tratarlos. Por lo tanto, un centro médico especializado en terapias reumatológicas es esencial para tratar y reducir esta enfermedad.

2.2.12. Fisioterapia

La fisioterapia ofrece servicios terapéuticos que no incluyen fármacos que ayudan a reducir el dolor agudo y crónico. Actualmente su uso es muy práctico y beneficioso para personas con enfermedades reumáticas. Es una profesión en el área de la salud que se enfoca en el individuo, la familia y la comunidad, para restaurar, mantener y optimizar los movimientos del cuerpo y la capacidad funcional de las personas (Martínez, Bojacá, Saavedra, Benavides, & Suaza, 2016, p.484). De las diversas aplicaciones, destaca la mejora de problemas de postura. Su práctica en el país es muy común en hospitales. Pero carecen de especialización a diferentes enfermedades. Por lo tanto, la implementación de un centro terapéutico especializado es importante para llevarlo a cabo dentro de Samborondón.

2.3. Marco Contextual

En España hay un Centro Gerontológico que pertenece al Municipio de Barcelona, lo que significa que es gratuito. “El Centro Geriátrico Municipal es una institución de media y larga estancia de 332 camas, en la que existen diferentes unidades asistenciales con distintos perfiles de pacientes (convalecencia, larga estancia, paliativos, psicogeriatría y una residencia de válidos asistida)” (Porta, et al., 2001, p.271). Esta institución en la actualidad es un asilo de ancianos. El lugar parece un refugio, proporciona atención las 24 horas del día, los siete días de la semana. Cada adulto es acogido temporal o permanentemente. No sólo propone servicios terapéuticos en general, sino que también proporciona atención médica.

Los resultados obtenidos por esta institución fueron satisfactorios. A pesar de ser un establecimiento público, fue muy bien recibida. Se convirtió en uno de los sitios más buscados por las familias con un miembro mayor a 60 años. Acoge a sus clientes durante periodos cortos y largos, esto le ha dado estabilidad con el tiempo. Permanecer en el mercado era un objetivo y se ha logrado hasta hoy. Debido al número de usuarios que posee, satisface la gran demanda existente. Esto causó una disminución en la falta de atención a los ancianos.

Según Delgado (2013) en Lima-Perú existe un centro de permanencia para el adulto mayor. El CAM-COMAS es “de propiedad de Essalud y con dirección en Av. Túpac Amaru km. 901 urb. Huaquillay-Comas, cuenta con gran afluencia por parte de sus asegurados y población de comunidades aledañas” (p.44). Este lugar se encuentra en condiciones de acoger a los adultos mayores. Ofrecen varios programas entre ellos actividad física. Además, poseen una sala de uso múltiple para los clientes.

En 2012, se creó una compañía médica llamada GERONTO, cuya misión es ayudar a los adultos mayores a partir de fisioterapias, buscando que envejezcan saludablemente. Se encuentra ubicada en la ciudadela Kennedy Nueva calle D 513 (Geronto, 2019). Esta institución ofrece cuidados fisioterapéuticos para la tercera edad con excelente calidad de servicio. La dueña de este centro médico es una mujer emprendedora, Diana Ramírez. La fisioterapeuta busca la independencia de los clientes, a los 31 años aprovechó su conocimiento para dar gerontogimnasia. Dentro de las horas de trabajo, ofrece servicio a domicilio para personas que no pueden transportarse fácilmente.

Los comienzos no fueron fáciles, debido a su juventud. Pero ella, buscó una manera de salir adelante. Junto con el equipo, tenían planes de cómo llegar a su objetivo. Parte del proceso de innovación fue la imagen de la empresa, que sufrió un cambio en el logo y el eslogan. La acogida fue cada vez mayor, y los servicios ofrecidos variaban. Por lo tanto, el número de clientes aumentaba con el paso del tiempo. La formación constante promovida para tratar una mayor cantidad de afectaciones en la salud de los ancianos la llevó a cumplir con los objetivos. (Geronto, 2019)

La población de la parroquia Samborondón es pequeña. El Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) (2010) realizó una encuesta a nivel nacional. Dado el paso de los años, se realizó un ajuste para hallar una población aproximada. Tomando en cuenta el promedio de vida en Ecuador según la OMS es de 76,2 años, se consideró a los pobladores

que en ese entonces tuvieron entre 50 a 65 años. Este grupo para el 2019 tendría la edad media de vida. Adicionalmente, la tasa de mortalidad de la población del Ecuador de 4.15 fue estimada para hallar un valor más real. Con el ajuste, se determinó que para el presente año ascienden aproximadamente a los 5564 adultos mayores quienes viven en la parroquia de Samborondón.



Figura 1.Ubicación.

Esta parroquia se encuentra en la zona ocho del Ecuador. Por tanto, la compañía estará ubicada en el kilómetro 4.5 vía Samborondón junto a la Urbanización Guayaquil Tennis y en las cercanías de Plaza Navona. El proyecto nace a iniciativa de los miembros al presentar la oportunidad de emprender este negocio. Se contará con profesionales especializados que asesorarán a los clientes para mitigar el malestar de esas afecciones.

2.4. Marco Legal

2.4.1. Preparación de los Estatutos.

El Ministerio del Trabajo en Ecuador estipula que para establecer una empresa es necesario disponer de un estatuto, esto puede ser para una organización simple o compuesta. Para que pueda ser aprobado, se deberá efectuar una verificación y validación con antelación la disponibilidad de la denominación propuesta (Ministerio de Trabajo, 2017).

2.4.2. Constitución de compañía.

La constitución de compañías puede realizarse en línea, el manual de esta institución sirve como guía para evitar cometer errores. Sólo se debe seguir cada paso para completar la constitución de la empresa (Superintendencia de Compañías Valores y Seguros, 2019).

2.4.3. RUC.

Según Servicio de Rentas Internas (2019) cada empresa necesita sacar un RUC, este le garantiza al Estado ecuatoriano que la empresa realice los pagos de impuestos establecidos por el Servicio de Rentas Internas.

2.4.4. Permiso de funcionamiento Cuerpo de Bomberos.

El Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil, otorga una tarifa de servicio contra catástrofes como incendios, este permiso lo debe tener toda organización, incluyendo los emprendimientos, para poder iniciar sus operaciones (Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil, 2019).

2.4.5. Patente Municipal.

Para poder operar en cualquier establecimiento es necesario el permiso del Municipio, este garantiza el consentimiento de las autoridades para iniciar las operaciones en el local establecido. (Municipalidad de Guayaquil, 2019)

2.4.6. Registro de marca y nombre comercial.

El registro de la marca permitirá la distinción de la empresa dentro de un mercado. El Servicio Nacional de Derechos Intelectuales (SENADI) garantiza el registro de la marca, logrando que la organización sea distinguida de la competencia. Con la marca la empresa abre campo para que sea reconocida en el mercado. Protege a una organización para que no se repita el nombre o el logotipo. Al mismo tiempo, ofrece protección a las nuevas empresas (2019).

Capítulo III

3. Metodología

3.1. Diseño de la Investigación

En el desarrollo del proyecto se considerará la investigación descriptiva. Porque ayudará a saber más sobre las necesidades que tienen los adultos mayores en su salud. Por otro parte, permite conocer las demandas de las personas mayores. Entonces, se detallará quiénes son sus consumidores, objetivos, entre otros, llegando a conocer profundamente el impacto que tenga el proyecto. De esta forma, se identificará la carencia del servicio en la población y cuán potencial es el mercado.

Para evaluar las características de los ancianos, se utilizará el método descriptivo. Permitiendo conocer la situación de quienes padecen enfermedades reumáticas. Bernal (2010) mencionó que “la investigación descriptiva es uno de los tipos o procedimientos de investigación más populares utilizados por los principiantes en la actividad de investigación” (p. 113). El tipo de investigación descriptiva consiste en detallar un hecho, un fenómeno, un grupo, una sociedad, etc. Además, como se trata de describir un suceso, esto va de la mano con la observación. Sin embargo, realizar un análisis es esencial para ver qué resultado se obtiene de la descripción. Y así se podrá verificar si el desarrollo de un plan de negocio es viable.

3.2. Tipo de Investigación

Este trabajo de investigación se basa en el método mixto de recolección de datos. Incluye el procesamiento y el análisis de la encuesta. De esta manera, se obtendrá información real sobre la situación del adulto. Los resultados permitirán conocer la aceptabilidad del proyecto propuesto. Además, proporcionará los criterios de cada encuestado.

3.2.1. Cualitativa.

A través de este método, se verificará la veracidad de la información. Conduce a conocer el comportamiento de los clientes en bases a sus actividades diarias. Para Bonilla y Rodríguez (2000) citado por Bernal (2010):

Se orienta a profundizar casos específicos y no a generalizar. Su preocupación no es prioritariamente medir, sino cualificar y describir el fenómeno social a partir de rasgos determinantes, según sean percibidos por los elementos mismos que están dentro de la situación estudiada. (p. 60)

El método cualitativo se centra específicamente en la recopilación de información que se da verbal. Así, la información obtenida se analizó de forma interpretativa. Se conoció el interés de la población por la propuesta planteada. Permite conocer las preferencias de la posible clientela.

3.2.2. Cuantitativa.

Permite limitar cuál es el origen y dónde surge el problema. “La investigación cuantitativa nos ofrece la posibilidad de generalizar los resultados más ampliamente, nos otorga el control sobre los fenómenos, así como un punto de vista de conteo y las magnitudes de estos” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, p.16). Logrando así, cuantificar el problema de estudio. Este método permitirá evaluar todos los datos numéricos que se recopilaron mediante las encuestas. Se refiere a que los resultados estadísticos serán números. Se evidenciará la aceptación del centro terapéutico reumatológico, midiéndolo en valores porcentuales.

3.3. Técnicas e Instrumentos de Investigación

En el método científico, el uso de instrumentos ayuda a recopilar datos. Al utilizar el método cualitativo, se deben aplicar encuestas. Una vez recopilada la información, se logrará conocer las preferencias de una muestra seleccionada. Esto permite conseguir opiniones

confiables y válidas de la población. Las técnicas e instrumentos de investigación permiten sacar conclusiones a partir de los datos obtenidos, ayudando así a Generación 6D a analizar la viabilidad del proyecto.

3.3.1. Encuesta.

Las encuestas permitirán conocer la situación actual de los adultos mayores. Además, posibilitará establecer cuál es el conocimiento sobre las enfermedades reumáticas y la aceptación que tendrá el servicio. Shankar, Davenport, Woolen, Carlos, y Maturen (2018) consideraron que “una encuesta, en su sentido puro, es una muestra de cualquier valor de una población más grande,” (p.751). Se realizó un cuestionario de diez preguntas. Cada una tiene un propósito dentro del proyecto y facilitará el levantamiento de la información.

El modelo de sondeo fue hecho con la escala que va entre total acuerdo hasta totalmente desacuerdo. Vonglao (2017) señaló que la escala de Likert fue introducida por Rensis Likert en el año de 1932, y consiste en una serie de preguntas que son indicadores de los rasgos posteriores. Requiere que los encuestados indiquen cuáles son los niveles de acuerdo o desacuerdo con una afirmación declarativa. Con este método es más sencillo evaluar el pensar de cada individuo.

Las encuestas se realizaron en un plazo de diez días. Las mismas que se ejecutaron bajo el consentimiento de los parientes de los encuestados. La interpretación de los resultados obtenidos mostró la acogida que llegará a tener el negocio. Evidenciando así, la necesidad de la creación del centro terapéutico para mitigar las dolencias reumáticas. Esta investigación permitió establecer el porcentaje de encuestados que consideran que es importante la creación de un centro terapéutico para adultos mayores con enfermedades reumáticas, y a la vez identificar quienes están interesados en adquirir este tipo de servicios.

3.4. Población y Muestra

3.4.1. Población.

Es primordial concretar la población para ejecutar el estudio estadístico. Es ese grupo de personas de quienes se pretende recolectar información específica. Acorde con Fuentes (2004) citado por Ventura (2017) “la población es un conjunto de elementos que contienen ciertas características que se pretenden estudiar” (p.69). En el presente trabajo de titulación, la población seleccionada fueron los adultos mayores en Samborondón. Se usaron los últimos datos del censo realizado por el INEC en el año 2010 disponible en el sistema integrado de consultas Redatam. Con el ajuste realizado la cantidad de adultos quedó en 5564. Cabe destacar que, tanto como la ONU como el INEC no poseen en la actualidad una base de datos concreta que demuestre el porcentaje total de los adultos mayores que posean enfermedades reumáticas.

3.4.2. Muestra.

Para facilitarle al encuestador el trabajo de investigación se usa una muestra que represente al total de la población. Permite obtener información aproximada de los habitantes. Según García, Ciriza, Moreno, y Martín (2017) la muestra es importante “dado que no se puede estudiar la población completa, toda investigación debe apoyarse en muestras, más o menos grandes, de esa población” (p.361). Una vez conocido el tamaño de la población, se procede a desarrollar el proceso de muestreo. El tamaño de la muestra fue calculado con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{\lambda^2 PQN}{\varepsilon^2(N - 1) + PQ\lambda^2}$$

λ = nivel de confianza

$\lambda = 1.96$

P = probabilidad de éxito

P = 0.50

Q = probabilidad de fracaso

Q = 0.50

N = tamaño de la población

N = 5564

ε = error

$\varepsilon = 5\%$

n = muestra

n = ?

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.50)(0.50)(5,564)}{(0,05)^2(5,564 - 1) + (0.50)(0.50)(1.96)^2}$$

$$n = \frac{5,343.6656}{13.9075 + 0.9604}$$

$$n = \frac{5,575.122}{14.8679}$$

$$n = 360$$

Así, con un nivel de confianza de 1.96, la probabilidad de éxito y fracaso de 0.50, con una población de la tercera edad de 5564 habitantes de la parroquia urbana Samborondón, y considerando un margen de error del 5%, se obtuvo un tamaño de la muestra de 360 adultos mayores. Por tanto, esta será la cantidad de encuestas que se requieren para determinar la carencia del producto y medir la aceptabilidad del proyecto. Proporcionando información para considerar si la propuesta es viable. Esta porción de la urbe permitirá probar la necesidad de la creación de un centro terapéutico de reumatología para personas de la tercera edad.

3.5. Análisis de la Encuesta

Después de realizar las encuestas en Samborondón, se hizo el respectivo conteo. Como se estableció en el tipo de investigación, se procederá a analizar la aceptabilidad del proyecto. Los datos se tabularon con la ayuda de la herramienta Microsoft Excel. Los resultados se muestran en una tabla, acompañada de una figura. Con estos instrumentos se efectuó el respectivo análisis. Los mismos permitieron identificar la necesidad de los pobladores de la parroquia. Así como medir la viabilidad del plan de negocio planteado.

Tabla 1.

¿Se considera usted un adulto mayor?

Ítem	Frecuencia	%
Total acuerdo	143	39,72%
Acuerdo	90	25,00%
Indiferente	63	17,50%
Desacuerdo	40	11,11%
Total desacuerdo	24	6,67%
Total	360	100%

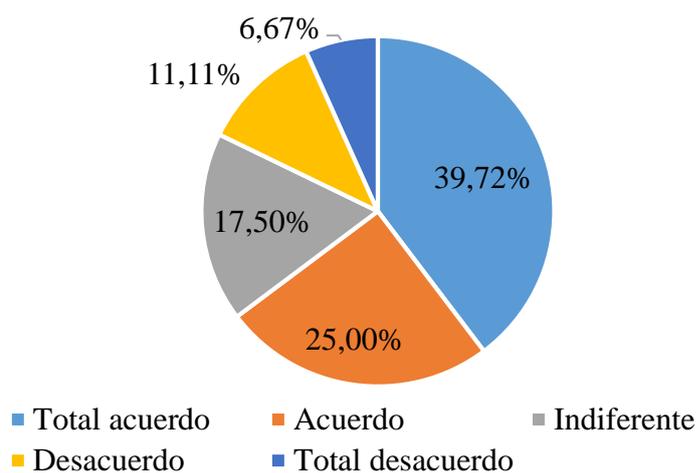


Figura 2. ¿Se considera usted un adulto mayor?

Esta pregunta responde al segundo objetivo, se pretende analizar la cantidad de encuestados conscientes de pertenecer a la tercera edad. El 64,72% se considera adulto mayor, esto significa que son los posibles clientes para el emprendimiento, y el 17,78% piensa que aún son jóvenes. Para convencer al 17,50%, se propone que las personas conozcan que, según organismos internacionales, a la edad de 60 son considerados como adultos. Esta información es esencial dentro de la investigación.

Tabla 2.

¿Considera usted que se le debe dar importancia a la calidad de vida del adulto mayor?

Ítem	Frecuencia	%
Total acuerdo	232	64,44%
Acuerdo	53	14,72%
Indiferente	28	7,78%
Desacuerdo	25	6,94%
Total desacuerdo	22	6,11%
Total	360	100%

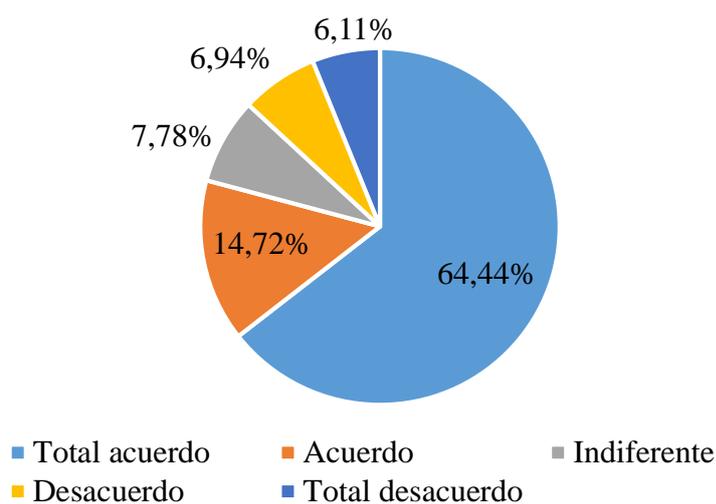


Figura 3. ¿Considera usted que se le debe dar importancia a la calidad de vida del adulto mayor?

El objetivo de esta pregunta es evidenciar la preocupación por esta población. El 79,17% considera que la calidad de vida es muy importante, esto significa que se puede ver cuán importantes son las personas mayores para crear un centro médico exclusivo, y el 13,06% piensa que no es importante la vida de esta persona. Para convencer al 7,78%, se pretende hablar sobre los riesgos que pueden sufrir los adultos si no cuidan el estilo de vida, hacerles ver que esto afecta tanto al adulto como a toda la familia.

Tabla 3.

¿Padece usted de alguna enfermedad reumática?

Ítem	Frecuencia	%
Total acuerdo	153	42,50%
Acuerdo	135	37,50%
Indiferente	36	10,00%
Desacuerdo	22	6,11%
Total desacuerdo	14	3,89%
Total	360	100%

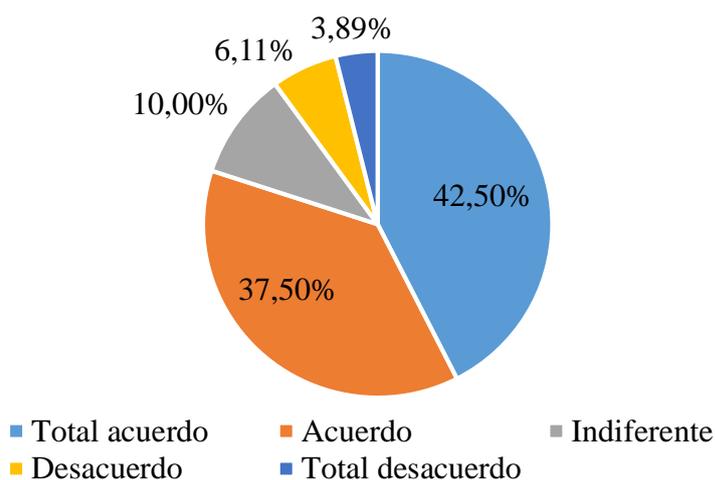


Figura 4. ¿Padece usted de alguna enfermedad reumática?

Con esta consulta se pretende medir la cantidad de adultos que sufren con estas dolencias. Dando como resultado que el 80% padece de alguna enfermedad reumática, esto muestra una necesidad que debe ser tomada en cuenta, y el 10% no está afectado por este mal. Con respecto al 10%, se puede compartir estudios científicos donde se explique cuáles son los principales síntomas y como afectan a este sector. Los parientes son conscientes que en cualquier momento la madre, el padre, el abuelo, etc., pueden ser diagnosticados con esta dolencia.

Tabla 4.

¿La actividad física debe ser parte de la vida diaria del adulto mayor?

Ítem	Frecuencia	%
Total acuerdo	203	56,39%
Acuerdo	66	18,33%
Indiferente	50	13,89%
Desacuerdo	21	5,83%
Total desacuerdo	20	5,56%
Total	360	100%

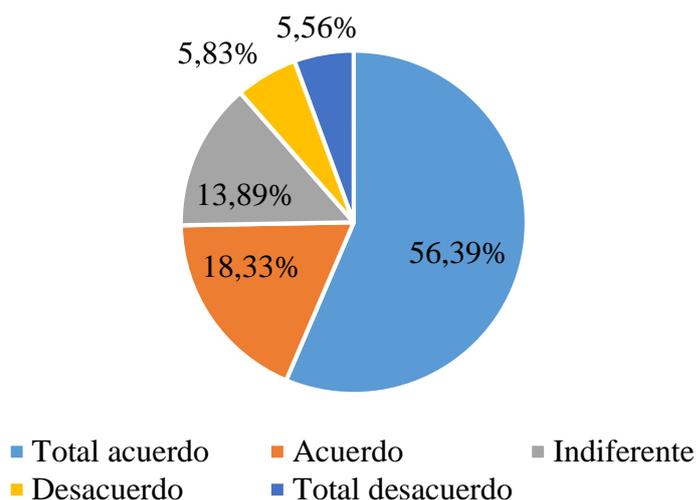


Figure 5. ¿La actividad física debe ser parte de la vida diaria del adulto mayor?

Mediante esta demanda de información se busca determinar cuan significativo es ejercitarse. El 74,72% reconoce lo importante que es la actividad física en la vida del adulto mayor, y el 11,39% tal vez no piense en ello porque no es parte de una rutina. Para convencer al 13,89% será posible invitar a estos adultos a participar en una terapia semanal con descuento, para ver cómo las dolencias se reducen con la actividad física apropiada. Hay que reconocer las ventajas que provee el mantenerse activo durante la tercera edad.

Tabla 5.

¿Las medicinas son el único método para reducir las dolencias de las enfermedades reumáticas?

Ítem	Frecuencia	%
Total acuerdo	26	7,22%
Acuerdo	36	10,00%
Indiferente	28	7,78%
Desacuerdo	72	20,00%
Total desacuerdo	198	55,00%
Total	360	100%

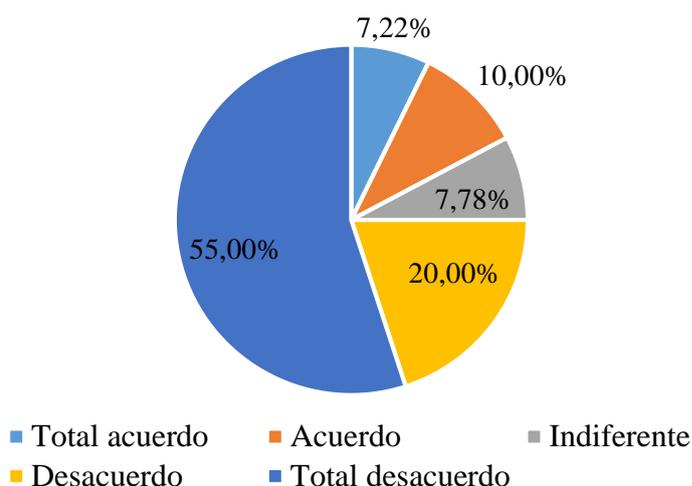


Figura 6. ¿Las medicinas son el único método para reducir las dolencias de las enfermedades reumáticas?

Con esta pregunta se verificará si conocen sobre otros medios para tratar la enfermedad. El 17,22% piensa que la medicina es el único método, y el 75% no está de acuerdo con esta afirmación, suponen que existen alternativas para reducir las dolencias que causan estas enfermedades. Para que el 7,78% cambie ese pensamiento, se propondrá una reducción del costo de las terapias, para probar este hecho. La fisioterapia es parte de la medicina alternativa en el tratamiento de reumatismos.

Tabla 6.

¿Considera que la terapia física beneficia al adulto con enfermedades reumáticas?

Ítem	Frecuencia	%
Total acuerdo	111	30,83%
Acuerdo	137	38,06%
Indiferente	43	11,94%
Desacuerdo	35	9,72%
Total desacuerdo	34	9,44%
Total	360	100%

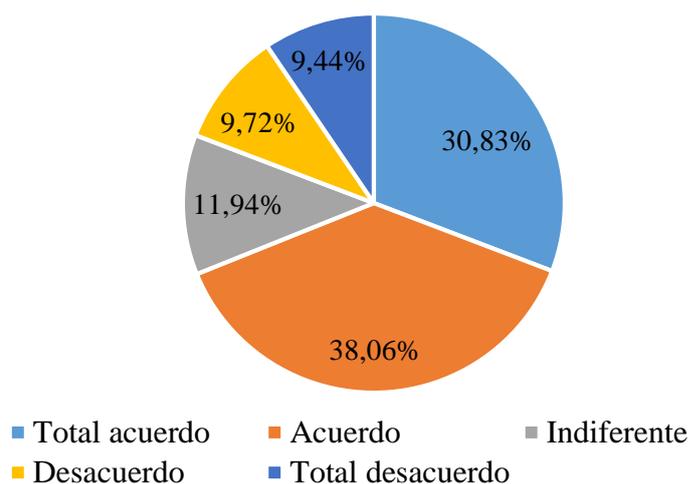


Figura 7. ¿Considera que la terapia física beneficia al adulto con enfermedades reumáticas?

La interrogación se estableció para indagar que tanto conocen del tema. El 68,89% coinciden en que la terapia física es significativa en la vida adulta, esto es favorable porque muestra la predisposición a optar por los tratamientos; y el 19,17% no lo ven como algo importante. Sin embargo, el 11,94% puede cambiar esa idea asistiendo al local luego de dos meses para escuchar el testimonio de los pacientes. Comprender la importancia de las terapias es favorable para iniciar el emprendimiento.

Tabla 7.

¿Las enfermedades reumáticas deben ser tratadas por un profesional?

Ítem	Frecuencia	%
Total acuerdo	140	38,89%
Acuerdo	97	26,94%
Indiferente	40	11,11%
Desacuerdo	52	14,44%
Total desacuerdo	31	8,61%
Total	360	100%

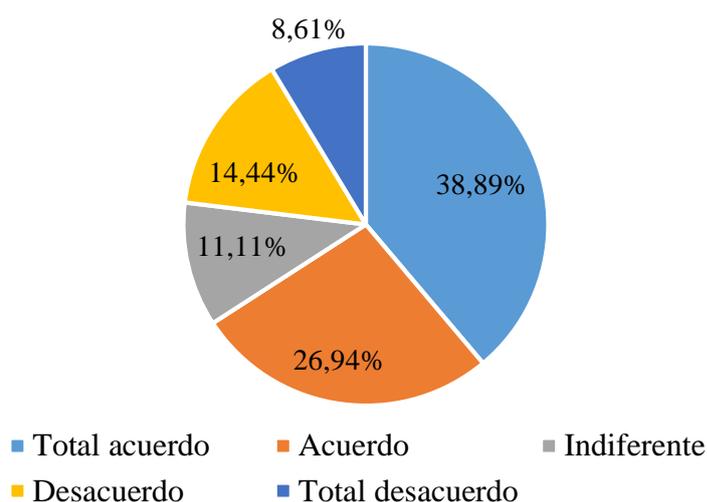


Figura 8. ¿Las enfermedades reumáticas deben ser tratadas por un profesional?

Esta exploración da a conocer la opinión de los encuestados. El 65,83% comparte la idea que un profesional es el indicado para tratar estas enfermedades, lo que aumenta la posibilidad de tener a estas personas como futuros clientes; y el 23,06% no lo ven como algo importante. Además, el 11,11% puede cambiar esa idea asistiendo a los locales al final de un mes o dos meses para escuchar el testimonio de los pacientes que han visto mejoría. Un personal capacitado, es quien debe aplicar un tratamiento dependiendo la situación en la que se encuentre el paciente.

Tabla 8.

¿Si le ofrecieran fisioterapias como apoyo terapéutico, se mostraría interesado?

Ítem	Frecuencia	%
Total acuerdo	169	46,94%
Acuerdo	94	26,11%
Indiferente	45	12,50%
Desacuerdo	22	6,11%
Total desacuerdo	30	8,33%
Total	360	100%

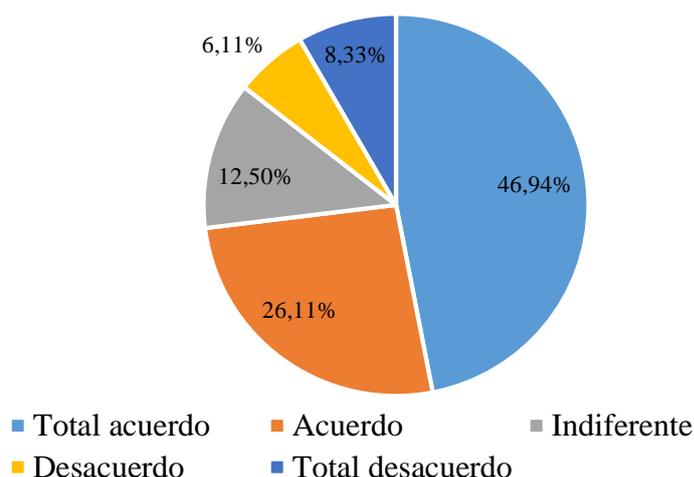


Figura 9. ¿Si le ofrecieran fisioterapias como apoyo terapéutico, se mostraría interesado?

La consulta permitirá notar quienes se orientan por este método. El 73,06% están dispuestos a adquirir un servicio que ofrezca tratamiento especializado para enfermedades reumáticas. Esto evidencia la acogida que podría tener la creación de un centro reumatológico, el 14,44% no está interesado en este tipo de servicio. Para cambiar la opinión de este 12,50% se propone informar que la fisioterapia no está relacionada con ejercicios de alto impacto. Hay una demanda considerada preparada para experimentar el servicio ofrecido.

Tabla 9.

¿Cree usted conveniente la creación de un centro especializado para tratar dolencias reumatológicas?

Ítem	Frecuencia	%
Total acuerdo	138	38,33%
Acuerdo	123	34,17%
Indiferente	86	23,89%
Desacuerdo	8	2,22%
Total desacuerdo	5	1,39%
Total	360	100%

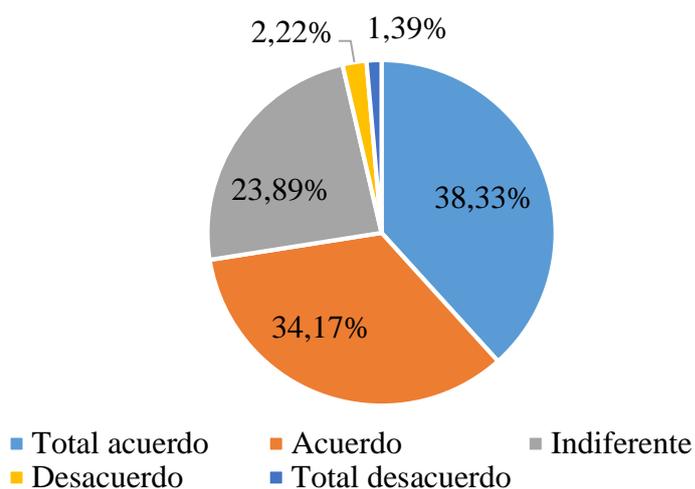


Figura 10. ¿Cree usted conveniente la creación de un centro especializado para tratar dolencias reumatológicas?

Con esta interrogante se medirá la aceptabilidad del servicio. El 72,50% afirma que es necesario la creación de un centro especializado, lo que significa que el proyecto tendrá una gran acogida, y el 3,61% están en desacuerdo, esto puede ocurrir porque consideran que para eso existen clínicas. Para convencer al 23,89% se les mostrará la carencia de un centro especializado que brinde apoyo terapéutico. El bienestar de los individuos de la tercera edad debe ser primordial en las familias.

Tabla 10.

¿Pagaría usted \$ 20 por cada sesión?

Ítem	Frecuencia	%
Total acuerdo	114	31,67%
Acuerdo	164	45,56%
Indiferente	31	8,61%
Desacuerdo	25	6,94%
Total desacuerdo	26	7,22%
Total	360	100%

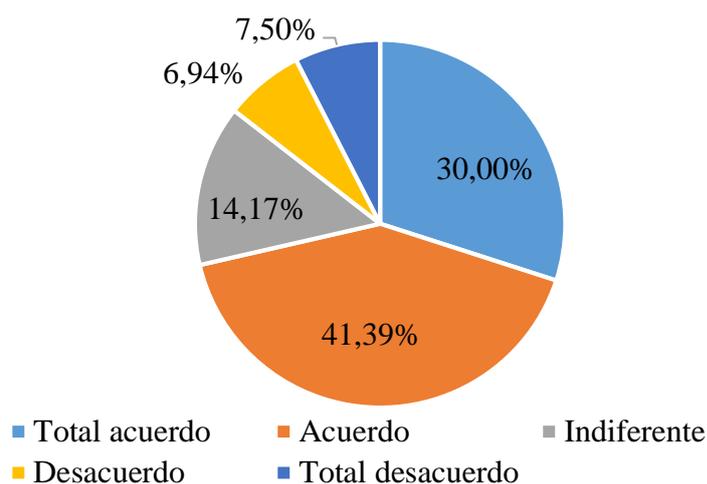


Figura 11. ¿Pagaría usted \$ 20 por cada sesión?

Esta indagación mide si están dispuestos o no a pagar por el tratamiento. El 77,22% considera que pueden pagar esa cantidad por cada sesión, lo que los puede convertir probablemente en clientes, lo que permite que la propuesta se lleve a cabo. Por otro lado, el 14,17% se niega a pagar por cada sesión. Para contratar el 8,61% será informado sobre los diferentes paquetes que el centro médico ofrecerá dependiendo de la conveniencia del cliente. La salud es primordial, por lo tanto, un plan de salud es una inversión, más no un gasto.

Capítulo IV

4. Propuesta

4.1. Descripción del Negocio

La empresa se dedicará a satisfacer la demanda de los adultos de la tercera edad que sufren de enfermedades reumáticas. Pretende ofrecer diversas opciones de terapia física que se adapten al tiempo y necesidad del cliente.

4.1.1. Misión.

Mejorar la salud y estabilidad física del adulto mayor, a través de rehabilitación completa con terapia personalizada y especializada, que contribuyan a extender el periodo de vida del cliente ofreciendo un servicio exclusivo de calidad, con profesionales capacitados.

Se estableció una misión para tener un enfoque de dónde está el emprendimiento en el presente. Se busca contar con personal especializado en enfermedades reumáticas, permitiendo el acceso a terapias para que los clientes disminuyan las dolencias que padecen.

4.1.2. Visión.

Ser un centro médico líder e innovador en el mercado que ofrezca mejoras en la salud de los adultos mayores en Samborondón, combatiendo las dolencias a causa de las enfermedades reumáticas, atrayendo a los adultos que quieren mejorar su salud.

4.2. Objetivos de la propuesta.

4.2.1. Objetivo general.

Elaborar un plan de negocio para la creación de un centro terapéutico de reumatología para adultos mayores en Samborondón.

4.2.2. Objetivos específicos.

- Establecer un análisis FODA y PESTC que permita conocer los factores internos y externos que afectan al negocio.

- Diseñar estrategias que posibiliten dar a conocer el centro terapéutico para adultos mayores.
- Determinar la viabilidad económica y financiera del proyecto.

4.3. Principios

Se establecieron los principios que se transmitirán a los empleados. El cumplimiento debe ser garantizado por los colaboradores.

- Ofrecer un tratamiento especializado con altos niveles de calidad y efectividad a los ancianos que sufren de enfermedades reumáticas.
- Ser una empresa que prioriza la salud de los ancianos.
- Mantener precios de acuerdo con la calidad de los servicios.
- Proporcionar un entorno propicio y un alto confort a los clientes para mejorar su experiencia, ganando así confianza.

4.4. Descripción del Servicio

El *Centro Terapéutico Reumatológico Generación 6D* es una empresa que ofrece un servicio innovador. Busca mejorar las dolencias de enfermedades como la artritis, la osteoartritis, la osteoporosis, la osteoartritis, etc. con fisioterapia y estimulación. Ayuda a controlar el dolor en general gracias a los beneficios ofrecidos por tratamiento alternativo. La fisioterapia mejora la salud del cliente. Mejora las habilidades físicas de la población de la tercera edad. Las alternativas que la empresa dará son variadas. Se ofrecerán paquetes mensuales, teniendo el cliente la potestad de elegir el que le convenga. Estos van desde una vez a la semana, hasta cinco veces a la semana por una hora o dos horas.

4.5. Análisis Estratégico

4.5.1. Análisis PESTC.

Fue posible analizar los factores externos que influyen o pueden influir al centro terapéutico. Es importante conocer el entorno en el que se desempeñará *Generación 6D*. Para

Song, Sun, y Jin (2017) los factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos y competitivos son un método desarrollado por Fahey y Narayanan (1986) que estudian el entorno de un negocio desde una perspectiva macroeconómica. esto significa que se centra en aquellos agentes que un negocio no puede contralar. Se recogió información adecuada que permitía concluir el análisis de PESTC, obteniendo los siguientes datos:

- **Factores políticos**

Según Ledesma (2018) detalló que, con los crecientes índices económicos registrados, y el incremento de la preocupación del Gobierno Ecuatoriano precautelando los intereses de los empleados y trabajadores del país, el Gobierno tomó la medida de realizar un aumento del salario básico unificado, provocado por el descontento y desacuerdo entre las partes. Esto dio lugar a que aumentó los gastos de pago a los empleados. Como también, resultó en un incremento en los costos de servicio. Además, el SENADI es el encargado de proporcionar seguridad a una empresa. Por lo tanto, es esencial obtener el derecho de propiedad intelectual. Se requiere una inversión que asciende aproximadamente a \$700. El nombre, la marca y el logotipo deben estar protegidos.

- **Factores económicos**

El PIB ha disminuido con el cambio del gobierno. Actualmente está en el 3%. La crisis que atraviesa Ecuador puede influir negativamente, porque las ventas pueden caer, debido a que las personas tendrán menos capacidad de compra. Según Banco Central del Ecuador (2019) detalló en sus índices económicos que el desempleo en el Ecuador es del 5,20%. Es decir, una gran parte de la población del país se encuentra desempleada. Se entiende que, a mayor desempleo, menor adquisición de bienes y servicios.

- **Factores sociales**

En la actualidad por los diversos cambios en el estilo de vida, pocas son las personas que realizan ejercicio o practican algún deporte. Parra (2018) mencionó que la OMS (2010)

“advierte que la participación en la actividad física puede jugar un papel clave en el envejecimiento saludable y, por lo tanto, en la promoción de la calidad de vida” (p.109). Los autores detallan que, en la etapa de la vejez, las personas pueden llegar a producir problemas de diabetes, hipertensión, y problemas musculares y óseos. Por otra parte, también hay aquellos que demuestran interés y lo hacen por salud. Esto se da por el deseo de preservar el bienestar y el anhelo de aumentar los años de vida para compartir más con la familia.

- **Factores tecnológicos**

El uso de las redes sociales en este siglo es clave para difundir publicidad a bajo costo. Facebook, Twitter, Instagram son las redes por las que las empresas pueden darse a conocer. Según Gañan (2018) mencionó que el uso del marketing y la publicidad en las redes sociales son puntos clave a considerar por parte de las empresas para crecer económicamente. El uso de estas permite a los negocios aumentar su alcance en el mercado. Se convierten en herramientas que con una buena gestión mejoran el vínculo con el cliente de manera profunda. Con la actualización constante de la tecnología es caro invertir en nuevos equipos. Cada temporada, nuevos productos para la fisioterapia salen a la venta, debido a que la tecnología avanza exponencialmente con el paso de los años.

- **Factores Competitivos**

La calidad del servicio que se ofrece. Se debe tener a disposición de los clientes terapeutas totalmente capacitados para cumplir sus expectativas, permitiendo a la empresa ofrecer un servicio responsable y 100% profesional. Al ser un servicio innovador, se obtiene ventajas en un pequeño mercado. La ubicación del local es un punto muy importante para tomar en cuenta, ya que facilita el acceso de los clientes al local. Abordar un mercado insatisfecho atraerá a los consumidores. Un buen acuerdo fortalecerá la relación de la organización y los clientes potenciales. Esto garantiza la lealtad y el compromiso del usuario.

4.5.2. Análisis FODA.

Los factores internos como fortalezas y debilidades tales pueden ser controlados por. Sin embargo, los factores externos no se pueden controlar y son las oportunidades y las amenazas. Un análisis FODA es una herramienta de planeación estratégica que es muy usado en la toma de decisiones. Provee información que permite identificar aquellos factores tanto internos como externos, que son importantes para alcanzar el objetivo planteado. En los análisis FODA, las fortalezas o debilidades se clasifican como agentes internos, mientras que las oportunidades y amenazas se clasifican como agentes externos (Griffin, 2009; Pahl & Richter, 2007 citado por Cui, Allan, & Lin 2019). Estos dependen de la capacidad de adaptación al cambio constante del entorno. Fue posible evaluar a los agentes capaces de producir alteraciones en el emprendimiento. Permitiendo así, conocer cuál es la capacidad que tendría el *Generación 6D* para responder a tales circunstancias.

Tabla 11.

Matriz FODA

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> • Ubicación estratégica para captar el mercado. • Infraestructura adecuada. • Servicio innovador. • Personal capacitado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ser nuevo en el mercado. • Bajos recursos financieros. • Segmento de mercado reducido.
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Mercado insatisfecho. • Buenos recursos económicos del segmento objetivo. • Adultos mayores que sufren de enfermedades reumáticas. • Poca competencia no especializada. 	<ul style="list-style-type: none"> • Resistencia de los adultos a ejercitarse. • Cambios en las necesidades de los clientes. • Cambio constante de los métodos para el control de reumatismos. • Incertidumbre sobre el comportamiento del mercado

Análisis de las fortalezas

- Ubicación estratégica para captar el mercado.

La ubicación es de fácil acceso. Se encuentra en una calle principal de Samborondón.

La cercanía Plaza Navona y de la urbanización Guayaquil Tennis Club hace que sea sencillo

de recordar dónde se encuentra, permitiendo al cliente tener la facilidad de poder llegar al establecimiento sin ningún problema.

- Infraestructura adecuada.

El lugar donde estará ubicado el negocio es seguro. Por otra parte, es adecuado para funcionar como un centro terapéutico. El local cuenta con planta baja y primer piso, además, tiene baños para hombres y mujeres. Adicionalmente el establecimiento posee un área de parqueo para que los clientes pueden estacionar sus vehículos sin preocupación.

- Servicio innovador.

No es habitual prestar un servicio exclusivo para el adulto mayor que sufre de enfermedades reumáticas. Se puede encontrar albergues, clínicas, etc. pero ninguno ofrece un servicio especializado a este sector. El individuo de la tercera edad no es prioridad para todo el mercado. Asimismo, la creación de este centro es para satisfacer las necesidades de este segmento para mejorar la calidad de vida de los clientes.

- Personal capacitado.

Habrá un terapeuta profesional especializado. El trabajador transmitirá sus conocimientos que ayudarán a reducir el impacto de estas enfermedades. Un personal capacitado hace que el servicio sea excelente. Además, la atención se dará inmediatamente, proyectando una buena imagen. Los colaboradores administrativos desempeñarán sus funciones al máximo para agilizar la atención requerida.

Análisis de las debilidades

- Ser nuevo en el mercado.

Ser nuevo en el mercado hace que la empresa tome riesgos. Existirá una incertidumbre sobre el mercado. No es fácil empezar de cero en un nuevo negocio y aún más si se trata de la salud del adulto mayor, ya que es un sector del mercado muy riesgoso para que las empresas enfoquen su atención.

- Bajos recursos financieros.

Es menos probable que un emprendedor esté sujeto a crédito. Esto se debe al riesgo de no poder recuperar el dinero prestado. Las instituciones financieras son muy exigentes con los requisitos al momento de otorgar un préstamo. Adicionalmente, los intereses son elevados.

- Segmento de mercado reducido.

La población adulta es pequeña en comparación con la población total. Incluso esta información es apoyada por el INEC. Ser pequeño, hace que el objetivo se reduzca. El acercamiento a una población tan pequeña es riesgoso, y más si sólo será en Samborondón.

Análisis de las oportunidades

- Mercado insatisfecho.

Los servicios prestados a los ancianos no satisfacen las necesidades actuales. Las enfermedades reumáticas son comunes en esta población, por lo tanto, este objetivo fue elegido. Los tratamientos para mitigar las dolencias son buscados por muchos. Es evidente que existe una gran demanda para este sector.

- Buenos recursos económicos del segmento objetivo.

El servicio está dirigido a un mercado inelástico. Esto significa que es para aquellos que tiene la capacidad de pagar costos altos. Por esta razón, Samborondón fue elegido. Los residentes y sus familiares tienen suficiente dinero para pagar el tratamiento, por lo que esta oportunidad es beneficiosa.

- Adultos mayores que sufren de enfermedades reumáticas.

El sufrimiento de esta enfermedad y los dolores causados por enfermedades reumáticas inhiben las habilidades motoras de aquellos que sufren de ella. Estas personas buscan diariamente la solución al problema. Por lo tanto, la búsqueda de un servicio especializado es primordial.

Análisis de las amenazas

- Resistencia de los adultos a ejercitarse.

Pocos son los adultos que eligen cambiar la forma en que viven. El ejercicio físico debe ser la primera opción para muchos. Esto es responsable de superar la enfermedad. La predisposición a dejar un estilo de vida sedentario está en auge. Escasos son los que eligen hacer ejercicio y mejorar los hábitos diarios.

- Cambio en las necesidades de los clientes.

Las necesidades son diversas; por lo tanto, estos varían constantemente. Con la aparición de nuevas tendencias, surgen nuevas barreras. Es difícil mantenerse estable frente a estas variables. Enfrentar esas posibles adversidades a tiempo reduce el riesgo, pero no saber cómo manejarlos es un peligro potencial.

- Cambio constante de los métodos para el control de reumatismos.

El constante avance de la medicina crea actualizaciones. Los métodos y herramientas que se usan para tratar enfermedades cambian. Los medios para reducir dolencias de pacientes con enfermedades reumáticas evolucionan constantemente. Esto implica invertir en equipos nuevos para satisfacer al cliente. Por otro lado, conlleva a asignar dinero para capacitaciones del personal.

- Incertidumbre sobre el comportamiento del mercado.

La ausencia de varios competidores dificulta proyectar cómo se comporta el mercado. Con el paso del tiempo, la falta de competencia impide mejorar el rendimiento y seguir innovando. Sin esto, es probable que la organización se aleje de mantener a los clientes.

4.5.3. Impacto.

Este emprendimiento generará un impacto social. Se centra en satisfacer las necesidades prioritarias del grupo más vulnerable, los adultos mayores, promoviendo un servicio novedoso. El beneficio es para los consumidores, así como para los creadores del

startup. El impacto se analizará de acuerdo con la atención proporcionada, generando no sólo valores económicos, sino también el conocimiento acerca de las enfermedades reumáticas.

4.5.4. Relevancia.

De acuerdo con el Plan Nacional de Desarrollo “para lograr un desarrollo integral de la población, es fundamental garantizar una vida saludable y promover las condiciones para una vida digna para todos” (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017, p.50). El aporte que desarrolla la propuesta del centro terapéutico reumatológico Generación 6D es oportuno y de gran importancia dentro del Eje 1. El Objetivo 1 del PND es “Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas” (p.53), en este caso comprometerse con la salud del adulto mayor.

4.6. Plan de Marketing

4.6.1. Investigación de mercado.

Según el INEC (2012) la Clasificación Nacional de Actividades Económicas CIIU Revisión 4.0 tiene su apoyo en la Clasificación Industrial Internacional Uniforme de Actividades Económicas, que fue preparada por las Naciones Unidas; esta organización permitirá clasificar las actividades económicas de las empresas y establecimientos.

Tabla 12.

CIIU 4

Sección Q Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social		
División	Q86	Actividades de atención de la salud humana
Grupos y Clases	Q8690	Otras actividades de atención de la salud humana
Subclases	Q8690.1	Las actividades de atención de la salud humana no llevadas a cabo en hospitales
Actividad	Q8690.17	Actividades de atención de la salud humana realizadas por: parteras, personal especializado en fisioterapia, hidroterapia, masaje terapéutico, ergoterapia, logoterapia, podología, etcétera; que no se llevan a cabo en hospitales ni tengan la participación de médicos ni de odontólogos.

Fuente: INEC. (2012). Clasificación Nacional de Actividades Económicas. Obtenido de <http://aplicaciones2.ecuadorencifras.gob.ec/SIN/metodologias/CIIU%204.0.pdf>

4.6.2. Fuente primaria.

Es importante establecer cómo se recolectarán los datos en un sondeo. Para la agrupación de los mismo, se usó fuentes primarias de investigación. Las encuestas fueron usadas como fuente principal para recopilar información específica sobre el servicio que se ofrecerá. Se diseñó un grupo de preguntas que se realizaron en el sector. Estas permitieron recolectar datos importantes sobre la factibilidad del proyecto.

4.7. Análisis de Mercado

4.7.1. Mercado potencial.

El servicio está dirigido a los 4451 adultos mayores de Samborondón que padecen enfermedades reumatológicas.

4.7.2. Mercado meta.

Se considera que este servicio influye en gran medida a 257 personas de la tercera edad, dispuestos a pagar por este tipo de servicios, ya que ayudará a reducir el dolor causado por esta enfermedad.

4.7.3. Estrategias de marketing.

4.7.3.1. Marketing mix.

- **Producto.**

El centro terapéutico reumatológico Generación 6D, ofrecerá un servicio especializado para el control de enfermedades reumáticas en los ancianos con excelente calidad de servicio al contar con terapeutas profesionales encargados de tratar estas dolencias. Los clientes contarán con un establecimiento en donde puedan sentirse cómodos y agradables. El lugar cuenta con equipos con tecnología de punta, acorde con las necesidades que necesite el usuario. El local cuenta con utensilios terapéuticos, zona de confort y estiramiento muscular. El personal supervisará las rutinas que los usuarios tendrán que realizar. Los ejercicios ayudarán a reducir las dolencias.

- **Precio.**

Los precios varían dependiendo del tiempo que el cliente asistirá durante la semana.

Los paquetes tienen costos desde \$75 a \$270 mensuales. En la siguiente tabla se detallan los precios:

Tabla 13.

Lista de precios

Paquete	Mensualidad
Una vez a la semana: 1 hora	\$75
Dos veces a la semana: 1 hora	\$80
Dos veces a la semana: 2 horas	\$140
Tres veces a la semana: 1 hora	\$100
Tres veces a la semana: 2 horas	\$180
Cinco veces a la semana: 1 hora	\$150
Cinco veces a la semana: 2 horas	\$270

- **Plaza.**

Este emprendimiento se llevará a cabo en el kilómetro 4,5 vía Samborondón. En sus alrededores se encuentran el centro comercial Plaza Navona y la urbanización Guayaquil Tennis Club. Se encuentra en un sector exclusivo debido a la gran cantidad de personas que viajan diariamente. El servicio se llevará a cabo dentro de las instalaciones. Por el momento no habrá servicio a domicilio proporcionado.

- **Promoción.**

Para el lanzamiento de las terapias, se realizarán anuncios a través de las redes sociales, debido a que la mayoría de las personas las usan frecuentemente. La publicidad será compartida vía Facebook, e Instagram. La elección de estas redes sociales se dio por ser las más conocidas y usadas a nivel mundial. Estas plataformas ofrecen a las empresas una mayor facilidad para compartir su publicidad y promociones. Por supuesto, estos medios permiten que la información llegue de manera oportuna y a una gran cantidad de usuarios, ofreciéndoles de esta manera el servicio innovador propuesto.



Figura 12. Cuenta en Facebook Generación 6D

Fuente: Facebook. (2019). Obtenido de https://www.facebook.com/Generacion-6-D%C3%A9cadas-481025336002373/?modal=admin_todo_tour



Figura 13. Cuenta en Instagram Generación 6D

Fuente: Instagram. (2019). Obtenido de https://www.instagram.com/generacion_6decadas/

4.7.4. Estrategias de venta y comunicación

4.7.4.1. Nombre.

El nombre del emprendimiento será *Centro terapéutico reumatológico Generación 6D* porque representa las seis décadas que el adulto mayor está viviendo. El servicio se centrará en esa generación.

4.7.4.2. Logo.

El logotipo es una combinación de formas. El corazón representa el amor que *Generación 6D* quiere transmitir a los clientes. Por otro lado, la figura de los dos adultos mayores muestra la esencia del proyecto. Dentro del círculo se aprecia el nombre del emprendimiento. De esta manera se logra proyectar una buena imagen.



Figura 14. Logotipo de Generación 6D

4.7.4.3. Slogan.

El lema de la empresa será *Su salud acompañándolo en todo momento*, este slogan muestra la principal preocupación que es proporcionar a los clientes cuidados especializados para enfermedades reumáticas. Se espera proyectar la preocupación por el bienestar físico del cliente, dado que mantenerse saludable debe ser un estilo de vida.

4.7.4.4. Publicidad.

La publicidad es sustancial para llevar a cabo este emprendimiento. Con el uso de la tecnología es fácil llegar a los clientes. Más aún si el uso de las redes sociales está en incremento. Dado que el marketing digital está en auge, será el medio de realizar publicidad. Se harán promociones de *Generación 6D* por esta vía debido al efecto que tiene en las personas.

4.7.4.5. Medios.

Las terapias físicas se ofrecerán por medio de una fan page en la red social Facebook

e Instagram. En esta página se proporcionará toda la información de la empresa. De esta forma el usuario puede conocer más sobre el servicio. Dentro de esa información estarán las fotos de las sesiones. Además, se responderá a las dudas de clientes por medio de mensajes. Proporcionando así costos y demás interrogantes que planteen.

4.7.4.6. Estrategia competitiva.

Se ofrecerán fisioterapias para el adulto mayor, equipado con la más alta tecnología para tratar las dolencias, lo cual lo hace un servicio innovador y proveedor de bienestar y salud. Generación 6D posee todo lo necesario para satisfacer la demanda del cliente, desde personal 100% capacitado y entrenado ante cualquier pronóstico, hasta instalaciones que brinden una experiencia inolvidable para los usuarios. Marcando así la diferencia sobre otros centros médicos. La carencia de este servicio estimula la necesidad de crear *Generación 6D*.

4.8. Estrategias de Distribución

4.8.1. Distribución directa.

Definir el circuito de entrega del servicio permite que se identifique si existe la necesidad de un tercero para llegar al consumidor final. Sierra, Moreno, y Silva (2015) indicaron que “los canales de distribución son los que permiten que los esfuerzos de mercado sean una realidad y son uno de los soportes principales en la satisfacción del consumidor final” (p.516). El medio de distribución directa del servicio no requiere un intermediario para llegar al cliente. *Generación 6D* recibirá a la clientela directamente en el local. A continuación se detalla una figura de la estrategia elegida:

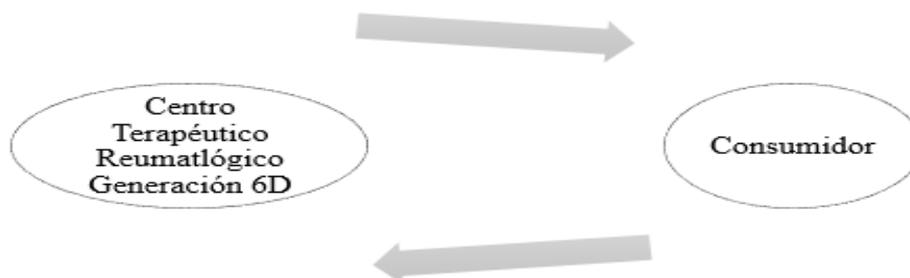


Figura 15. Canal de distribución directo

4.9. Plan de Administración y Talento Humano

4.9.1. Organigrama.

Las actividades se llevarán a cabo con cuatro empleados. Se iniciará con un personal reducido para iniciar el negocio. Para el buen funcionamiento del centro reumatológico, se contará con personal capacitado para llevar a cabo su trabajo. El administrador será el responsable de controlar el funcionamiento del establecimiento, además actuará como coordinador financiero y se encargará de la recepción y coordinará las terapias. Así mismo, los fisioterapeutas serán los profesionales que brinden la terapia al paciente dependiendo de lo que padezca el cliente. Dentro de servicios generales, se contará con un personal encargado mantener el local aseado.

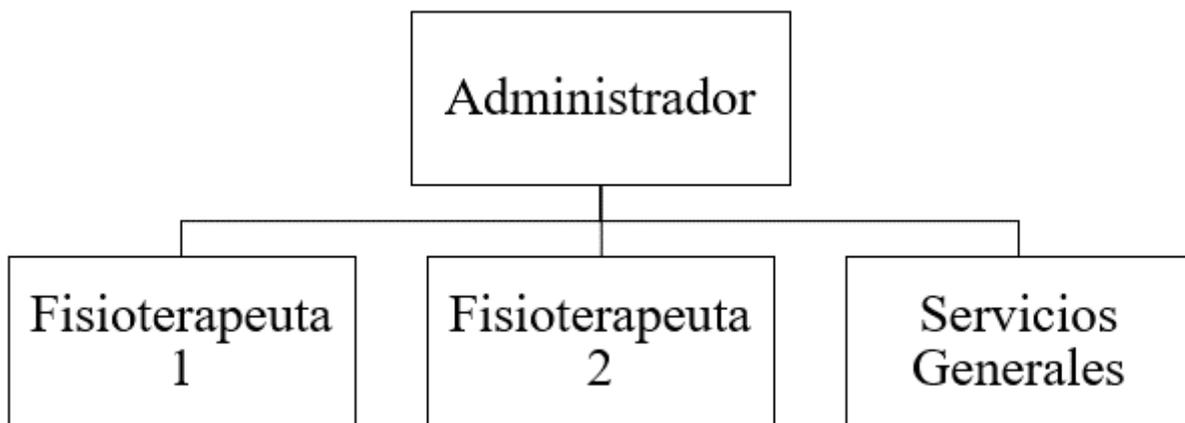


Figura 16. Organigrama

4.9.2. Descripción de funciones.

Cargo: Administrador

Responsabilidades

Es el encargado de conocer todos los aspectos del negocio, así como de las operaciones diarias hasta el mantenimiento de los registros respectivos. Supervisa todas las operaciones y guía a los empleados a que cumplan con los objetivos planteados por la empresa. Participa en todas las reuniones de la compañía. Además, solicita a los trabajadores que provean toda la información acerca de su gestión para la toma de decisiones, brindando

sus ideas para mejorar los procesos que estén incorrectos. También es el responsable del manejo del dinero en efectivo, recibéndolo de las ventas del servicio. Realiza los pagos que sean necesarios. Mantiene las facturas, recibos y otros documentos que se deben adjunta al informe final. Recibe las llamadas y agenda las citas de los pacientes coordinando cada sesión con el horario del terapeuta.

Conocimientos y habilidades

- Poseer creatividad, iniciativa y liderazgo al desempeñar sus funciones.
- Pensar de forma crítica para resolver cualquier situación que se presente
- Autocontrol en sus emociones y no reaccionar ante provocaciones.
- Organizar y planificar labores y funciones para sus trabajadores, tomando en cuenta las capacidades que tenga cada empleado.
- Distribuir las tareas e involucrarse continuamente en las labores que permitan alcanzar las metas del negocio.
- Analizar y realizar síntesis de las ganancias o pérdidas.
- Ser cordial y respetuoso.
- Poseer conocimientos en manejo de herramientas como: Microsoft Excel para los cálculos, Word.

Cargo: Fisioterapeuta

Responsabilidades

El terapeuta es el encargado de analizar cómo ha avanzado la enfermedad en el adulto mayor con enfermedades reumáticas. Es el responsable de llevar a cabo las sesiones, con el fin de prevenir y mejorar, por medio de técnicas y terapia los malestares que tenga el paciente. Debe implementar una evaluación y registro físico pertinente del paciente, para elegir el mejor tratamiento y plan de salud que se ajuste a sus necesidades.

Conocimientos y habilidades

- Tener conocimientos avanzados en ejercicios terapéuticos y cuidados para el adulto mayor.
- Poseer habilidades en psicología emocional para tratar a los pacientes que puedan presentar ansiedad y miedo al momento de realizar las terapias.
- Tener aptitudes para poder explicar las rutinas que debe seguir el cliente.
- Conocer a fondo el tratamiento para enfermedades reumáticas en personas de tercera edad.

Cargo: Servicios Generales

Responsabilidades

El empleado de servicios generales de la empresa está a cargo de mantener el local en orden. En algunos casos, será el responsable de realizar encomiendas o recibir correspondencia. Estará a cargo de la limpieza general del establecimiento, adecuando el área de trabajo.

Conocimientos y habilidades

- Ser organizado para realizar las actividades que se le asignen.
- Tener aptitudes para gestionar el tiempo que le llevaría en cumplir sus actividades, para llegar a ser eficaz y productivo para la empresa.
- Poseer una actitud de disposición y ser servicial.
- Actuar con respeto hacia los clientes.
- Ser puntual todos los días, ya que él encargado será pieza fundamental al inicio de la jornada laboral del negocio
- Poseer destreza y agilidad.

Tabla 14.

Sueldos

Cargo	Salario
Administrador	\$450,00
Fisioterapeuta 1	\$500,00
Fisioterapeuta 2	\$500,00
Limpieza	\$98,50
Total	\$1.548,50

Tabla 15.

Beneficios

Cargo	Beneficios Sociales
Administrador	\$143,76
Fisioterapeuta 1	\$156,08
Fisioterapeuta 2	\$156,08
Limpieza	\$32,49
Total	\$488,41

4.10. Plan Financiero

4.10.1. Inversión inicial.

Se requiere de una inversión inicial de \$15.591,90 para la adquisición de las herramientas y equipos. Fueron tomados en cuenta los implementos necesarios para empezar el negocio. Siendo las herramientas unos de los rubros más altos en comparación con los otros. A continuación, se presentan la inversión:

Tabla 16.

Inversión Inicial

Concepto	
Activo Corriente	
Capital de Trabajo	\$6.500,00
Total Activo Corriente	6.500,00
Activo Fijo	
Muebles y Enseres	574,00
Escritorio	330,00
Silla oficina	84,00
Sillas	160,00
Equipos de Oficina	202,00
Teléfono convencional	64,00
Dispensador de agua	138,00
Suministro de Oficina	88,00
Facturas	82,00
Carpetas archivadoras	6,00
Suministro de Aseo	88,90
Dispensador de toallas desechables	46,00
Equipo de limpieza	20,00
Dispensador de jabón	22,90
Equipos de Cómputo	1.079,00
Laptop	700,00
Impresora	250,00
Impresora facturadora	129,00
Materiales Terapéuticos	7.060,00
Ultrasonido	1.000,00
Láser	2.000,00
Magneto	1.320,00
Electrodos	950,00
Camilla	720,00
Compresa caliente	300,00
Compresa fría	120,00
Colchoneta	130,00
Pelota suiza	450,00
Pelotitas terapéuticas	20,00
Bandas elásticas	50,00
Total	\$15.591,90

4.10.2. Gastos.

Generación 6D detalla los gastos operativos, administrativos y financieros que proyectan tener en el plazo de 5 años. Sin estos rubros el negocio no podría iniciar sus operaciones. Se los puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 17.

Gastos operativos, administrativos y financieros

Descripción	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Gastos Operativos					
Sueldos	10.866,00	10.952,93	11.039,86	11.126,78	11.213,71
Beneficios Sociales + Aporte Patronal	3.746,00	4.777,26	4.808,92	4.840,58	4.872,24
Total Gastos Operativos	14.612,00	15.730,19	15.848,78	15.967,37	16.085,96
Gastos Administrativos					
Sueldos	5.960,00	6.046,93	6.133,86	6.220,79	6.307,71
Beneficios Sociales + Aporte Patronal	2.114,96	2.702,90	2.742,57	2.782,23	2.821,89
Luz	360,00	373,00	387,00	401,00	415,00
Agua	180,00	190,00	200,00	210,00	220,00
Teléfono	95,88	95,88	95,88	95,88	95,88
Alquiler del local	8.400,00	9.000,00	9.600,00	10.200,00	10.800,00
Publicidad	1.000,00	1.050,00	1.100,00	1.150,00	1.200,00
Gastos de constitución	595,00	-	-	-	-
Total Gastos Administrativos	18.705,84	19.458,71	20.259,30	21.059,89	21.860,48
Gastos Financieros					
Interés	1.418,86	1.199,91	952,50	672,92	356,99
Total Gastos Financieros	1.418,86	1.199,91	952,50	672,92	356,99
Total Gastos	34.736,71	36.388,81	37.060,58	37.700,18	38.303,43

4.10.3. Costo financiero.

Para iniciar las operaciones del negocio se requiere un monto de \$15.591,90. Sin embargo, se financiará \$10.914,33 por medio de la Corporación Financiera Nacional (CFN). Con una tasa de interés nominal de 13% capitalizable mensualmente con un plazo de 60 meses. Este valor equivale al 70% del total de la inversión requerida. Por otro lado, el 30% se financiará con recursos propios, equivalente a \$4.677,57.

Tabla 18.

Financiamiento

Fuente	%	Monto
Recursos Propios	30%	\$4.677,57
CFN	70%	\$10.914,33
Total	100%	\$15.591,90

A continuación, se presenta la tabla de amortización de los cinco años.

Tabla 19.

Tabla de amortización anual.

N°	Cuota	Intereses	Amortización	Saldo insoluto	Deuda extinguida
0	-	-	-	10.914,33	-
1	3.103,10	1.418,86	1.684,24	9.230,09	1.684,24
2	3.103,10	1.199,91	1.903,19	7.326,90	3.587,43
3	3.103,10	952,50	2.150,61	5.176,29	5.738,04
4	3.103,10	672,92	2.430,18	2.746,11	8.168,22
5	3.103,10	356,99	2.746,11	0,00	10.914,33

Tabla 20.

Tabla de amortización mensual.

Periodo	Cuota	Intereses	Amortización	Saldo insoluto	Deuda extinguida
0				10.914,33	
1	248,33	118,24	130,10	10.784,23	130,10
2	248,33	116,83	131,51	10.652,73	261,60
3	248,33	115,40	132,93	10.519,80	394,53
4	248,33	113,96	134,37	10.385,43	528,90
5	248,33	112,51	135,83	10.249,60	664,73
6	248,33	111,04	137,30	10.112,31	802,02
7	248,33	109,55	138,78	9.973,52	940,81
8	248,33	108,05	140,29	9.833,23	1.081,10
9	248,33	106,53	141,81	9.691,43	1.222,90

Vienen

Periodo	Cuota	Intereses	Amortización	Saldo insoluto	Deuda extinguida
10	248,33	104,99	143,34	9.548,08	1.366,25
11	248,33	103,44	144,90	9.403,18	1.511,15
12	248,33	101,87	146,47	9.256,72	1.657,61
13	248,33	100,28	148,05	9.108,66	1.805,67
14	248,33	98,68	149,66	8.959,01	1.955,32
15	248,33	97,06	151,28	8.807,73	2.106,60
16	248,33	95,42	152,92	8.654,81	2.259,52
17	248,33	93,76	154,57	8.500,24	2.414,09
18	248,33	92,09	156,25	8.343,99	2.570,34
19	248,33	90,39	157,94	8.186,05	2.728,28
20	248,33	88,68	159,65	8.026,39	2.887,94
21	248,33	86,95	161,38	7.865,01	3.049,32
22	248,33	85,20	163,13	7.701,88	3.212,45
23	248,33	83,44	164,90	7.536,98	3.377,35
24	248,33	81,65	166,68	7.370,30	3.544,03
25	248,33	79,84	168,49	7.201,81	3.712,52
26	248,33	78,02	170,31	7.031,50	3.882,83
27	248,33	76,17	172,16	6.859,34	4.054,99
28	248,33	74,31	174,03	6.685,31	4.229,02
29	248,33	72,42	175,91	6.509,40	4.404,93
30	248,33	70,52	177,82	6.331,58	4.582,75
31	248,33	68,59	179,74	6.151,84	4.762,49
32	248,33	66,64	181,69	5.970,15	4.944,18
33	248,33	64,68	183,66	5.786,49	5.127,84
34	248,33	62,69	185,65	5.600,85	5.313,48
35	248,33	60,68	187,66	5.413,19	5.501,14
36	248,33	58,64	189,69	5.223,50	5.690,83
37	248,33	56,59	191,75	5.031,75	5.882,58
38	248,33	54,51	193,82	4.837,93	6.076,40
39	248,33	52,41	195,92	4.642,00	6.272,33
40	248,33	50,29	198,05	4.443,96	6.470,37
41	248,33	48,14	200,19	4.243,76	6.670,57
42	248,33	45,97	202,36	4.041,40	6.872,93
43	248,33	43,78	204,55	3.836,85	7.077,48
44	248,33	41,57	206,77	3.630,08	7.284,25
45	248,33	39,33	209,01	3.421,07	7.493,26
46	248,33	37,06	211,27	3.209,80	7.704,53
47	248,33	34,77	213,56	2.996,24	7.918,09
48	248,33	32,46	215,88	2.780,36	8.133,97
49	248,33	30,12	218,21	2.562,15	8.352,18
50	248,33	27,76	220,58	2.341,57	8.572,76
51	248,33	25,37	222,97	2.118,60	8.795,73

Pasan

Vienen

Periodo	Cuota	Intereses	Amortización	Saldo insoluto	Deuda extinguida
52	248,33	22,95	225,38	1.893,22	9.021,11
53	248,33	20,51	227,82	1.665,40	9.248,93
54	248,33	18,04	230,29	1.435,10	9.479,23
55	248,33	15,55	232,79	1.202,32	9.712,01
56	248,33	13,03	235,31	967,01	9.947,32
57	248,33	10,48	237,86	729,15	10.185,18
58	248,33	7,90	240,44	488,71	10.425,62
59	248,33	5,29	243,04	245,67	10.668,66
60	248,33	2,66	245,67	-0,00	10.914,33

4.10.4. Ingresos.

Según los datos de las encuestas realizadas, se determinó que aproximadamente 4451 pobladores de la tercera edad padecen alguna enfermedad reumática. Se pretende alcanzar cerca del 10% de la población de adultos mayores. Dada la diversidad de sesiones, es posible que la frecuencia de adultos para recibir terapias sea variada. Se espera atender a 36 clientes de la tercera edad cada mes.

Tabla 21.

Proyección de Ventas

Semanal	Mensual	Anual
9	36	432

Considerando el factor social del análisis PESTC que hace referencia a los cambios en el estilo de vida, se optó por distribuir las sesiones como se aprecia en la tabla 22. Se consideró la resistencia de los adultos a ejercitarse diariamente. Además, el 77% de los encuestados preferirían pagar \$20 por cada sesión.

Tabla 22.

Proyección de ventas en cantidades

Servicio	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Una vez a la semana: 1 hora	214	229	247	267	288
Dos veces por semana: 1 hora	100	107	116	125	135
Dos veces por semana: 2 horas	60	64	69	75	81
Tres veces por semana: 1 hora	35	37	40	44	47
Tres veces a la semana: 2 horas	10	11	12	12	13
Cinco veces a la semana: 1 hora	5	5	6	6	7
Cinco veces a la semana: 2 horas	8	9	9	10	11
Total	432	462	499	539	582
Crecimiento esperado		7,0%	8,0%	10,0%	

A continuación se presenta una proyección en dólares durante los primeros cinco años del emprendimiento.

Tabla 23.

Proyección de ventas en dólares

Servicio	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Una vez a la semana: 1 hora	16.050,00	17.173,50	18.547,38	20.031,17	21.633,66
Dos veces por semana: 1 hora	8.000,00	8.560,00	9.244,80	9.984,38	10.783,13
Dos veces por semana: 2 horas	8.400,00	8.988,00	9.707,04	10.483,60	11.322,29
Tres veces por semana: 1 hora	3.500,00	3.745,00	4.044,60	4.368,17	4.717,62
Tres veces a la semana: 2 horas	1.800,00	1.926,00	2.080,08	2.246,49	2.426,21
Cinco veces a la semana: 1 hora	750,00	802,50	866,70	936,04	1.010,92
Cinco veces a la semana: 2 horas	2.160,00	2.311,20	2.496,10	2.695,78	2.911,45
Total	40.660,00	43.506,20	46.986,70	50.745,63	54.805,28

El crecimiento que se espera obtener en el año dos es de 7% de adultos mayores, mientras que en el año tres se espera un incremento del 8% y finalmente en el año 4 se estima un aumento del 10%.

4.10.5. Flujo de Caja.

Con la ayuda del Estado de Resultados fue posible realizar el flujo de caja, agregándole los valores que no presentaron un desembolso de dinero, como la depreciación.

A continuación se detallan los flujos de cada por cada año:

Tabla 24.

Flujo Financiero

Descripción	Año1	Año2	Año3	Año4	Año5
Ingresos	40.660,00	43.506,20	46.986,70	50.745,63	54.805,28
Gastos operativos	(14.612,00)	(15.730,19)	(15.848,78)	(15.967,37)	(16.085,96)
Gastos Administrativos	(18.705,84)	(19.458,71)	(20.259,30)	(21.059,89)	(21.860,48)
Depreciación	(410,69)	(410,69)	(410,69)	(347,04)	(347,04)
Gastos Financieros (abono interés)	(118,24)	(116,83)	(115,40)	(113,96)	(112,51)
15% participación a los trabajadores	(1.021,98)	(1.168,47)	(1.552,88)	(1.988,61)	(2.459,89)
25% Impuesto a la Renta	(1.447,81)	(1.655,33)	(2.199,91)	(2.817,19)	(3.484,85)
10% Reserva Legal	(434,34)	(496,60)	(659,97)	(845,16)	(1.045,46)
Flujo Operacional	3.909,09	4.469,39	5.939,76	7.606,42	9.409,10
Depreciación	410,69	410,69	410,69	347,04	347,04
Flujo	4.319,78	4.880,08	6.350,45	7.953,46	9.756,14
Inversión (15.591,90)	-	-	-	-	-
Flujo neto (15.591,90)	4.319,78	4.880,08	6.350,45	7.953,46	9.756,14

4.10.6. VAN y TIR.

La valoración del proyecto dio resultados positivos, esto significa que el proyecto es viable. Es necesario identificar que la TIR es un 15% superior a la tasa de descuento. La tasa de descuento fue calculada en base a factores económicos del Ecuador como el riesgo país, la inflación, agregándole la tasa requerida y el riesgo del sector. La valoración se muestra a continuación:

Tabla 25.

VAN y TIR

Valuación	
Valor Actual Neto	\$7.266,00
Tasa Interna de Retorno	27%
Tasa de descuento	12%

4.10.7. Periodo de recuperación.

Con los valores del flujo de caja se llega a la conclusión que la inversión será recuperada aproximadamente en el año cuatro.

Tabla 26.

Periodo de recuperación

Inversión	Período de recuperación				
	1 año	2 años	3 años	4 años	5 años
(15.591,90)	(11.272,12)	(6.392,05)	(41,60)	7.911,86	
4.319,78	4.880,08	6.350,45	7.953,46	9.756,14	
-15.592	(11.272,12)	(6.392,05)	(41,60)	7.911,86	17.668,00
	1 año	2 años	3 años	4 años	5 años

4.10.8. Punto de equilibrio.

El punto de equilibrio permite conocer la cantidad de ventas en dólares que se necesita obtener al final de cada año para no tener pérdidas. Se puede apreciar que se necesita vender aproximadamente \$30.025 en el año uno para no obtener pérdidas ni ganancias. Las variaciones de los años posteriores se los puede apreciar en la tabla siguiente:

Tabla 27.

Periodo de recuperación

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos	40.660,00	43.506,20	46.986,70	50.745,63	54.805,28
Gastos de operación	(14.612,00)	(15.730,19)	(15.848,78)	(15.967,37)	(16.085,96)
Gastos Administrativos	(18.705,84)	(19.458,71)	(20.259,30)	(21.059,89)	(21.860,48)
Depreciación	(410,69)	(410,69)	(410,69)	(347,04)	(347,04)
Gastos Financieros	(118,24)	(116,83)	(115,40)	(113,96)	(112,51)
<u>Costos Fijos</u>	19.234,77	19.986,23	20.785,40	21.520,90	22.320,03
1- (costos variables ÷ ventas)	0,64	0,64	0,66	0,69	0,71
Punto de equilibrio	30.025	31.305	31.365	31.402	31.593

Conclusiones

- Se definió la problemática del proyecto de acuerdo con las necesidades encontradas en la población de los adultos mayores, permitiendo la obtención de información necesaria para el avance del proyecto.
- Se sistematizaron los aspectos teóricos, metodológicos y legales relacionados con plan de negocio y las enfermedades reumáticas, analizando la importancia de un tratamiento oportuno.
- Se realizó un análisis de la situación actual del adulto mayor, identificando que el 80% de los encuestados en Samborondón sufren de enfermedades reumáticas.
- Se propuso un plan de negocio para crear un centro terapéutico que permita controlar las enfermedades reumáticas, satisfaciendo las expectativas de las personas mayores y contribuir a la sociedad.

Recomendaciones

- Se recomienda validar el plan de negocios, que mejorará el estilo de vida de las personas mayores en Samborondón.
- Es necesario investigar de una manera más exhaustiva sobre las enfermedades reumáticas en personas mayores.
- Es importante que el emprendimiento dedique más tiempo a la investigación sobre nuevos tratamientos para las enfermedades reumatológicas.
- Se sugiere que el proyecto se centre en la familia de adultos mayores por ser quienes controlan los gastos de los adultos en Samborondón.

Referencias

- Alvarado, A., & Salazar, Á. (2014). Análisis del concepto de envejecimiento. *Gerokomos*, 25(2), 57-62. doi:10.4321/S1134-928X2014000200002
- Banco Central del Ecuador. (30 de Mayo de 2019). *Banco Central del Ecuador*. Obtenido de <https://www.bce.fin.ec/index.php/informacioneconomica>
- Banco Mundial. (1 de Enero de 2017). *Crecimiento de la población (% anual)*. Recuperado el 18 de Junio de 2019, de <https://datos.bancomundial.org/indicador/SP.POP.GROW>
- Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil. (Junio de 01 de 2019). *Prevención de incendios*. Obtenido de <https://www.bomberosguayaquil.gob.ec/atencion-al-usuario/>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (Tercera ed.). México: Pearson Education Prentice Hall.
- Calle, E., & Gómez, J. (2018). The Spectrum of Rheumatic Diseases. *Surgery in Rheumatic and Musculoskeletal Disease*, 15, 1-13. doi:10.1016/b978-0-444-63887-8.00001-3
- Camacho, H., Matheus, F., Valdez, G., & Cartolin, R. (2018). Efecto de la terapia física y terapia ocupacional en una paciente con Síndrome de West. Reporte de un caso. *Revista Médica Herediana*, 25, 227-231.
- Cando, A., Valencia, E., Segovia, G., Tutillo, J., Paucar, L., & Zambrano, M. (2018). Avances en la atención de salud a los pacientes con enfermedades reumáticas. *Revista Cubana de Reumatología*, 20(3), 17-30. doi:10.5281/zenodo.1467763
- Cervantes, R., Villarreal, E., Rodríguez, L., Vargas, E., & Martínez, L. (2015). Estado de salud en el adulto mayor en atención primaria a partir de una valoración geriátrica integral. *Atención Primaria*, 47(6), 329-335. doi:10.1016/j.aprim.2014.07.007
- Coello, C. (18 de Abril de 2019). *Redacción Médica*. Recuperado el 21 de Mayo de 2019, de Pacientes ecuatorianos con enfermedades reumáticas buscan agruparse:

<https://www.redaccionmedica.ec/secciones/salud-publica/pacientes-ecuatorianos-con-enfermedades-reumaticas-buscan-agruparse--93999>

Coutaux, A. (2019). El dolor y su tratamiento en adultos. *EMC - Tratado de Medicina*, 23(1), 1-15. doi:10.1016/S1636-5410(18)41700-X

Cui, J., Allan, A., & Lin, D. (2019). SWOT analysis and development strategies for underground pedestrian systems. *Tunnelling and Underground Space Technology*, 87, 127-133. doi:10.1016/j.tust.2018.12.023

Delgado, F. (2013). *Centro Gerontológico San Martín de Porres Barrio de Monserrate: Propuesta Arquitectónica para un Centro de atención diurna para el adulto mayor*. Obtenido de Repositorio Académico USMP:
http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1052/1/delgado_f.pdf

El Universo. (1 de Noviembre de 2012). *Continúa el crecimiento comercial en Samborondón*. Obtenido de Diario El Universo:
<https://www.eluniverso.com/2012/11/01/1/1528/continua-crecimiento-comercial-samborondon.html>

Gañan Fernandez, V. (24 de Agosto de 2018). *La importancia de la publicidad en las redes sociales*. Obtenido de Servilia: <https://blog.servilia.com/la-importancia-de-la-publicidad-en-las-redes-sociales/>

García, L., Ciriza, E., Moreno, L., & Martín, N. (2017). ¿Por qué la representatividad de la muestra no siempre es importante? *Anales de Pediatría*, 88(6), 361-362.
doi:10.1016/j.anpedi.2017.12.001

Generalì, E., Bose, T., Selmi, C., Voncken, J., & Damoiseaux, J. (2018). Nature versus nurture in the spectrum of rheumatic diseases: Classification of spondyloarthritis as autoimmune or autoinflammatory. *Autoimmunity Reviews*, 17, 935-941.
doi:10.1016/j.autrev.2018.04.002

- Geronto. (2019). *Terapia Física para el Adulto Mayor*. Recuperado el 06 de Junio de 2019, de https://www.facebook.com/pg/Geronto-1461684607444134/about/?ref=page_internal
- Gil, B. (2017). Signos, síndromes y enfermedades con nombre propio. *Educación Médica*, 1-4. doi:10.1016/j.edumed.2017.03.020
- Grewal, D., Roggeveen, A., Sisodia, R., & Nordfält, J. (2017). Enhancing Customer Engagement Through Consciousness. *Journal of Retailing*, 93(1), 55-64. doi:10.1016/j.jretai.2016.12.001
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, C. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). México: McGraw-Hill.
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2010). *Sistema Integrado de Consultas*. Obtenido de REDATAM: <http://redatam.inec.gob.ec/cgi-bin/RpWebEngine.exe/PortalAction?&MODE=MAIN&BASE=CPV2010&MAIN=WebServerMain.inl>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (Junio de 2012). *Clasificación Nacional de Actividades Económicas*. Obtenido de <http://aplicaciones2.ecuadorencifras.gob.ec/SIN/metodologias/CIU%204.0.pdf>
- Iversen, M., Hammond, A., & Betteridge, N. (2010). Self-management of rheumatic diseases: state of the art and future perspectives. *Annals of the Rheumatic Diseases*, 955-963. doi:10.1136/ard.2010.129270
- Jemes, I., Romero, R., Labajos, M., & Moreno, N. (2018). Evaluación de la calidad de servicio en Atención Temprana: revisión sistemática. *Anales de Pediatría*, 1-9. doi:10.1016/j.anpedi.2018.04.014
- Kjeken, I., Berdal, G., Bø, I., Dager, T., Dingsør, A., Hagfors, J., . . . Hagen, K. B. (2014). Evaluation of a structured goal planning and tailored follow-up programme in

rehabilitation for patients with rheumatic diseases: protocol for a pragmatic, stepped-wedge cluster randomized trial. *BMC musculoskeletal disorders*, 15, 1-13. doi: 10.1186/1471-2474-15-153

Ledesma, R. (27 de Diciembre de 2018). El salario básico subirá USD 8 en 2019, el Gobierno de Ecuador lo fijó en USD 394. *Redacción Negocios*, 1. (A. Rojas Loor, Entrevistador) Guayaquil, Guayas, Ecuador: Diario El Comercio. Recuperado el 23 de Junio de 2019, de <https://www.elcomercio.com/actualidad/salario-basico-incremento-ecuador-2019.html>

Londoño, J., Peláez, I., Cuervo, F., Angarita, I., Giraldo, R., Camilo, J., . . . Santos, A. (2018). Prevalencia de la enfermedad reumática en Colombia, según estrategia COPCORD-Asociación Colombiana de Reumatología. Estudio de prevalencia de enfermedad reumática en población colombiana mayor de 18 años. *Revista Colombiana de Reumatología*, 25(4), 245–256. doi:10.1016/j.rcreu.2018.08.003

Loredo, M., Gallegos, R., Xequé, A., Palomé, G., & Juárez, A. (2016). Nivel de dependencia, autocuidado y calidad de vida del adulto mayor. *Enfermería Universitaria*, 13(3), 159-165. doi:10.1016/j.reu.2016.05.002

Lorig, K., & Holman, H. (2003). Self-management education: History, definition, outcomes, and mechanisms. *Annals of Behavioral Medicine*, 26(1), 1-7. doi:10.1207/S15324796ABM2601_01

Martínez, R., Bojacá, A., Saavedra, I., Benavides, D., & Suaza, H. (2016). Perspectivas de los conceptos disciplinares en fisioterapia. *Educación médica superior*, 30(3), 483-495.

Ministerio de Trabajo. (2017). Recuperado el 04 de Mayo de 2019, de <http://www.trabajo.gob.ec/aprobacion-de-estatutos/>

- Moreira, A., Loiola, E., & Guedes, S. (2017). Motivations, business planning, and risk management: entrepreneurship among university students. *RAI Revista de Administração e Inovação*, 14, 140-150. doi:10.1016/j.rai.2017.03.003
- Morris, M., Schindehutte, M., & Allen, J. (2005). The entrepreneur's business model: toward a unified perspective. *Journal of Business Research*, 58, 726-735. doi:10.1016/j.jbusres.2003.11.001
- Municipalidad de Guayaquil. (01 de Junio de 2019). *Cómo obtengo una Solicitud para Registro de Patente*. Obtenido de <https://www.guayaquil.gob.ec/c%C3%B3mo-obtengo-una-solicitud-para-registro-de-patente>
- Muñiz, L. (2010). *Guía práctica para mejorar un plan de negocio*. Barcelona: Profit. Recuperado el 14 de Mayo de 2019, de <https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=8bawXgVSLQMC&oi=fnd&pg=PA91&dq=significado+de+plan+de+negocio&ots=BsYJ4wfcWN&sig=9NDhzm5tFPX3QPqmaPCKhnlbv0M#v=onepage&q=significado%20de%20plan%20de%20negocio&f=false>
- Musumeci, G. (2015). Effects of exercise on physical limitations and fatigue in rheumatic diseases. *World J Orthop*, 6(10), 762-769. doi:10.5312/wjo.v6.i10.762
- Neneh, B. (2019). From entrepreneurial alertness to entrepreneurial behavior: The role of trait competitiveness and proactive personality. *Personality and Individual Differences*, 138, 273-279. doi:10.1016/j.paid.2018.10.020
- Nguyen, V. (2017). Osteoporosis prevention and osteoporosis exercise in community-based public health programs. *Osteoporosis and Sarcopenia*, 3(1), 18-31. doi:10.1016/j.afos.2016.11.004

- Nowiński, W., & Yacine, M. (2019). The role of inspiring role models in enhancing entrepreneurial intention. *Journal of Business Research*, 96, 183-193.
doi:10.1016/j.jbusres.2018.11.005
- Overman, C., Kool, M., Da Silva, J., & Geenen, R. (2015). The prevalence of severe fatigue in rheumatic diseases: an international study. *Clinical rheumatology*, 35(2), 409-415.
doi:10.1007/s10067-015-3035-6
- Parra, M. A. (2018). *Universidad Miguel Hernández de Elche*. Recuperado el 15 de Agosto de 2019, de Envejecimiento activo y calidad de vida: análisis de la actividad física y satisfacción vital en personas mayores de 60 años:
<http://dspace.umh.es/bitstream/11000/4457/1/TD%20Parra%20Rizo%2C%20Maria%20Antonia.pdf>
- Porta, M., Miralles, R., Conill, C., Sánchez, C., Pastor, M., Felip, J., . . . Vernhes, M. (2001). Registro de caídas del Centro Geriátrico Municipal de Barcelona. Características de las caídas y perfil de los pacientes. *Revista Española de Geriatria y Gerontología*, 36(5), 270-275. doi:10.1016/S0211-139X(01)74735-X
- Ramos, P. (2017). Population genetics and natural selection in rheumatic disease. *Rheumatic diseases clinics of North America*, 43(3), 313-326. doi:10.1016/j.rdc.2017.04.001.
- Rodríguez , P., Matud, M., & Álvarez, J. (2017). Género y calidad de vida en la adolescencia. *Journal of Behavior, Health & Social Issues*, 9, 89-98.
doi:10.1016/j.jbhsi.2017.11.001
- Rodríguez, R. (2011). *El Emprendedor del Exito*. Mexico: McGraw-Hill.
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021-Toda una Vida*. Recuperado el 21 de Mayo de 2019, de
http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf

- Sepulveda, C., & Gutiérrez, R. (2016). Sostenibilidad de los emprendimientos: Un análisis de los factores determinantes. *Revista Venezolana de Gerencia*, 21(73), 33-49.
- Servicio de Rentas Internas. (2019). Obtenido de <http://www.sri.gob.ec/web/guest/RUC#%C2%BFqu%C3%A9-es>
- Servicio Nacional de Derechos Intelectuales. (01 de Junio de 2019). *Derechos Intelectuales*. Obtenido de <https://www.derechosintelectuales.gob.ec/derechos-intelectuales/>
- Shankar, P., Davenport, M., Woolen, S., Carlos, R., & Maturen, K. (2018). Survey Research: A Primer for the Academic Radiologist. *Academic Radiology*, 25(6), 751-756. doi:10.1016/j.acra.2018.02.003
- Sierra, C., Moreno, J., & Silva, H. (2015). Canales de distribución: características principales de los distribuidores mayoristas de materiales de construcción de extracción minera en Barranquilla-Colombia. *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 17(3), 512-529.
- Silveira, Y., Cabeza, D., & Fernández, V. (2016). Emprendimiento: perspectiva cubana en la creación de empresas familiares. *European Research on Management and Business Economics*, 22(2), 70-77. doi:10.1016/j.iedee.2015.10.008
- Simón, V., Sastre, O., & Revuelto, L. (2015). El emprendedor social: análisis de la alerta social. *Suma de Negocios*, 6, 155-165. doi:10.1016/j.sumneg.2015.07.001
- Solis, U., Calvopiá, S., Nuñez, B., & Yartú, R. (2019). Relación entre adiposidad corporal y presión arterial en niños y adolescentes con enfermedades reumáticas. *Revista Cubana de Reumatología*, 21(1), 1-9. doi:10.5281/zenodo.2553537
- Song, J., Sun, Y., & Jin, L. (2017). PESTEL analysis of the development of the waste-to-energy incineration industry in China. *Renewable and Sustainable Energy Reviews*, 80, 276-289. doi:10.1016/j.rser.2017.05.066

- Stettinius, W., Doyle, J. L., & Colley Jr., J. L. (2015). *Plan de negocio. Cómo diseñarlo e implementarlo: Todos los pasos desde el diseño a la puesta en marcha y revisión.* (Vol. 2). Barcelona: Profit. Recuperado el 14 de Mayo de 2019, de <https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=BjDjCCC6YDYC&oi=fnd&pg=PA9&dq=significado+de+plan+de+negocio&ots=eqy57KHCWh&sig=WfFffpQe41rMv8iLmMm09aCKtm0#v=onepage&q=significado%20de%20plan%20de%20negocio&f=false>
- Superintendencia de Compañías Valores y Seguros. (05 de Abril de 2019). *Constitución de Compañías por vía electrónica.* Obtenido de https://appscvs.supercias.gob.ec/guiasUsuarios/images/guias/cons_elec/MANUAL_USUARIO_CONSTITUCION_ELECTRONICA_NOTARIOS.pdf
- Toca, C. (2010). Consideraciones para la formación en emprendimiento: explorando nuevos ámbitos y posibilidades. *Estudios Gerenciales*, 26(117), 41-60. doi:10.1016/S0123-5923(10)70133-9
- Ventura, J. L. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 648-649.
- Vinaccia, S., Quiceno, J., Lozano, F., & Romero, S. (2015). Calidad de vida relacionada con la salud, percepción de enfermedad, felicidad y emociones negativas en pacientes con diagnóstico de artritis reumatoide. *Acta Colombiana de Psicología*, 20(1), 49-59. doi:10.14718/ACP.2017.20.1.4
- Vonglao, P. (2017). Application of fuzzy logic to improve the Likert scale to measure latent variables. *Kasetsart Journal of Social Sciences*, 38(3), 337-344. doi:10.1016/j.kjss.2017.01.002

Yap, A., Thirumoorthy , T., & Kwan, Y. (2016). Medication adherence in the elderly.

Journal of Clinical Gerontology and Geriatrics, 7(2), 64-67.

doi:10.1016/j.jcgg.2015.05.001

Apéndice

Apéndice A. Requisitos para la preparación de los estatutos.

Requisitos:

Validación de la denominación.- Para el caso aprobación de estatuto, el usuario deberá verificar y validar en forma previa la disponibilidad de la denominación propuesta al correo electrónico denominacionartesanal@trabajo.gob.ec. Una vez recibido el correo electrónico de confirmación de disponibilidad, deberá ingresarse los siguientes requisitos, adjuntos al formato de solicitud disponible en la web:

1. Acta de constitución, señalando: nombre de la organización, voluntad expresa de asociarse; provincia, cantón, parroquia; apellidos y nombres o razón social de los miembros fundadores, firmas, número de cédula de ciudadanía o R.U.C y nómina de la directiva provisional, debidamente certificada por el secretario provisional (formato pdf);
2. Títulos de maestros de taller de los socios fundadores, para los operarios certificación otorgada por un maestro de taller (formato pdf); y,
3. Proyecto de estatuto (formato word).

Figura A. Requisitos para la preparación de los estatutos.

Ministerio de Trabajo. (2017). Recuperado el 04 de Mayo de 2019, de

<http://www.trabajo.gob.ec/aprobacion-de-estatutos/>

Apéndice B. Requisitos para la constitución de la compañía.

- Para formar el objeto social que tendrá la compañía, el usuario puede seleccionar una actividad económica principal y hasta cinco actividades económicas adicionales. Salvo el caso de actividades económicas con restricciones establecidas en la normativa legal vigente.
- El usuario solicitante tiene **30 días** para realizar el pago de los valores por servicios notariales y registrales, a partir del inicio del trámite.

Figura B. Requisitos para la constitución de la compañía.

Superintendencia de Compañías Valores y Seguros. (05 de Abril de 2019). *Constitución de*

Compañías por vía electrónica. Obtenido de

https://appscvs.supercias.gob.ec/guiasUsuarios/images/guias/cons_elec/MANUAL_USUARIO_CONSTITUCION_ELECTRONICA_NOTARIOS.pdf

Apéndice C. Pasos para obtener el RUC.

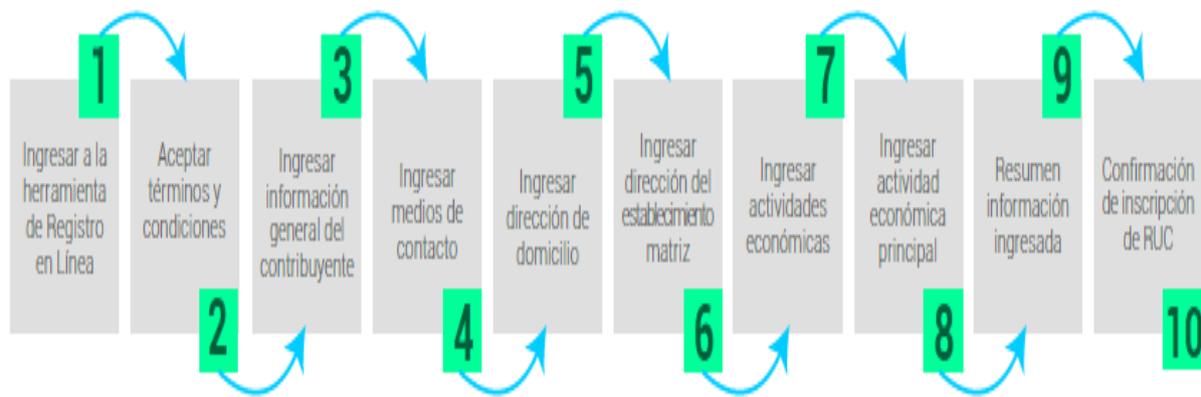


Figura C. Pasos para obtener el RUC.

Servicio de Rentas Internas. (2019). *Guía para el contribuyente*. Obtenido de

<https://www.sri.gob.ec/web/guest/RUC>

Apéndice D. Requisitos para obtener el permiso de funcionamiento.

1. Declaración Jurada (QUE ESTO ESTE ENLAZADO CON EL LINK:
https://www.bomberosguayaquil.gob.ec/wp-content/uploads/2018/07/DECLARACION_JURADA_PERMISOS_OTPI_BAJO_RIESGO.pdf)
 ante notario en el formato que es entregado por la Institución Bomberil.
2. Si el trámite lo realiza personalmente, adjuntar copia de la cédula de ciudadanía. En caso de que lo realice un tercero se necesitará autorización por escrito para la persona que realizará el trámite, adjuntando fotocopia de las cédulas de ciudadanía de quién autoriza y del autorizado.
3. Copia completa y actualizada del RUC (Registro Único de Contribuyente) donde conste el establecimiento con la dirección y actividad del establecimiento que requiere la Tasa de Servicios contra Incendios.
4. En caso de compañías, deberá adjuntar copia del nombramiento del Representante Legal.
5. Original y copia de la factura actualizada de compra o recarga del extintor. Debe recordar que la capacidad del extintor va en relación con la actividad y área del establecimiento.
6. Original y copia de la Calificación Artesanal que indique la dirección del taller artesanal, en caso de ser artesano.
7. Adjuntar a su documentación la copia del pago de Predios Urbanos o Planilla de servicio básico de agua (que sea legible), a fin de registrar el número del Código Catastral.
8. Copia del Certificado de Uso de Suelo otorgado por la Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil.
9. Cuatro Fotografías del local:
 - Fotografía externa del local
 - Fotografía interna del local
 - Fotografía del extintor colgado en su soporte a 1.53m del nivel del piso.
 - Fotografía de la etiqueta de recarga del extintor.

Figura D. Requisitos para obtener el permiso de funcionamiento

Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil. (Junio de 01 de 2019). *Prevención de*

incendios. Obtenido de <https://www.bomberosguayaquil.gob.ec/atencion-al-usuario/>

Apéndice E. Requisitos para obtener la Patente Municipal.

Requisitos únicos para la obtención de Registro de Patente Municipal:

1. Certificado provisional o definitivo emitido por el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil por cada uno de los establecimientos que la persona natural o jurídica posea dentro del Cantón Guayaquil.
2. La última actualización del Registro Único de Contribuyentes (RUC). Este requisito no será necesario en el caso de inicio de actividades por parte de la persona natural o jurídica solicitante. Sólo en el caso de inicio de actividades, las personas jurídicas deberán presentar la Escritura de Constitución correspondiente, así como el nombramiento del representante legal (vigente) y la cédula de ciudadanía y certificado de votación del mismo.
3. Las personas naturales deberán presentar copia de la cédula de ciudadanía y del certificado de votación.
4. Declaración del Impuesto a la Renta y, a las personas no obligadas a declarar este impuesto, las declaraciones del Impuesto al Valor Agregado, del último ejercicio económico exigible. Este requisito no será necesario en el caso de inicio de actividades por parte de la persona natural o jurídica.
5. Formulario "Solicitud para Registro de Patente Municipal" (No es necesario comprar la Tasa de Trámite Municipal para el pago de Patente, ya que este valor se recaudará con la liquidación de dicho impuesto).
6. Sólo en el caso de que la persona natural o jurídica ejerza el comercio en varios cantones, deberá presentar el desglose de ingresos por cantón firmado por un contador.
7. Si la persona que realiza el trámite no es el titular del negocio deberá presentar su fotocopia de cédula de ciudadanía y certificado de votación junto con una carta de autorización del titular del negocio.

Figura E. Requisitos para obtener la Patente Municipal.

Municipalidad de Guayaquil. (01 de Junio de 2019). *Cómo obtengo una Solicitud para Registro de Patente*. Obtenido de <https://www.guayaquil.gob.ec/c%C3%B3mo-obtengo-una-solicitud-para-registro-de-patente>

Apéndice F. Formato de la encuesta.

Tabla F. Encuesta



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**ENCUESTA PARA MEDIR LA ACEPTACIÓN DE UN CENTRO TERAPÉUTICO
REUMATOLÓGICO PARA ADULTOS MAYORES EN SAMBORONDÓN**

#	Pregunta	Total acuerdo	Acuerdo	Indiferente	Desacuerdo	Total desacuerdo
1	¿Se considera usted un adulto mayor?					
2	¿Considera usted que se le debe dar importancia a la calidad de vida del adulto mayor?					
3	¿Padece usted de alguna enfermedad reumática?					
4	¿La actividad física debe ser parte de la vida diaria de los adultos mayores?					
5	¿Las medicinas son el único método para reducir las dolencias de las enfermedades reumáticas?					
6	¿Considera que la terapia física beneficia al adulto con enfermedades reumáticas?					
7	¿Las enfermedades reumáticas deben ser tratadas por un profesional?					
8	¿Si le ofrecieran fisioterapias como apoyo terapéutico, se mostraría interesado?					
9	¿Cree usted conveniente la creación de un centro especializado para tratar dolencias reumatológicas?					
10	¿Pagaría usted \$ 20 por cada sesión?					

Apéndice G. Encuesta adultos mayores.



Figura G. Encuesta adultos mayores.